



有效沟通

life  beats

lyondellbasell

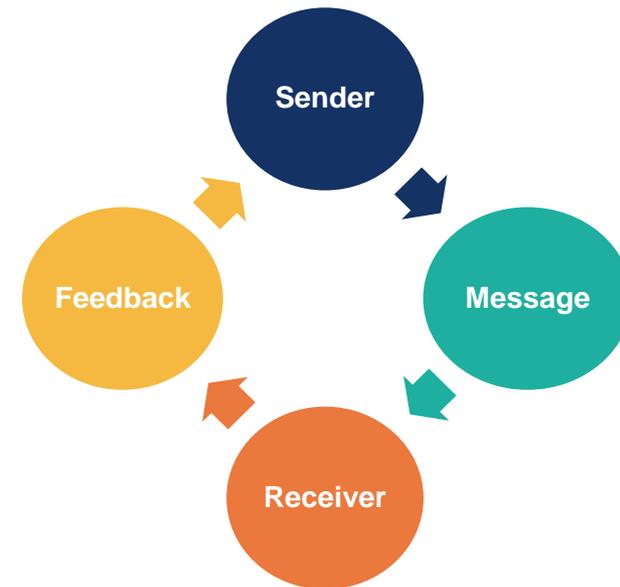
# 什么是沟通

沟通是交换信息的双向过程。信息传送通常通过语言，语调和身体语言。有关沟通的研究表明：

- 语言信息占7%
- 语调55%
- 身体语言**38%**

所有的通信涉及至少以下因素：

- 发送者（提供消息的人）
- 消息（该信息需要被共享）
- 接收者（发送者正在与之通话的人）
- 反馈（信息的有效性）



## 沟通由信息提供者开始

很多时候，说的什么并不总是能被听到。为了防止这种情况的发生，注意以下几点：

- 每次只表达一个观点
- 陈述尽量简单
- 了解你的听众
- 在适当的时候加以说明
- 适当的重复
- 鼓励反馈
- 阅读字里行间的信息



## 沟通的信息尽量简单

- 使用正确的术语
- 说/写清楚
- 使用适当的声音音调和音量
- 考虑听众
- 参与读者的想法
- 花时间去阅读



## 信息的收众

收众需要的信息来完成他/她的任务或要了解的项目。该消息的有效性经常依赖于收众的接收能力。

- 收众的任务是解释发件人的信息，口头和非语言，尽可能少的失真。
- 由收众所有的解释都受他们的经验，态度，知识，技能，观念和文化的的影响。



# 反馈

反馈是在沟通过程链中的最后一个环节。接收消息之后，受众以某种方式和信号是响应于所述者做出响应。该信号可以采取口头评论的形式，长叹一声，书面消息，一个微笑，或其他一些身体动作



## 非口头交流

甚至当你沉默时，你还在进行非口头沟通。当你停止发言 这些信息却不会停止。身体语言往往会说话且比讲话更响亮

### 面部表情

- 手势
- 眼神交流
- 姿势
- 说话的语气



## 文化障碍的原因

- 语言
  - 语言是看世界的方式，即使熟练的翻译很棘手传达复杂的情绪和概念，容易导致误解。不要使用行话。
- 行为和信仰
  - 在一些文化中，当他们跟你说话时看人家被认为是粗鲁的，而在其他文化中认为说话时不看人家是不礼貌的。
- 标志和符号（语义）
  - 例如 “竖起大拇指” 被作为同意， 赞扬祝福好运， 而在某些文化中却被视为一种侮辱。



## 电子邮件，的，微博，的，短信...

- 今天，许多通信是数字技术
- 您的留言的意图很容易被误解。
- 大写常常解释为大叫！
- 语调在你的消息已不存在
- 我们使用的缩写并不总是被了解...



## 在社交媒体传播

这三个技巧通过社交媒体更有效的沟通是 暂停，复述和探测。



- 暂停是必不可少的因为有时候能消灭我们的冲动。暂停确保沟通有更好的质量，物质和语法。
- 复述是好事，因为它有助于多角度的了解，有助于传达给你你想要的。
- 探测，问好问题用来澄清和扩展了交谈。好问题通常会导致良好的反馈。

## 如何养成良好的沟通技巧

---

- 使用适当的音量。
- 从受众得到反馈。
- 交谈时有信心。
- 请确保你使用正确的语法。
- 试着讲一口流利的，并尝试确保人们能听到你说话。
- 一个好的演讲者是一个很好的倾听者。
- 不要中断或念叨了对方。
- 交流时进行眼神接触。

# Positive Communication

## It's in Your Hands!

### Start Today.



Reference: United States Coast Guard; Auxiliary Division, Team Coordination Training