

秘书沟通基础知识：良好沟通的必要秘书资格考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645410.htm id="FWM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645410.htm id=)> 在工作中，您需要与您的上级、下级、相关部门、尤其是您的客户进行各种不同层次的沟通，如果您发现自己与人交流沟通不当，想一想是否因为自己没能重视沟通？有了良好的沟通，办起事来就畅行无阻。沟通涉及到获取信息或提供信息，在这种或那种之间，或对他人施以影响以理解您的旨意并愿意根据您的愿望行事。然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误传或误解。要想获得有效的沟通，了解什么地方会出错，无疑是大有用处的出发点。

- 1、沟通不当的标记 下面这些话您一定不会陌生：“如果您的意思正是这样，那又为何不这么说？”“我实在没听明白。”而通常这些话您根本就不会说出口，只是以皱眉或叹息的形式表达出来。从这一点可以看出，沟通的内容与接受的内容并非只字不差，因此，想法子填补两者的鸿沟是至关重要的。
- 2、没有正确的阐述信息 不能对沟通的内容进行清晰而有逻辑的思考。例如，当要表达“我们需要些信封”时却说“信封用完了。”不能理解对方的关注所在并正确地表达信息，以便获得对方的全部注意力和理解。例如，该用通俗上口的口语时，却用了晦涩拗口的学术语。如果您的信息没有得到清晰的表达，它便不能被听者正确的理解和加工，有效的沟通也无从谈起。
- 3、给人以错误的印象 三个方面最值得注意：外表：着装时不拘礼节表明您要么对交流沟通的另一方漠不关心，要么您想先声夺人。破烂的牛仔裤和邋里邋

邋的运动鞋与笔挺气派的西装给人以截然不同的印象。根据场合的不同，两种着装风格都会给人以完全错误的信息。措辞：不假思索地使用乡言俚语会得罪他人，也会扭曲信息。举个例说，私下里把顾客或主顾叫作“伙计”似乎给人以一种哥们义气的感觉。但它也不知不觉地传达出对别人的轻慢。拖沓：不准时赴约表明您不把别人当回事。如果某人守时，别人就会认为他很在意，把别人放在心上，但如果总是迟到，就会给人这样的印象，即沟通的内容是不重要的。以上所有这些都传达出这样的一个信息，就是您没有真正把别人放在心上，亦或您即使把别人放在心上，也不会在乎他们的观点和需求。甚至在您开口说话之前，怎样才能防止产生沟通障碍，怎样才能树立正确的印象，仔细想想这两个问题是大有裨益的。

4、没有恰当地聆听

即使您说话时人们在干些其他事，如看报，或者转着手上的笔，他们也会告诉您，他们在听您说话。但是，如果听者没有按您的要求行事，您就有理由怀疑，认为他们根本就没有把您的话听进去，因为他们把“听”和“听进去”混为一谈了。采集者退散 如果人们没有聆听，他们也是有可能听到片言只语的，但会错失至关重要的部分，因为他们的注意力已开小差了，或者，他们只拾得您的一些牙慧，反把它当作全部了。这些话可能被听到并进行了加工，但不会照单全收而进入他们意识的深处。举例说，如果某个教师看到学生在课堂上神游并去问他：“我说了些什么？”这个学生完全可以鹦鹉学舌般地复述一些，但他却没有真正地理解。如果人们从您说话的内容和方式作出判断，认为您不可信，他们也不会有可能听您说话。重要的不是您所传达信息的内容，而是把信息传达给对方所使

用的方法，正是这一方法激励对方去聆听您欲沟通的内容。很明显，如果人们没有用心聆听信息或注意说的内容，他们是很难记住的。如果没有适当的汲取说话的内容，错误理解的余地就大了。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com