

秘书沟通理论的基本概念例题分析题秘书资格考试 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_645423.htm id="EWM">例题分析

二 一、 简答沟通要素 二、 比较积极反馈和消极反馈的特征
三、 如何提高非语言沟通技能 参考答案 一、 沟通具有动态性的特征，沟通过程中涉及到一系列的要素，包括：信息、发出者、接收者、渠道、看法以及反馈。 二、 1、 积极反馈：语言信息多、沟通多、鼓励多、印象深 2、 消极反馈：语言信息少、沟通少、提醒多、印象浅百考试题论坛 积极反馈与消极反馈犹如一个硬币的两面，彼此间并无优劣之分；两者各有特点。我们希望沟通中能有积极反馈，同时我们也需要得到消极反馈所传递的修正性信息。 三、 1、 运用目光交流。在美国，适当的目光交流表明你对话题感兴趣并且在专心倾听，显得你情绪很高而且真诚可信。 2、 运用身体语言。用身体前倾、挺胸、保持敏捷的反应等身体语言鼓励沟通对象。 3、 减少或者消除有形的阻碍。从桌子或者讲台后走出来；缩短沟通路线；开会时将座椅按照圆圈形状进行排列。 4、 提高你的解码技能。注意观察对方的面部表情和身体语言的变化，从而理解整个语言和非语言的信息的含义。 5、 探寻更多的信息。当你感到语言信息与非语言信息互相矛盾的时候，有礼貌的问一下“我还不明白，请告诉我更多的关于……”或者“你是说……”等问题，以澄清含混之处。

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