**沟通概述之沟通误区（第一讲）**

**第一讲主要知识点：**沟通误区和沟通模型（7要素）。

**第一讲脚本如下**：

各位同学大家好，今天我们要介绍的是管理沟通第一讲沟通概论。何谓沟通？很多人常常有这样的疑惑：“沟通还需要学习吗？我们不是每个人都会说话吗？”首先，我们通过一个简单的例子说明一下在沟通过程中如果我们尝试运用一定的沟通技巧往往能达到事半功倍的效果。这是一个有关“生日礼物”故事，两位太太都想在生日那天得到自己的生日礼物，但最终是如愿以偿还是事与愿违呢？我们先来看看第一位太太的沟通过程：情境1，老公刚刚辛苦应酬回家，还在换拖鞋的过程中，放松的心情一下子又紧张起来了……“今年我过生日，你送我一颗钻戒好不好？”太太对丈夫说。“什么？”丈夫反问道，“我不要那些花啊、香水啊、巧克力的。没意思嘛，一下子就用完了、吃完了，不如钻戒，可以做个纪念。”“钻戒，什么时候都可以买。送你花、请你吃饭，多有情调！”丈夫试图想挽回妻子的想法。“可是我要钻戒，人家都有钻戒，我就没有，就我命苦、没人爱……”结果，两个人因为生日礼物，居然吵起来了，吵得甚至要离婚。更妙的是，大吵完，两个人都糊涂了，彼此问：“我们是为什么吵架啊？”“我忘了！”太太说。最终的结局可想而知。我们再来看看第二位太太，场景2：先生迟下班归家，换拖鞋当中发现妻子的纸条：累了吧？饭热好在锅里。同时音响中播放着肯尼基的萨克斯乐曲《回家》，太太开口说话了“亲爱的，今年不要送我生日礼物了，好不好？”“为什么？”丈夫诧异地问，“我当然要送。”“明年都不要送了。”丈夫眼睛睁得更大了。“把钱存起来，存多一点，存到后年。”太太不好意思地小声说，“我希望你给我买一颗小钻戒……”“噢！”丈夫说。结果，你们猜怎么样？生日那天，她还是得到了礼物——一颗钻戒。**（如有可能，以上例子用动漫演示或真人表演。）**其实，不论是生活还是工作中，处处皆沟通，可谓是“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。一定沟通技巧和方法的运用，往往能改善我们的人际关系，提升我们的工作效率。

事实上，沟通远非我们想象中的那么简单，沟通是人们通过**语言（字幕显示）**和**非语言（字幕显示）**的方式传递并理解信息、知识的过程，是人们了解他人思想、情感、见解和价值观的一种**双向（字幕显示）**的途径。

人们对于沟通的理解和认识多种多样，但大都缺乏对沟通含义的完整认识。常见的误区有以下几种。误区一：沟通不是太难的事，我们不是每天都在沟通吗？而事实上，正是因为我们把沟通看得过于简单而忽略了其复杂性，才导致生活中工作中出现这样那样的误解和矛盾，从而使人际关系受挫工作效率低下。举例说明：一位空姐在为乘客提供午餐，失口问道：“先生，你是要饭还是要面？”乘客愣了一下，随即面带愠色大声答道：“要饭！”话音刚落，周围乘客哄堂大笑，空姐也意识到了自己的口误，羞愧不已。

误区二：我告诉他了，所以我已和他沟通了。持这种观点的人认为，只要我告知对方了，就完成了我的沟通任务，至于对方是否理解我的意思就与我无关了。事实上，沟通是双向的，就像乒乓球运动，一来一回才是一个完整的回合，如果我们没有得到对方的有效回馈，那注定我们的这次沟通是无效的。

误区三：只有当我想要有沟通时才会有沟通。持这种观点的人认为，只要我默不作声一言不发，就没在沟通。其实，我们知道沟通除了语言的还有非语言的。即使我们坐在座位上沉默不语，但我们的身体就像一个信号发射塔，每时每刻都在向外界发送着信息。比如，心理学上把人的坐姿分为较为典型的两类，通过对坐姿的解读可以窥探到当事人的内在情绪。一种坐姿是只坐座位的二分之一甚至更少，全身会肌肉紧张，脊背挺直，这种坐姿被称为“斑马坐”，一般表示当事人焦虑、不安或紧张，我们在领导办公室时就会是这种坐姿；而另外一种坐姿则是坐满整个座位，全身较为放松，甚至身体后倾靠着椅背，这种坐姿称为“狮子座”，一般是较为安全的环境中，当事人有足够的安全感，感觉惬意舒适才会这样做，这时当事人往往心理上是有优势的。

误区四：把沟通当成思想的检查和坦白。有人会说：“我就是一个直性子，我说话从来不会拐弯抹角，我爱怎么说就怎么说。”殊不知“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，有时我们一句的无心之失，常常在无意间伤害了我们的沟通对象。学习沟通的目的之一就是为了让我们能够掌握一定的沟通技巧和方法，并不是任何时候直抒胸臆都能得到理想的效果，而恰当的修饰和委婉的语气却往往能收到意想不到的效果。比如，我们在此后组织沟通中讲到的批评别人时所使用的“三明治原则”恰恰就是一个很好的例证。

总之，沟通误区的减少能有效提升沟通的效率和效果，因此避免沟通过程中的误区是必要的。那么，请你回忆以往生活中或工作上的沟通经历，和其他人分享你的成功经验抑或总结一下失败的教训吧！