

LOGO HERE

非语言沟通 ppt



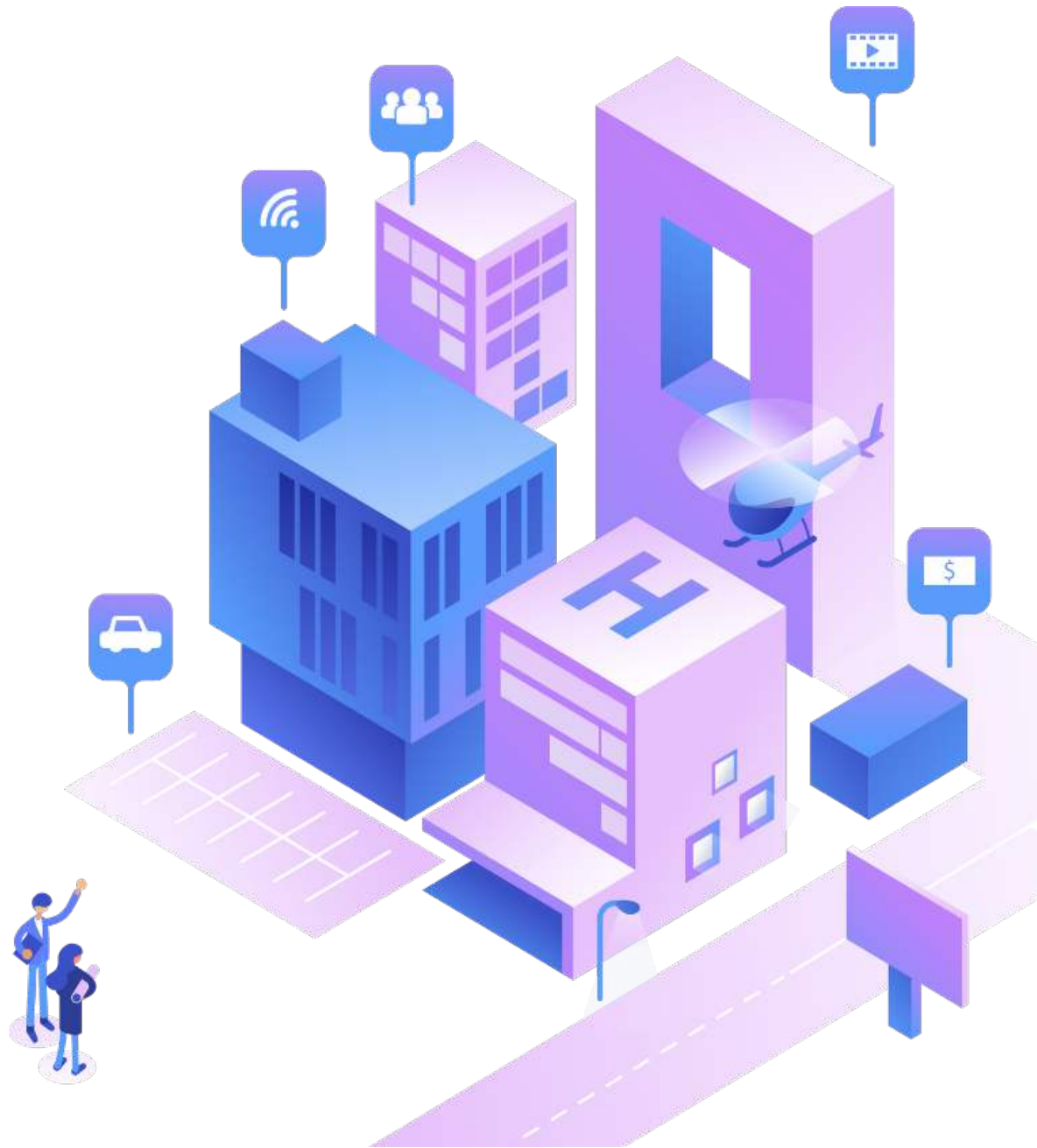
LOGO

企业员工培训管理

有价值的沟通

汇报人：XXX

汇报时间：XXX



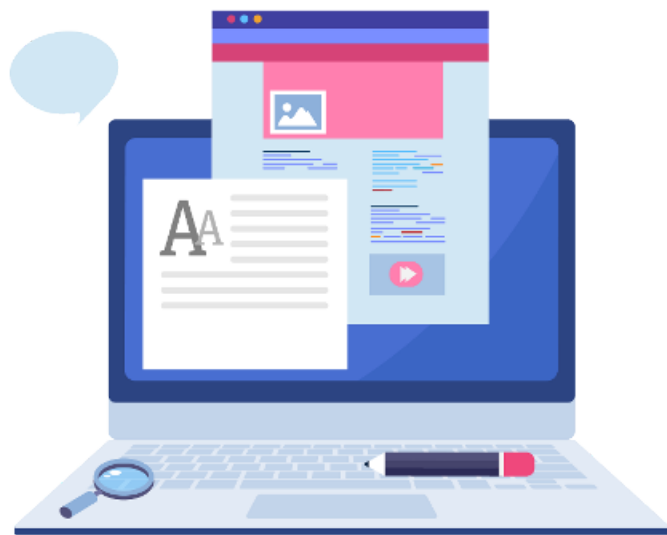


目录 CONTENTS

1 识别有价值的沟通

2 补习有价值的沟通

3 提高沟通的价值



识别有价值的沟通

人与人之间沟通方式通常是看听说写。对应主要器官，眼睛，耳朵嘴巴四肢。说和写模式基本相同，都是单线行，都是表达输出。听是理解输出

1 识别有价值的沟通

LOGO

- 1 满足人和员工彼此交流的需要
- 2 使人合内外部达成共识，更多的合作
- 3 降低工作的成本，提高办事效率
- 4 能获得有价值的信息，并使个人办事更加井井有条
- 5 使人进行清晰的思考，并有效把握所做的事





沟通 ≠ 有价值的沟通

沟通



思想与情感传递和反
馈的**方式**

VS

有价值的沟通



思想达成一致或感
情通畅的**状态**



有价值沟通的作用

- 1 思想一致、产生共识
- 2 减少摩擦争执与意见分歧
- 3 减少互相猜忌、增强团队凝聚力
- 4 增进人员彼此了解、改善人际关系





有价值沟通的重要性



人类最伟大的成就来自沟通，最大的失败来自不愿意沟通！



有价值沟通的障碍

◆ 地位的差异 光环效应

◆ 认知的偏误 先入为主

◆ 用词错误 词不达意

◆ 咬文嚼字 过于啰嗦

◆ 情绪不佳 选择性倾听

◆ 经过他人传递造成误会

◆ 环境选择、沟通时机不当



有价值沟通的障碍· 讨论一下 自己是否经历过？



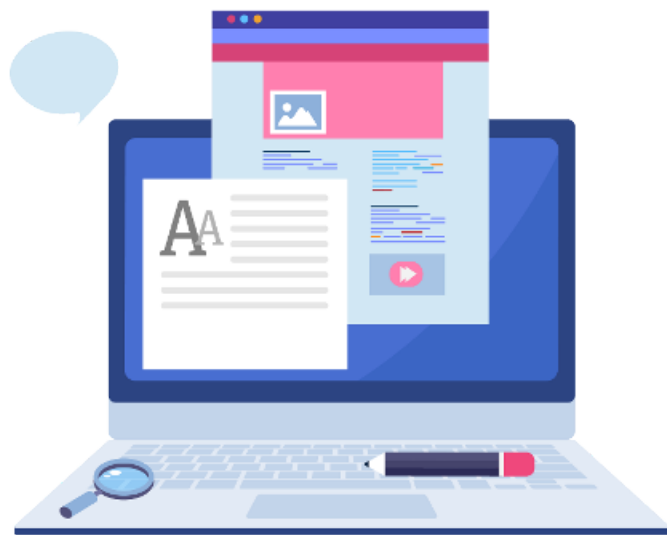
● 自己心里想的 (100%)

● 自己嘴上说的 (80%)

● 别人听到的 (60%)

● 别人听懂的 (40%)

● 别人行动的 (20%)



补习有价值的沟通

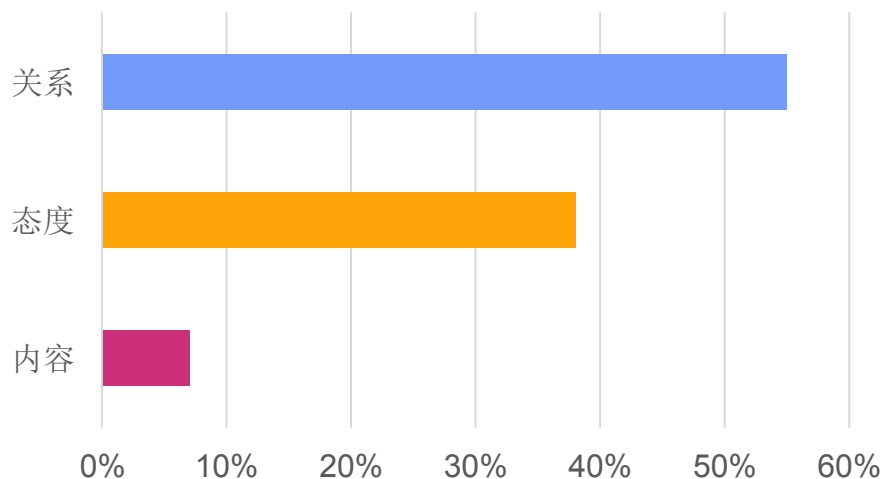
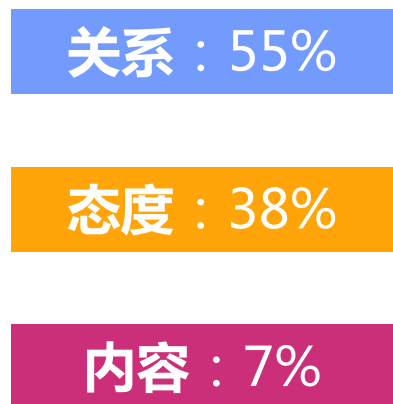
人与人之间沟通方式通常是看听说写。对应主要器官，眼睛，耳朵嘴巴四肢。说和写模式基本相同，都是单线行，都是表达输出。听是理解输出



讨论 · 为什么要学习有价值的沟通？

沟通在我们的身边无处不在，而**有价值的沟通是提升和促进我们的工作水平、生活质量有着不可替代的作用。**

据哈佛大学调查研究实验表明，**有价值的沟通**是根据以下三个方面组成：





有价值的沟通原则

01

做好铺垫

02

营造氛围

03

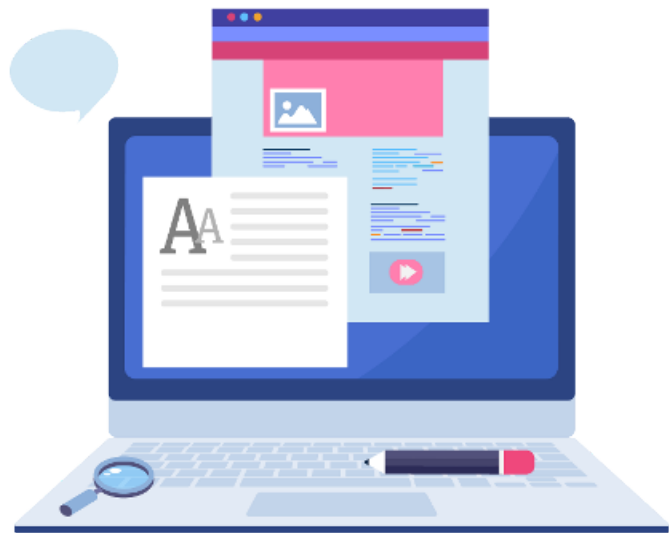
双向互动

04

观点一致

05

善于倾听



提高沟通的价值

人与人之间沟通方式通常是看听说写。对应主要器官，眼睛，耳朵嘴巴四肢。说和写模式基本相同，都是单线行，都是表达输出。听是理解输出



沟通的方式

1. 倾听技巧

2. 口头沟通

3. 书面沟通

4. 非语言沟通

5. 协调各类关系沟通



倾听技巧

第一招：适时做出反应

以适当的反应让对方知道，你正在专注地听



目光接触

显露出兴趣十足的模样

适当的微笑



用语言回应

如：对的、
嗯嗯、真的吗？

用肢体语言回应

点头、面孔朝着说话者



重述对方的话

如：你的意思
是不是说...？

表示理解对方的意思



倾听技巧

第二招：询问互动

1. 如果你没有听懂对方的意思，或者是希望对方详细解释一下，可以用：“你刚才说……？”
2. 复述过对方的内容后，可以提出想询问的问题。

第三招：察觉非语言的信息

1. 听话的同时也要注意对方的身体语言、姿势、表情。
2. 用倾听【耐心、专心、用心、欢喜心】，做好一位好的听众。



倾听技巧

第四招：情绪控制

练习控制好自己的情绪，不要情绪反应过度（如打岔、反驳），要静心的听完全部的内容

深呼吸

回想一些快乐的事情

培养心平气和、冷静客观

寻找一致意见

第五招：组织一下听到的信息

练习控制好自己的情绪，不要情绪反应过度（如打岔、反驳），要静心的听完全部的内容

整理 归纳要点

先辨别出先后缓急。

区分事情的优缺点

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/248032066121006074>