

有效沟通技巧



提 纲

- 前言
- 一、什么是沟通
- 二、有效沟通过程
- 三、有效沟通的基本点
- 四、怎样进行上下沟通

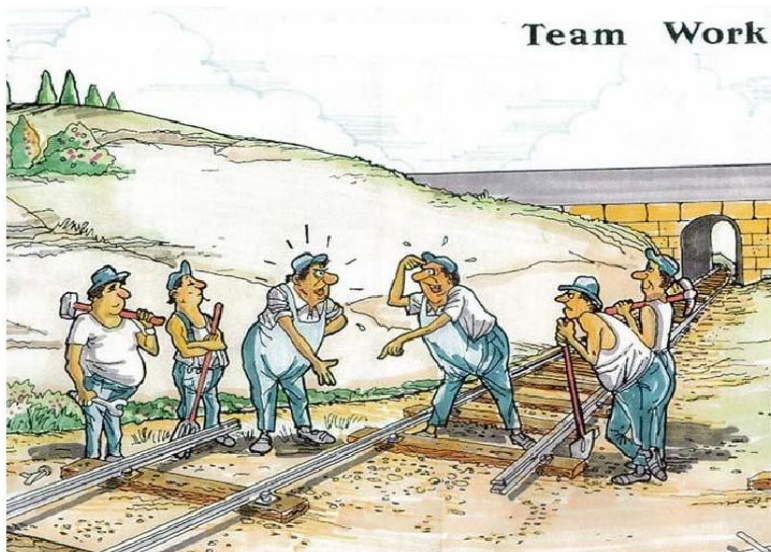


前言

沟通有那么重要吗？



沟通？ Communication ？



沟通的确很重要

- 企业中约**75%**的工作停顿、发生问题是因为沟通的问题。
- 管理上有一个著名的**双50%**理论，即经理人**50%**以上的时间用在了沟通上，如开会、谈判、指示、评估。可是，工作中的**50%**以上的障碍都是在沟通中产生的。



➤ 美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的25%，其余75%决定于良好的人际沟通。

➤ 哈佛大学就业指导小组1995年调查结果显示，在5000名被解职的男女中，因**人际沟通不良**而导致工作不称职者占82%。



对职业人士

◆决定个人业绩的三个关键因素

态度+知识+技巧=能力

◆一个职业人士所需要的三个最基本的技巧

沟通技巧+时间管理技巧+团队合作技巧

总结：一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。

一、什么是沟通



沟通概念

为了设定的**目标**，把**信息、思想和情感**在个人或群体间传递，并**达成共同协议**的过程。



沟通的三大要素

- 1.要有一个明确的目标
- 2.达成共同的协议
- 3.沟通信息、思想和情感



学会沟通

- 1、有效的双向沟通的先决条件是和谐气氛
- 2、沟通的方式不能一成不变
- 3、应给别人一些空间
- 4、沟通的意义决定于对方的回应
- 5、不要假设
- 6、直接对话，坦而言之
- 7、共同信念与共同价值是达到良好沟通效果的保证
- 8、坚持找出新的解决方法

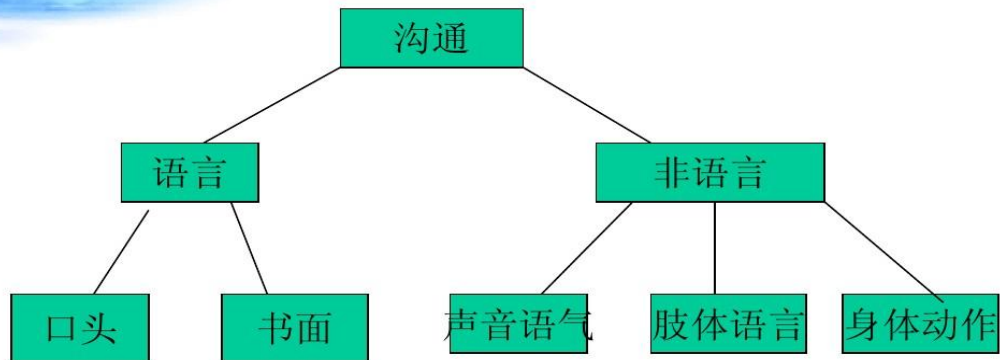
沟通的方式

➤语言的沟通

➤肢体语言的沟通

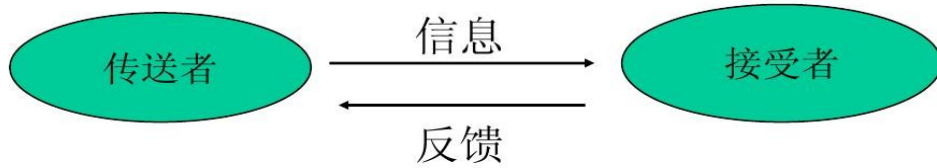


肢体语言的组成

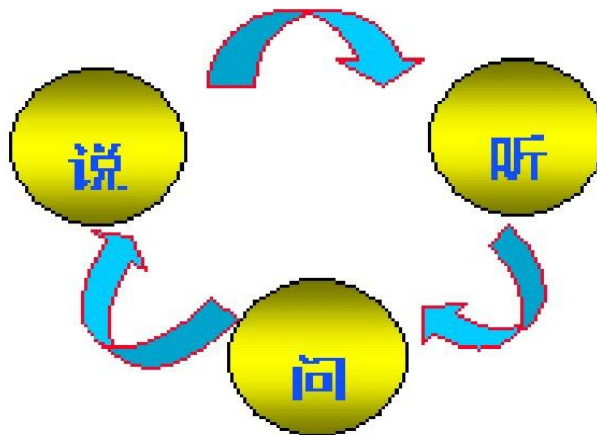


收放自如的说话魅力：
音高、音势、音长、音质。

沟通的双向性



沟通的三个行为



高效沟通三原则

■ 谈论行为不谈论个性

举例：疑邻偷斧

■ 语言明确、要明确沟通

◆ 让对方能听懂：领导表扬下属/秀才买柴

◆ 不能产生歧义：服务员与顾客

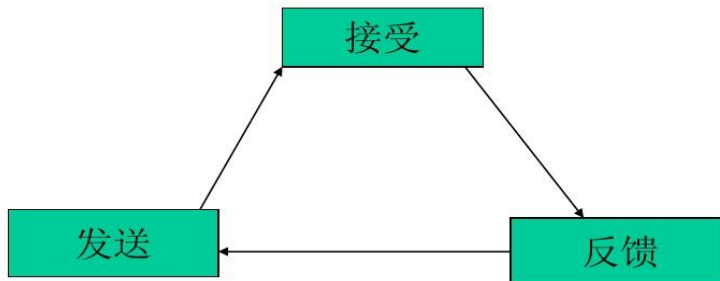
■ 积极聆听、认真倾听



沟通失败原因

- ◆ 缺乏信息或知识
- ◆ 没有说明重要性
- ◆ 只注重了表达，没有注重倾听
- ◆ 没有完全理解对方的话，以至询问不当
- ◆ 时间不够
- ◆ 不良情绪
- ◆ 没有注重反馈
- ◆ 没有理解他人的需求
- ◆ 职位的差距、文化的差距也会造成很多沟通的失败

二、有效沟通的过程



学会说话

- 急事，慢慢的说； 大事，清楚的说； 小事，幽默的说； 没把握的事，谨慎的说； 没发生的事，不要胡说； 做不到的事，别乱说； 伤害人的事，不能说； 讨厌的事，对事不对人的说； 开心的事，看场合说； 伤心的事，不要见人就讲； 别人的事，小心的说； 自己的事，听听自己的心怎么说； 现在的事，做了再说； 未来的事，未来再说；

有效发送信息的技巧

◆ 选择有效的信息发送方式 (how)

- 1、电子邮件
- 2、电话
- 3、开会或面对面谈话

◆ 何时发送信息(when)

◆ 确定信息内容(what)

◆ 谁接受信息(who)

举例：教授的裤子

◆ 何处发送信息 (where)



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/625122221313011240>