



# 沟通技巧

——你，是最精彩的！



# 目 录

---

- 1、沟通的定义和过程
- 2、性格测试
- 3、多种性格的讲解
- 4、案例分析
- 5、角度分析

沟通，每个人都懂得它的定义，是为了一种设定的目的，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，而且达成共同协议的过程。

怎样确保这沟经过程的顺利进行，到达共同的协议呢？这就需要注意方式和技巧，首先要了解沟通对象的人际风格，是属于哪一方面的性格的人。

我们从出生到成长，无时无刻不在和别人沟通，那么沟通是什么？每个人对沟通的了解是不同的

**【自检】：**（互动：描述型）你以为沟通是什么？

# 阻碍有效沟通心里层面的四堵墙

- 一、别人听不懂的“语言”；
- 二、使用对方无法接受的语言和方式；
- 三、不同的听众，不同的了解；
- 四、拒绝“妥协与退让”



HR猫猫

hrmaomao.com

要资料 找猫猫

## 这是良好的沟通吗？有什么问题？

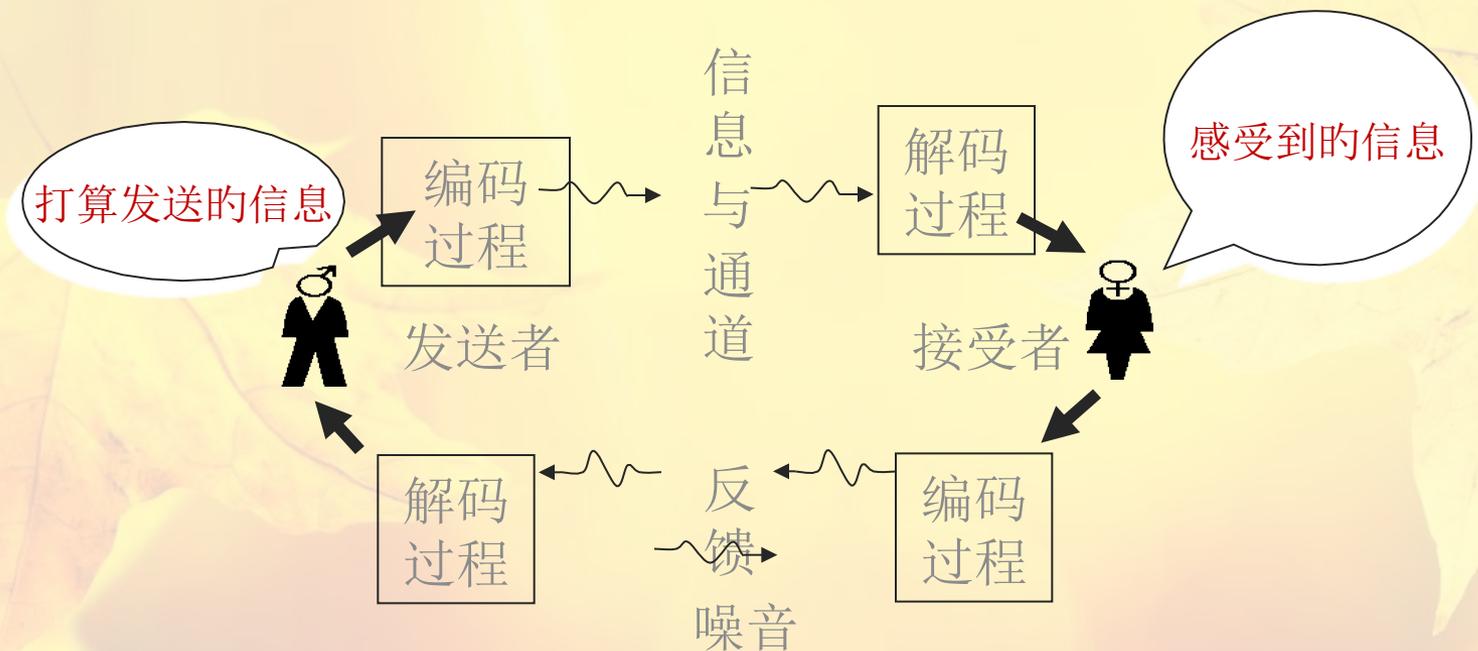
“大家不要愤怒，愤怒会犯嗔戒的。你也太调皮了，我跟你说过，叫你不要乱扔东西，乱扔东西是不正确。诺，你看，我还没有说完呢，你把棍子又给扔掉了。月光宝盒是宝物，你把它扔掉会污染环境。唉，要是砸到小朋友呢怎么办？就算没砸到小朋友，砸到那些花花草草也总是不正确呀。”

-----某大师

# 沟通的定义和过程

## 一、沟通的定义

为设定的目的、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。



## 二、沟通的三要素：

### 1、要有一种明确的目的

假如没有目的，那就不是沟通是闲聊；和别人沟通的时候，会面第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”沟通时说的第一句话要说出你要到达的目的，这是沟通的主要前提，也是沟通技巧在行为上的一种体现。

### 2、达成共同的协议

沟通结束后来一定要形成一种双方或者多方都共同认可的一种协议，只有行程了这个协议才叫做完毕一次沟通，假如没有达成协议，那么这次不能称之为沟通。沟通是否结束的标志就是：是否达成了一种明确的协议。在我们和别人沟通结束时候，我们一定要用这么的话来总结：非常感谢你，经过刚刚交流我们目前达成了这么的协议，你看是这么的协议吗？这是沟通技巧的一种非常主要体现，就是沟通结束的时候一定要有人来做总结，这是一种非常良好的沟通行为。

### 3、沟通信息、思想和情感

实际上我们再沟过程中，传递更多的彼此之间的思想，而信息的内容并不是主要的内容。

# 沟通的定义和过程

## 三、沟通的两种方式

### 1、语言沟通

涉及口头语、书面语言、图片或者图形；

擅长信息。

### 2、肢体语言的沟通

涉及我们的动作、表情、眼神及我们的声音；

擅长思想和情感。



HR猫猫

hrmaomao.com

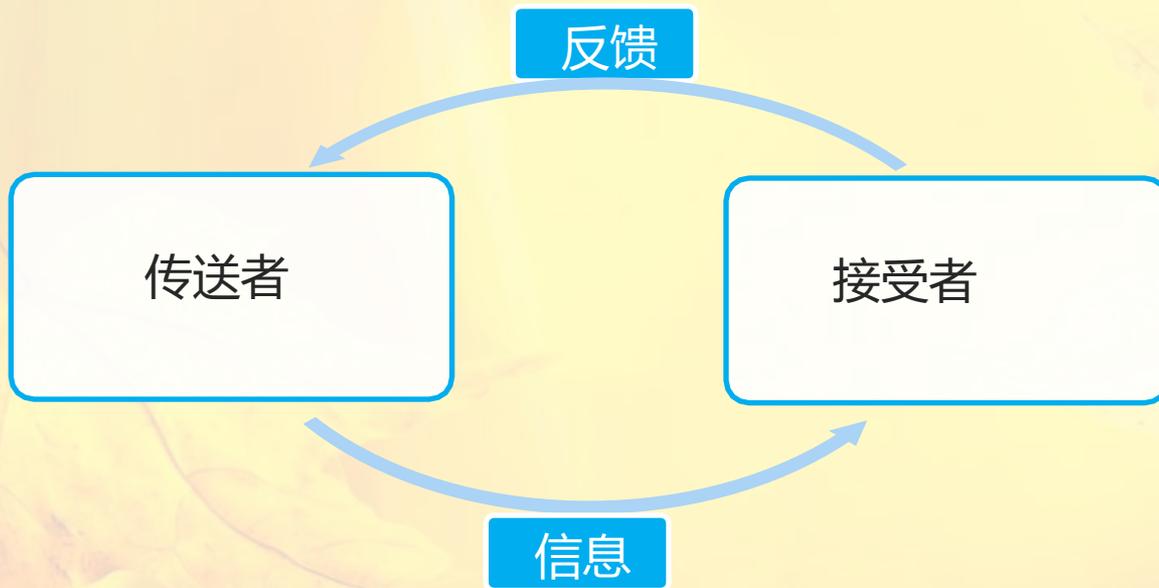
HR

要资料 找猫猫

# 沟通的定义和过程

## 四、沟通的双向性

你在与别人沟通的过程是否是一方说而另一方听，这么的效果非常不好，换句话说，只有双向的才叫做沟通，任何单向的都不叫沟通，所以沟通的另外一种非常主要的特征是：沟通一定是一种双向的过程。



# 沟通的定义和过程

## 五、沟通的三个行为：说、听、问

1、说：沟通前清楚、富有逻辑的思索、充分利用非语言原因、防止将个人意见强加给别人。

据调查分析，从交谈中获取信息中，视觉占55%，声音占38%，语言占7%；让对方开口；

2、倾听原则：不要轻易下结论；善于发掘言外之意；虽然不同意也不要立即打断对方；边聆听边思索。

医学研究表白：婴儿的耳朵在出生前就发挥功用了。

3、问：开放问题、封闭问题

# 沟通的定义和过程

## 六、沟通失败的原因

缺乏信息或知识（努力搜集有关信息，总结出正确的判断）

没有阐明主要性（ ）

只注重了体现，没有注重倾听（ ）

没有完全了解对方的话，以致征询不当（ ）

时间不够（ ）

不良情绪（ ）

没有注重反馈（ ）

没有了解别人的需求（ ）

职位的差距，文化的差距也会造成诸多沟通的失败（ ）



HR猫猫

hrmaomao.com

要资料 找猫猫

# 沟通的定义和过程

## 七、高效沟通的三原则

- 1.谈论行为不谈个性（对事不对人的原则—专业沟通的体现）
- 2.要明确沟通（让对方有个精确唯一的了解）
- 3.主动聆听

## 八、有效沟通的技巧（怎样和上司、和客户、和同事沟通）

1、有效沟通的环节（六环节）：

### 环节1、事先准备

①提前准备这么某些内容：设置沟通目的（非常主要）；希望经过这次都同到达什么目的；毫无目的交流叫做聊天，不是沟通。

# 沟通的定义和过程

## ② 制定计划

有目的就有计划，先说什么后说什么。假如情况允许，先列一种表格，把要到达的目的，沟通的主题，方式以及时间地点对象等列举出来，机会总是等待那些有准备的头脑

## ③ 预测可能遇到的争端和异议

做好充分的心里准备，其次还要根据情况对其可能性进行详细的预测

# 沟通的定义和过程

## ④对情况进行SWOT分析

利用著名的SWOT分析，明确双方的优势劣势，设置一种合理的目的，大家都能接受的目的。

S —— Strength ( 实力 )

W —— Weakness ( 缺陷 )

O —— Opportunity ( 时机 )

T —— Threat ( 威胁 )

在与别人沟通时首先要说：我这次与您沟通的目的是.....



HR猫猫

hrmaomao.com

要资料 找猫猫

# 沟通的定义和过程

## 环节2、确认需求

### 1、确认需求有三点：

- a、**主动聆听**—用心和脑去听，设身处地的去听，目的是了解对方的意思，技巧：提醒问题，及时提问；反复内容；归纳总结，体现感受
- b、**有效提问**—经过提问明确的了解对方需求和目的
- c、**及时确认**—没有听清楚或者没有了解时，要及时沟通，一定要完全了解对方所要体现的意思，做到有效沟通



HR猫猫

hrmaomao.com



要资料 找猫猫

# 沟通的定义和过程

## 2、提问题的两种类型：

开放式问题和封闭式问题

两种类型问题的优劣比较：

封闭能够节省时间、控制谈话的气氛；开放式搜集信息全方面，谈话气氛轻松，挥霍时间，轻易偏离主题

## 3、几种不利于搜集信息的提问：

a少问为何，能够用其他的话来替代，如“你能不能说的更详细些？”这么对方的感受会更加好某些。少问带引导性的问题，如“难道你以为这么不对吗？”这么的问题会给对方不好的印象”

b多重问题，就是一口气问了诸多问题，对方不懂得怎样去下手，这也一样不利于搜集信息

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/638073024027006140>