



管理秘书实务

(第二版)

第2章：沟通管理



-
- 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的调查显示，在500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%。

2.1沟通概述

2.1.1沟通的定义：

为了设定的目标，把信息，思想，情感在个人或群体之间传递，并达成协议的过程。

2.1 沟通概述

2.1.2 沟通要素:

- 信源-信宿
- 信息
- 渠道
- 噪音
- 反馈
- 环境



2.1 沟通概述

1. 信源-信宿:



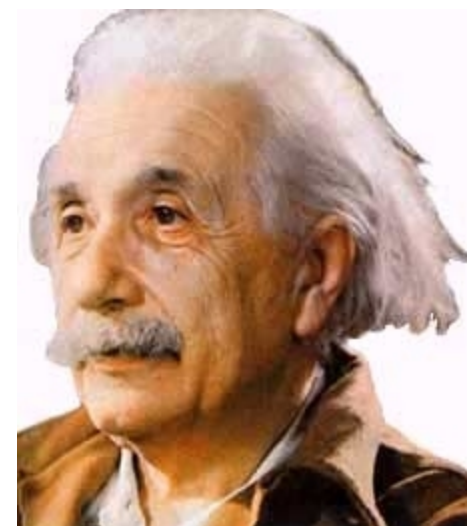
发送者



信息



反馈



接收者

如何运用有效的沟通技巧克服这些障碍？

2.1 沟通概述

2. 怎样有效的发送信息

决定何时发送
信息

时间是否恰当

考虑接收者的
情绪

决定何处发送
信息

地点是否合适

是否需要更多的
私人空间

是否不受干扰

决定发送信息
的方法

面 谈

纪要、信件或

备忘录

电 话

其它形式

2.1沟通概述

3. 怎样有效的接收信息，你是否具有积极的聆听的技能？

聆听的层次：

- 听而不闻 不做任何努力去聆听
- 假装聆听 做出假像聆听
- 选择性的聆听 只听你感兴趣的内容
- 专注的聆听 认真地聆听讲话，同时与自己的亲身经历做比较
- 设身处地的倾听 用心和脑来倾听并做出反映，以理解讲话的内容、目的和情感。

2.1沟通概述

4. 利用反馈的工具，取得有效的沟通

反馈是：

YES

是人所做 的事，所说的话
这一信息致在使行为有所改变或加强

反馈不是：

NO

关于他人之言行的正面或负面意见
关于他人之言行的解释
对将来的建议或指示

2.1 沟通概述

5. 如何给予反馈?

- ➔ 明确、具体、提供实例
- ➔ 平衡积极的正面的与建设性的
- ➔ 在正确的时间给予反馈
- ➔ 集中于可以改变的行为
- ➔ 不具有判断性
- ➔ 考虑接收者的需求

2.1沟通概述

2.1.3有效沟通的7C原则：

- 可依赖性(Credibility)
- 一致性(COntext)
- 内容(Content)
- 明确性(Clarity)
- 连贯性(Consistency)
- 渠道(Channel)
- 接受者的接受能力(Capability of audience)

2.1沟通概述

2.1.4沟通分类:

沟通根据对象的不同，可以分为：

- 人际沟通
- 组织沟通
- 公共场合沟通
- 跨文化沟通

2.1沟通概述

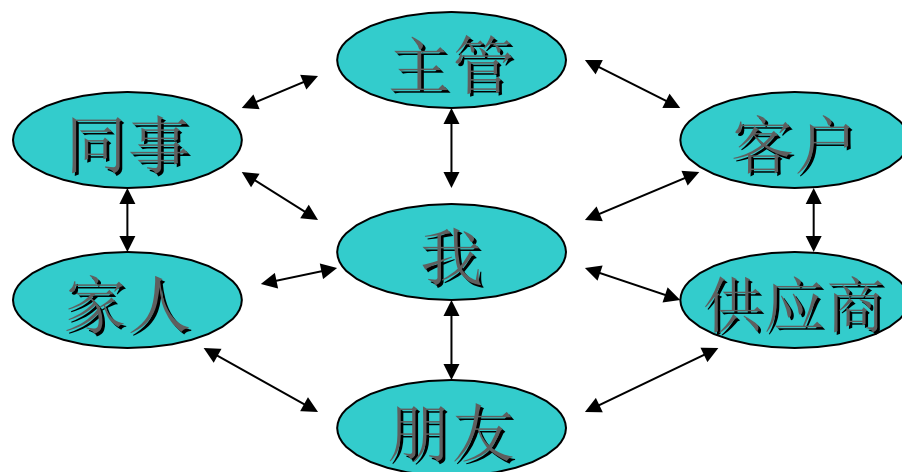
1. 人际沟通

- 人际关系
- 气质类型
- 约哈里窗户
- 情商图
- 与人相处之道

2.1 沟通概述

(1) 人际关系

- 人际关系是指在社会活动中，人们相互间所结成的各种关系，也可以说是反映人与人之间心理上的距离。
- 人际关系图



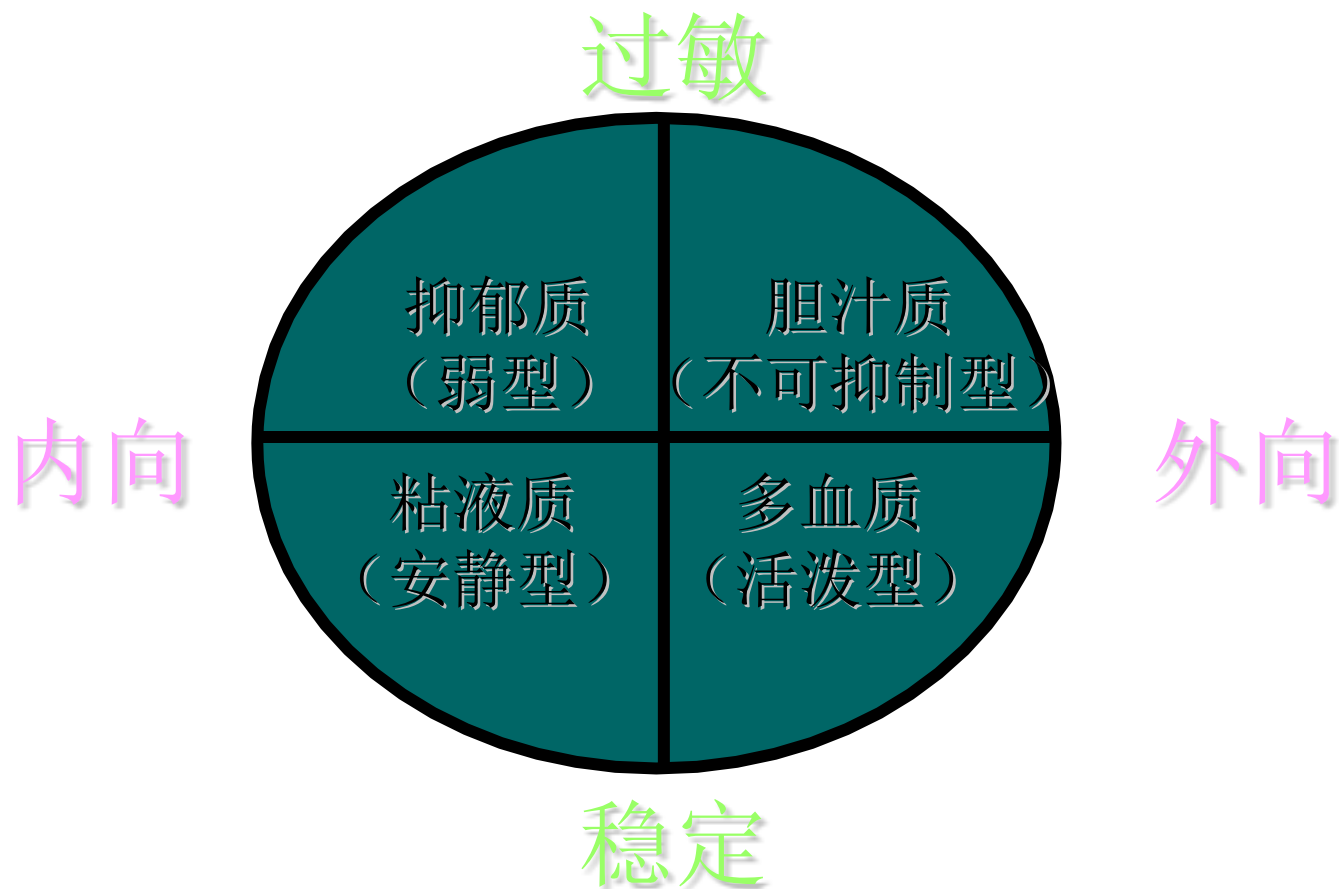
2.1沟通概述

促进人际吸引的形式

- 接近性吸引——空间距离近，见面机会多
- 相似性吸引——处事态度相似，感情融合
- 互补性吸引——满足需要，我无换他有
- 报答性吸引——他对你好，报之以琼瑶
- 仪表性吸引——仪表诱人，第一印象好

2.1 沟通概述

(2) 气质类型图



2.1 沟通概述

(3) 约哈里窗户图

	自知	自不知
人知	<p>开放区域（自知人亦知） 行为、兴趣、嗜好、思想、观点 情趣、外貌、职业、家庭以及某些 背景材料。 应沟通人际交往的效率，努力扩大 该区。</p>	<p>盲目区域（人知自不知） 看不到自己的缺点和优点，做自己 不能意识到的事，当事者迷。 应从他人处获取自己的信息，努力 缩小该区。</p>
人不知	<p>秘密区域（自知人不知） 个人隐私秘密，其范围因人、事、 条件而异。 应尽力向开放区转化，扩大知心朋 友。</p>	<p>未知区域（自不知人亦不知） 人的潜意识，可以转化成其它三区。 应努力挖掘潜在意识，认知自我， 缩小未知区。</p>

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/718114014122006111>