

巧



前言

良好的沟通交流对于观念和感受的交流是很重要的。本内容是为了实现在日常经营管理过程中，职责正常的执行、完成。

课程的主要内容

- u 第一部分 专业沟通的基本概念
- u 第二部分 高效工作沟通的基本步骤和技巧
- u 第三部分 人际风格与沟通



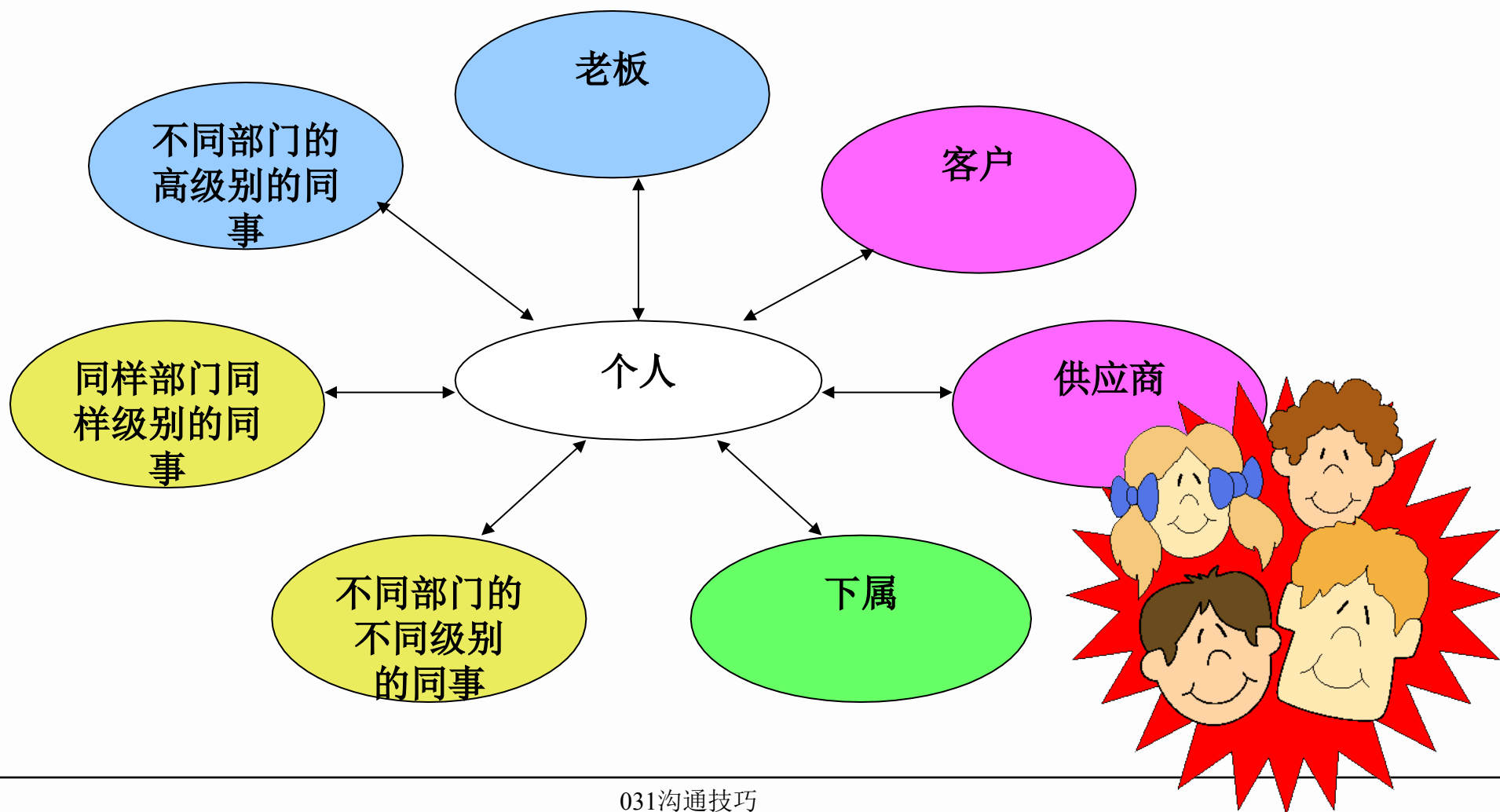
第一部分 专业沟通概念

- 沟通的定义
- 有效沟通的原则
- 沟通的特点
- 沟通的方式

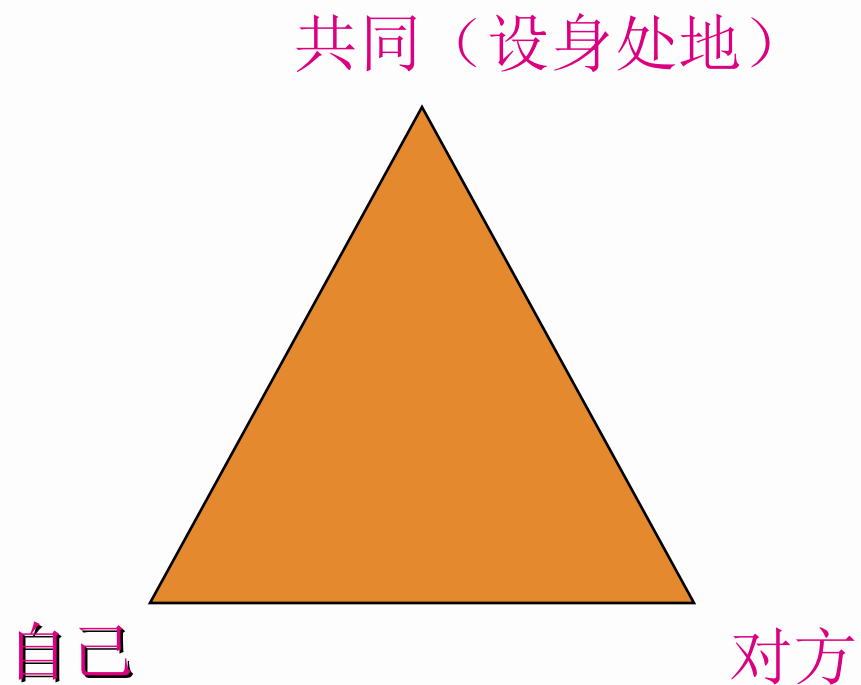
一 沟通的定义

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。

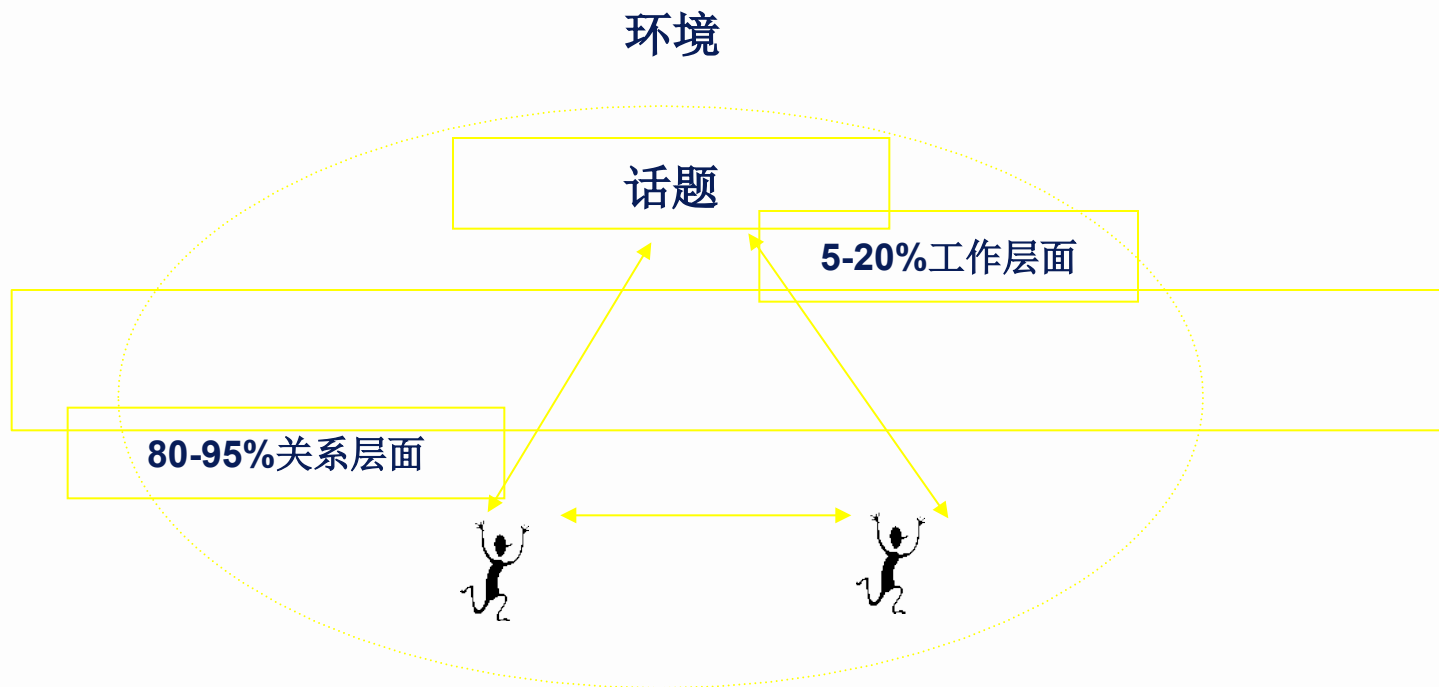
小组讨论：对不同角色的沟通应注意什么？



沟通金三角



沟通的冰山模式

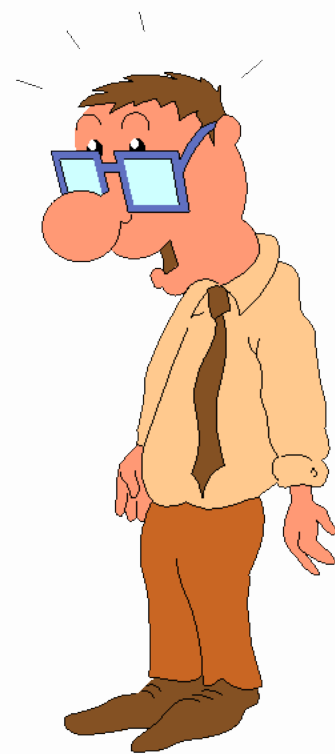


工作层面 说出的内容 事实,信息

个人关系层面 如何说 过程,感觉

二 有效沟通原则

- u 有明确的沟通目标
- u 重视每一个细节
- u 至少达成一个目标
- u 谈行为不谈个性



对事不对人



个性: 是对某人的观点和感受

- *你这人就是怕担责任*

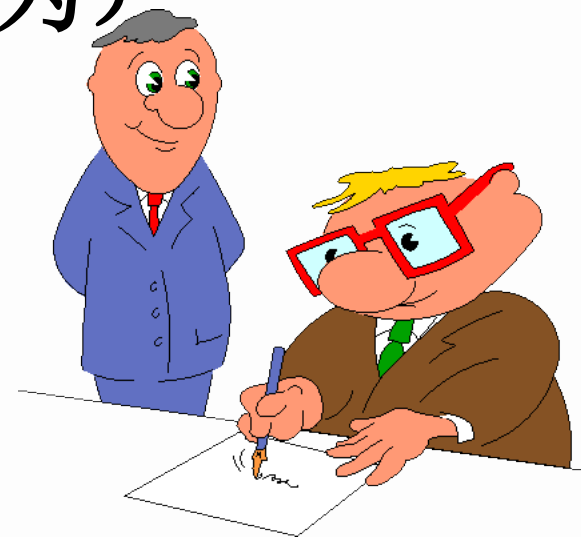
行为: 是指一个人所说的及所做的

- *这件事从计划中看是由你来负责*

对事不对人

下面是关于此项的练习

u EXERCISE （判断个性/行为）

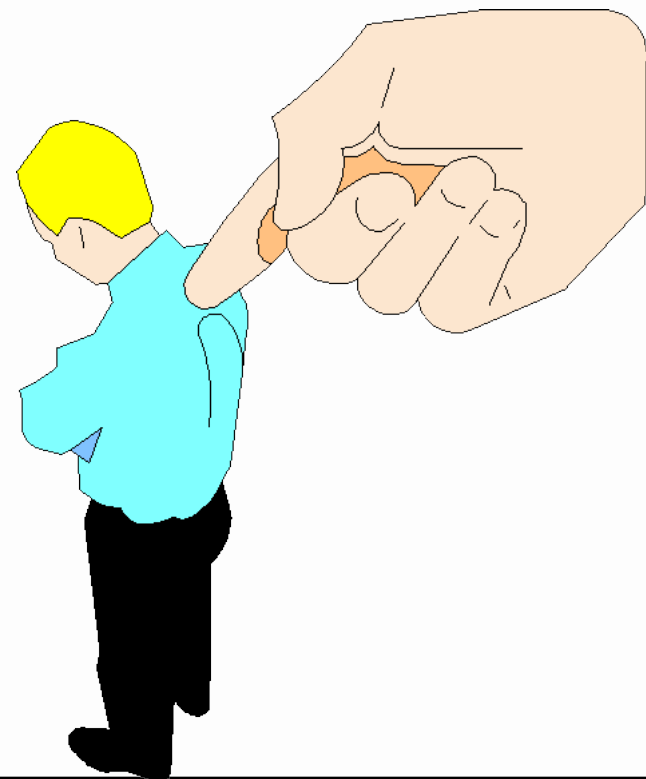


沟通的重要性是：

- u 有助于认识问题的本质。
- u 减少失误，减少摩擦。
- u 争取理解，争取资源。
- u 有利于提高工作效率，避免重复性工作。
- u 有利于创造性的工作。
- u 有利于目标准确实施、实现。

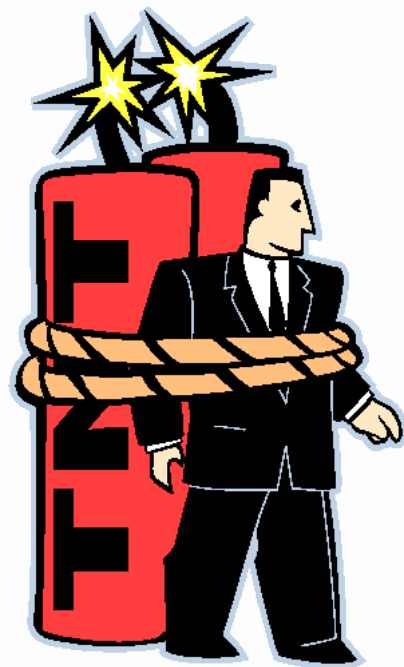
无效沟通的后果

- u 事业受损失，家庭不和睦
- u 个人信誉下降
- u 身心疲惫，失去热情和活力
- u 产生错误和浪费时间
- u 降低自尊和自信
- u 团体合作性差
- u 失去创造力



造成沟通困难的因素

- u 缺乏自信，主要因为知识和信息掌握不够
- u 重点强调不足或条理不清
- u 不能积极聆听，有偏见，先入为主，判断错误
- u 按自己的思路思考，忽略他人的需求
- u 失去耐心，造成争执
- u 准备不充分，没有慎重思考就发表意见
- u 时间不充分
- u 情绪不好
- u 语言不通
- u 大脑过滤
- u 记忆力不行



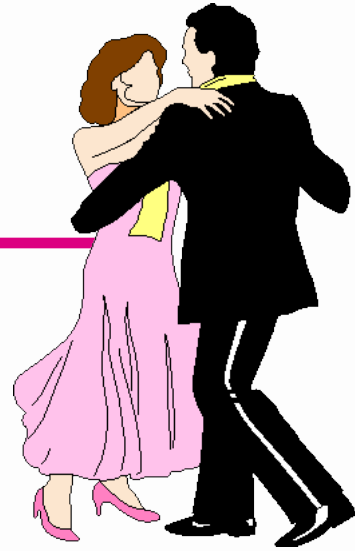
体态语言

缺少身体语言沟通：

- 双腿或双臂交叉
- 投望的眼神
- 眼睛翻到左上角
- 双手放在臀部
- 上衣纽扣一直扣到下巴
- 上衣纽扣不扣
- 身体后仰, 双臂放于脑后
- 张开双手, 掌心向下
- 张开双手, 掌心向上



三 沟通的四大特点



- u 随时性 – 我们所做的每一件事都是沟通
- u 双向性 – 我们既要收集信息，又要给予信息
- u 情绪性 – 接收信息受传递信息的方式所影响

双向沟通技巧

- u 使用问题
- u 适时赞美对方
- u 使用对方熟悉的语言与术语
- u 多听少讲
- u 尊重的倾听
- u 澄清你的观点
- u 分享你的观点
- u 确认对方了解你的观点

四 沟通的方式

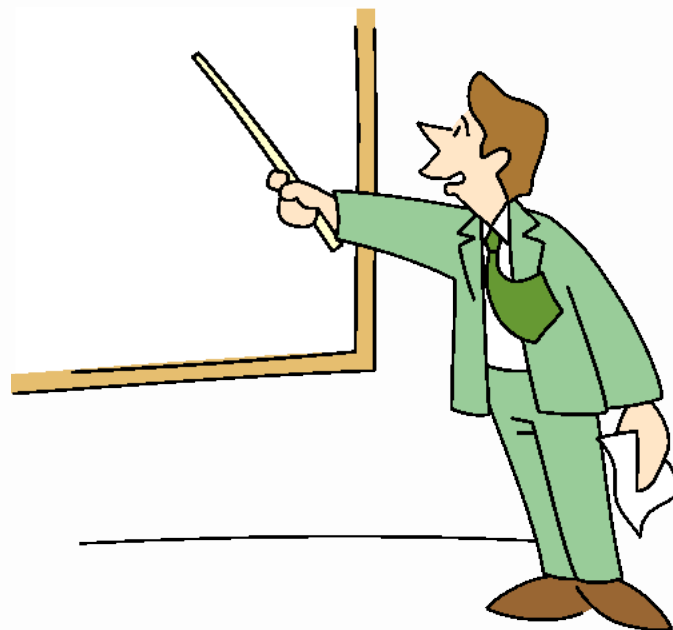
u 面对面

u 电话

u 传真

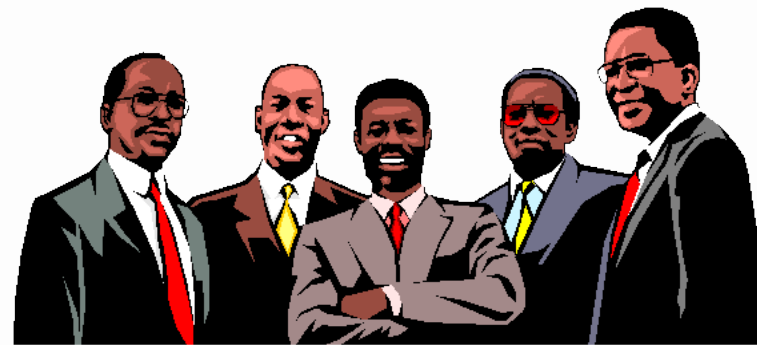
u 邮件

u 报告



合 作

- u 双方都能够阐明各自所担心的问题
- u 积极并愿意解决问题
- u 共同研究解决问题的方案
- u 对事不对人，不揭短，不指责
- u 达成双赢的目的，大家都获益最多。



我们知道！

信任是沟通的基础！



本步骤与技巧

- u 步骤一 事前准备
- u 步骤二 确认需求
- u 步骤三 阐述观点
- u 步骤四 处理异议
- u 步骤五 达成协议
- u 步骤六 共同实施



步骤一：事前准备



- u 设定沟通目标
- u 制定行动计划
- u 预备可能的争执
- u 进行SWOT分析

SWOT 分析

自身	Strength 优 势	Weakness 劣 势
环境	Opportunity 机 会	Threat 威 胁

步骤二：确认需求

第一步：有效提问

第二步：积极聆听

第三步：及时确认



第一步：有效提问

- u 沟通前准备好要提的问题
- u 不断练习提问技巧
- u 沟通后总结反馈，取长补短
- u 特定情况下，你只能通过问问题来进行沟通



我们为什么要提问

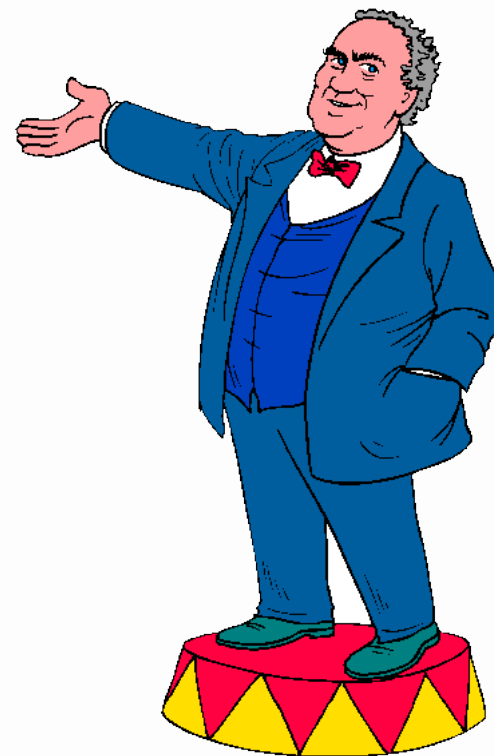


- u 收集信息和发现需求
- u 开始和结束谈话
- u 控制谈话方向
- u 制止别人滔滔不绝的谈话
- u 征求意见
- u 不明白或不相信
- u 提出建议
- u 处理异议

问题的类型

u 开放式问题

u 封闭式问题



问题举例

封闭式问题

会议结束了吗？

你喜欢你的工作吗？

你还有问题吗？

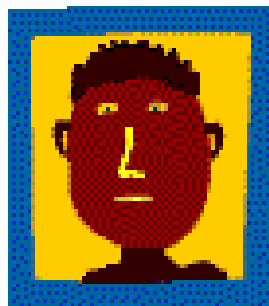
开放式问题

会议是如何结束的？

你喜欢你的工作的
哪些方面？

你有什么问题？

开放式问题



Who?



What?



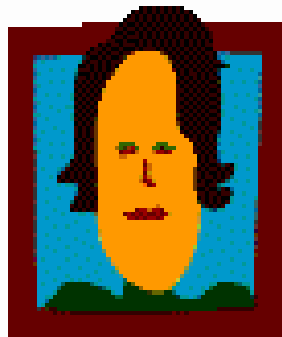
How?



Why?



When?



Where?

问题的优势和风险

优势

风险

封闭式

节省时间
控制谈话内容

收集信息不全
谈话气氛紧张

开放式

收集信息全面
谈话氛围愉快

浪费时间
谈话不容易控制

有效运用开放式和封闭式的问题



用开放式问题开头，一旦谈话跑题，用封闭性问题提问，如果发现对方有些紧张，再给予开放式问题。

第二步：积极聆听

是暂时忘掉自我的思想，期待，成见和愿望。全神贯注地理解讲话者的内容，与他一起去体验，感受整个过程。这是一种管理技巧，可以通过学习和锻炼得到提高。

聆听的作用

- u 获得更多信息
- u 帮助进行谈话
- u 处理不同意见
- u 有效发表自己的意见
- u 保持友好气氛



聆听的目的

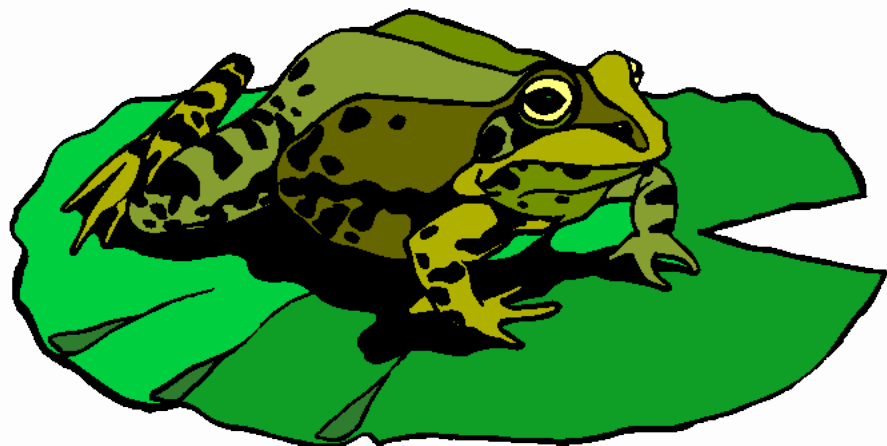
为了理解而不是评论



反省自己是否做过:

- u 别人讲话时，你在想自己的事
- u 边听边与自己的不同观点对照
- u 经常打断别人的谈话
- u 为演讲者结束他的演讲
- u 忽略过程只要结果
- u 仅听自己想听或愿听的东西
- u 精力不集中，易被其它东西干扰

积极聆听的技巧



- u 倾听回应
- u 提示问题
- u 重复内容
- u 归纳总结
- u 表达感受

倾听回应

太好了!

真的?

我正琢磨呢...

我正要给你打电话呢!

u 使用热词

u 口语幌子

u 目光注视



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/738110106130007003>