

沟通与协调技巧

主讲：苏应滔

2023-07-30

- 一. 沟通的基本认知
- 二. 沟通的基本价值观
- 三. 沟通的基本常识
- 四. 怎样进行沟通
- 五. 结束语

一. 沟通的基本认知

- 沟通就是将一个人的意思和观念, 传达给别人的行动。
- 沟通就是什么人说什么话, 经由什么路线传至什么人, 而达成什么效果。
- 沟通就是将观念或思想由一个人传递至另一个人的程序, 其目的是使接受沟通的人, 获致思想上的瞭解。

一、沟通的基本认知

成功沟通三步曲：

第一步：拉近彼此距离

第二步：有效进行交流

第三步：达成信任，做成朋友

做一种弹性的沟通者

- 有弹性的沟通者能充分尊重别人的看法，适度且不断地变化自己的观点，以至达成目的
- 一流的沟通者都象一位太极高手

一、沟通的基本认知

富兰克林防止抗拒的沟通技巧

- “寻找推动任何可能引起争论的事情时，我总是以最温和的方式体现自己的观点，历来不使用绝对拟定或不允许怀疑的字眼，

——而代之下列列说法：

- 》据我了解，事情是这么子；
- 》假如我没有记错，我想事情是这么；
- 》我猜测事情是不是该这么；
- 》就我看来，事情是不是该如此。

——像这么对自己看法没多大把握的体现习惯，数年来使我推动许多棘手的问题一帆风顺。”

一、沟通的基本认知

将“但是”换成“也”

- “你说的很有道理，但是……”

——他是指你说的没道理。

- 若把“但是”换成“也”，这么说：

——“您说的有道理，我这里也有一种满好的主意，不妨我们再议一议，怎样？”

“合一架构”（1）

- “我感谢你的意见，同步也……”
- “我尊重你的看法，同步也……”
- “我同意你的观点，同步也……”
- “我尊重你的意图，同步也……”

“合一架构”（2）

●三层意思：

- 表白你能站在对方的立场看问题，易达契合。
- 表白你正在建立一种合作的架构。
- 为自己的看法另开一条不会遭到抗拒的途径。

中断模式

- 幽默用语是中断争吵最佳的工具。

德国空军将领乌戴特将军患有谢顶之疾。在一次宴会上，一位年轻的士兵不慎将酒洒到了将军头上，顿时全场鸦雀无声，士兵惊骇而立，不知所措。倒是这位将军打破了僵局，他拍着士兵的肩膀说：“弟兄，你觉得这种治疗会有作用吗？”全场顿时爆发出笑声。人们心中紧绷的弦松弛下来，而将军的大度和幽默博得了人们的尊敬与爱戴。

两个观念

- 同意对方的说词远比制服对方的说词更具说服力。
- 我们的行为模式并非牢固的永难更改。

你的弹性越大，可选择的机会就越多，可发展的空间就越广，而成功便接踵而至，指日可待。

1.心态:

》善于控制和管理自己的情绪，能够说是有效沟通不可或缺的基本能力

2.定位:

》你永远没有你自己想象中那么主要

3.几点要求

3.1.做人更低调---谦虚而不卑微，正直而不高傲

3.2.做事更高调---别人80%投入，自己100%投入

3.3.沟通更主动---主动报告与沟通自己的工作与想法

3.4.心态更健康---低头做好自己的工作，保持淡定
正 直的心态

3.5.眼光更高远---立志在行业内生存发展，成为业
内的精英与行家

4.适时体现不同的观点时

5.做人---没有人乐意做一种平庸的人，每个人都希望力求上游

6.做事---授人以鱼，不如授人以渔

7.按时---主题性的时间规划

8.作最佳的准备，作最坏的打算

1. 說明事物 (信息表達)

2. 表達情感

表露觀感 → 流露感情 → 產生感應

3. 建立關係

暗示情分 → 友善(不友善) → 建立關係

4. 進行企圖

透過關係 → 明(暗)說 → 達成目標

缺陷

- 面對面 當面說不出口
 - 書面 寫一大堆他看都不看
 - 電話 看不見他可有在聽
-
- 沒有更加好的措施, 只有盡量求其有效.
 - 存心站在正面的立場來把事情做的更加好, 任何方
- 式都可能有效.

- 了解你要說些什麼.(5W2H)
- 了解你的對象.
- 引起對方的注意.
- 確定對方了解你的意思.
- 讓對方記憶永存.
- 不時要求回饋.
- 付諸行動.



溝通之道，貴在
於先學少說話

□ 真诚

□ 自信

□ 赞美别人

□ 善待别人

- 1.不同的认知
- 2.语言的障碍
- 3.地位的障碍
- 4.文化的不同
- 5.思维的定势



聽(listen)：對聲波振動的獲得

傾聽(hear)：對信息的了解

1. 使目光接觸。當您在說話時，對方卻不看您，您感覺怎樣？
2. 展現贊許性的點頭，微笑及恰當的面部表情。
3. 防止分心的舉動或手勢。
4. 適當的提問。
5. 復述對方的意思。
6. 防止中間打斷說話者。
7. 不要多說。
8. 使聽者與說者的角色順利轉換。



- 停止交談
- 開放心靈---同理心
- 防止情緒影響,不要打岔
- 注視,反應,表現興趣
- 注意肢體語言,言外之意
- 作筆記寫下重點
- 對關鍵字的正面回應

- 多用开放式,少用限制式问题
- 多用协商式,少用质问式问题
- 针对要点问
- 注意语气和语气

定义：为顺利执行工作岗位上的工作，而对某一特定问题与有关人员连系，彼此互换意见，藉以保持双方的友好与均衡。

协调是一种有目的，主动主动的沟通

- 拟定目的
- 分析问题
- 分析对方的可能看法
- 预先听取有关人员的意见
- 预估对方的态度，想出合适的因应

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/888050011130006135>