



有效沟通

有效沟通——沟通概述

- 沟通就是人与人接触。
- 沟通其实不是一个本能，他是一个能力，不是生下来就具备，而是训练出来。

有效沟通——沟通目标

- 控制组员行为，就是让手下知道事情应怎么做，假如他不知道，那你有没有注意？
- 激励我们员工，也就是改进我们工作绩效，做经理，总经理不是天天在那里开会，是出去把他们串结起来，他们都是珍珠，而你是那根线。
- 表示一个情感，表示工作情感上一个满足或失败。
- 流通信息，走时候会留备忘录，关系也不会断掉，走时候会一一介绍新人，信息一断链什么东西都是从头来过

沟通基本问题是心态，基本原理是关心，基本要求是主动。

有效沟通——沟通时心态

沟通基本问题是**你心态**对不对，他**基础原理**是**你没有没关心**他人，他**主动要求**是**你会不会主动支援和主动反馈**。

有效沟通——沟通过程

- 讲话叫编码，就是用一种方法讲给他人听，经过一个渠道到另一个耳朵开始解码，就是他人话听不懂。
- 关键：讲话人讲给他人听怎么讲？听人要怎么去听？
- 影响讲话几个条件：
 - 1、技巧，人都有技巧，只是愿不愿用就是了。
 - 2、态度，要有强势，态度是沟通筹码，假如你很强大，你态度一定很强硬。
 - 3、知识，我们在把东西讲给他人听时，要考虑到对方对这个东西理不了解，具不具备这方面知识。
 - 4、社会文化背景，向中国酒文化，注意民俗文化不一样。

有效沟通——沟通过程

- 人眼球左右移动较快，上下移动较慢，从对于竖东西感觉都比较高，人一个错觉。
- 开放空间，要让自己家房子看起来很大有几个方法，第一是用落地窗，二是用阳台，三是用大玻璃。
- 使用符号假如不妥，语言不妥，认知有矛盾，渠道有干扰，接收者有偏见，统统都会形成一个扭曲。最困难是讲话讲出去，听人100%能听懂。
- 讲话讲给他人听，不但要会编码，对方还要能解码，中间渠道还要能通畅。
- 开会总经理话要后讲，多听人家讲话，总经理话要少讲，最主要的是做结论。

有效沟通——沟通过程

- 一个人电脑打再快，没有用，主要是打了些什么东西，天天上网没有用，主要是抓了多少有用信息，电脑不会代替人思索，更不会让我们在电脑中找到答案。
- 电脑打最快，通常职位越低，总经理都不太会。
- 开会也是一个沟通，大家都喜欢开会，发觉开会是一种瘾不开难过，开会是一个表达自己权威和满足感表现欲望，开会当主讲当主席是一个非常兴奋和自我满足感觉。

有效沟通——怎样开会

- 开会通病：事先没讲清楚，事先没有准备进去就随便讲话，大家也没兴趣表决，开完会也没人去管。
- 能够改进会议七点：
 - 1、谁参加。分两种人，非要参加就一定要讲话，不主要用听，会议通知分两行写必须参加人员，随意参加人员，因为有些人只想听会议中一个部分，必须参加要讲话，随意参加是能够听，他讲话也要他讲话，错了也不追究。

有效沟通——怎样开会

- **2、谁主持。**高级主管不要什么会你都主持，开会上面有三种人，一是主席，副总担当,二是经理，是观察员，别是导言人，主席是维持制序，导言人才是讲话人，总经理不需要那么劳累，要训练他们讲话不能替他们工作。
- **3、谁控制。**主席控制秩序，导言人是控制时间，时间到，下去，讲不完等会开完再讲，全部讲完你留下慢慢讲，时间要分配好每个部门，总经理控制全场，但首先是要缄默。

有效沟通——怎样开会

- **4、谁讲话。**底下人先讲，由下而上，外面士兵先讲话，由外而内，大讲话就没有意义了，直接宣告军令算了。
- **5、谁负责和谁追踪。**门打开以前要知道今天会谁负责，谁追踪，没有这人，今天不准散会，因为没人盯，我是总经理，我该做全部事情吗？总经理只负责决议，追踪和责任人名字要写在会议统计里面，不然就不要开，普通谁招集会议谁负责，除非把责任人找出来。

有效沟通——怎样开会

- **6、谁在浪费时间。**资料应在开会前阅读，一到会场就是直接讨论和表决，开会就是要把结果马上做出来，开会资料要先下发，开会时读资料，告诉他，现在出去，读完再进来，同时告诉他，这是一第一次也是最终一次。什么东西都是要求，真是一直要求就做到了。一个会假如没答案，这个会这月不能开第二次，这叫做无能。不要低估了底下人脑子，问题是，要逼他，有答案放在口袋，不拿出来，一是要求他们二是激励他们，还要利用他们。当总经理是盯着他们，利用他们，而不是我替他们想办法。

有效沟通——怎样开会

- **7、谁结论。** 没有更加好方法就用主持人方法，问导言人有没有方法，副总有没有？假如都没有，等总经理掏出来，就问副总是干什么？好像没想象那样能干。开会时候通知不要把总经理名字写上去，写了名字就一定参加，写了名字就不要中途退场。

有效沟通——沟通障碍

■ 沟通个人障碍5点：

1、地位差异。有两点，一由下向上沟通比较快，很轻易，总经理要弄两张桌子，大在办公室，接见客人用，一张在外边，作为一个高级主管，不要常座在办公室里，应要在外面，常在外面，他人经常靠近你，那胆子大了才会和你沟通，二是不要过分用专业术语，卖弄专业，很轻易使沟通形成一个障碍。

有效沟通——沟通障碍

- **2、起源可信度。**做为总经理，话一出去就要有很高可信度，要不就不要讲，宁愿不讲也不要讲很虚东西。
- **3、认知偏误。**很多人都带着一个偏见，结过婚女人比较稳定，触角深了，会了解知识才会多。
- **4、过去经验。**做主管不要经常说这是我经验，应说过去我碰到这么事情时，我有这种想法，现在说出来给你做个参考，因为经验不见是正确。成功一次方法不能再用，再用就不能成功了，成功经验不能拿出来复制，一复制轻易掉进另一个陷阱。

有效沟通——沟通障碍

- **5、情绪影响。**抑制情绪，在企业下一个主要决议，而这个决议会让人痛苦，就尽可能在桌子底下摆一个晚上，第二天再拿出来，就是隔一个晚上让自己情绪深沉一下。主要决议不要受情绪影响，一定要过夜，一夜以后，情况就完全不一样了。

有效沟通——沟通障碍

沟通障碍：

- 1、信息泛滥
- 2、时间压力
- 3、组织气氛
- 4、信息过滤
- 5、缺乏反馈

有效沟通——沟通障碍

- **对障碍克服：要利用反馈，假如要求他人做事情，就养成个习惯，回报，不是报答，是回头汇报意思，凡是你要求过事情，不论是你下属，还是平行者，把要求事统统写在一张纸上，然后摆在你桌子上，明天早上上班，不要讲，看看谁能自动汇报，大部分人是没这习惯，你要叫过来谈，以后我要求事情，你不要忘记，要给我回报。**

有效沟通——沟通要克服事情

- **1、简化语言：**讲话要有重点，一个人注意力只有十分钟，什么事都有他重点，一定要有一句话讲完概括。要善用比喻，举例子让人家听。
- 时间和空间在物理学上叫相对换算。
- 杜比音箱就是洗衣机，每个声音录出来都有杂音，假如不洗掉，在放大时会非常吵，而杜比音箱就恰好能够过滤掉。

有效沟通——沟通要克服事情

- **2、主动倾听：**言多必失，修理客户最简单方法就是先听他讲，总有漏洞让你抓住，当你反问时候他就词穷了，再开始还击，这么他就能听进去。
- 一个人做事情要比较成功，注意听他人讲话是非常主要习惯，一个人要擅于思索他话，再从他话里找漏洞，然后再和他去辩解。
- 沟通是两循环圈，一个人不会听话，通常都不会讲话，通常只讲话不听话，叫强辩，会听再见讲，叫善于思索。

有效沟通——沟通要克服事情

- 一个人要澄清你问题，要不停和对方确认，一旦有机会和他人沟通，要不停提出问题，去澄清你想法，因为问久了，就越问越狭窄，那问题答案就出现出来了。
- 倾听在前面，问题在后面，一个人在访问时候要一直问，该听时候要不停听。
- 不停问，才能把问题搞清楚，不停听，才知道问题症结在哪里，一个人在听话和问话时候，很快就会把问题找到答案。

有效沟通——沟通要克服事情

- **怎样倾听** (1) 提问题，他人在讲话，你常提问题会让人以为你非常有兴趣，他会觉你在注意听他讲话，不停反问时，对方兴趣就来了，要有意问一两句。(2) 你不要说话，对方一讲话，你话就少一点，因为你一说话，就会中止他人讲话，所以我们不说，让对方讲，首先是尊重，首先是留下空间去思索。(3) 不要批评，没听完不要批评，你可能武断，主观，还有批评就是看不起对方，认为对方不懂，要给人面子。(4) 不要打断，不要在他话中间插话，看到他人沟通也不要打断，先站在旁边听他们讲完。

有效沟通——沟通要克服事情

- (5) 集中精神，下属与你讲话，不要弄别事，跟部下聊天时放下一切，你部下一定会认为你是个很好主管，在专心听他讲话。(6) 站在对方立场，普通人常站在对方立场，讲风凉话，你要替他去处理他问题，从他角度去思索，讲切乎实际话，从他立场来思索。
- 办公室除老板桌外，还要有两个椅子和茶机，这么有员工或老总找就一起座到那，这让对方轻松，座在自己位子上和他人讲话，叫有压力。

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/278040110132006055>