A top-down view of a meeting table. The table is covered with various documents, including architectural plans, a laptop, a calculator, and a small potted plant. Several people's hands are visible, interacting with the documents and the laptop. The overall scene suggests a collaborative work environment.

如何有效沟通

入门篇

目录

CONTENTS

01 沟通的困扰

02 有效沟通四个关键

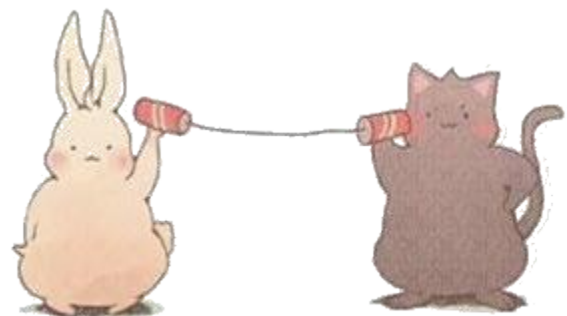
03 课程小结

PART

01

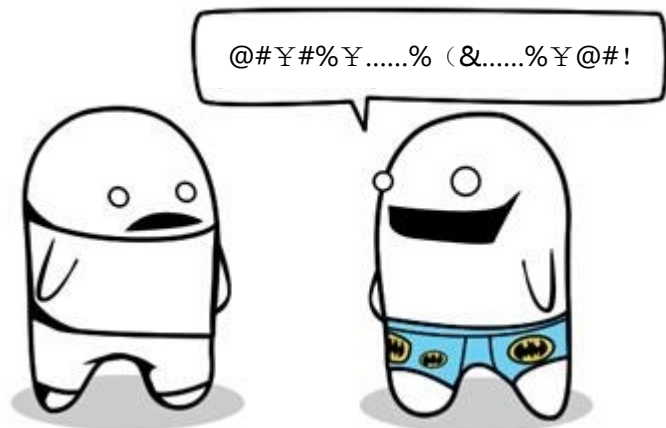
沟通的困扰

沟通的困扰



你在生活中，是否曾因为无法有效沟通而感到困扰呢？

沟通的困扰



对方见面直接大谈特谈，单方面地讲话，自己完全接不住话，也抓不住重点，只能默默一直听.....

1



双方争着抢着表达观点，希望对方可以认同自己的观点，到最后彼此不认输，沟通没有任何效果.....

2



对方完全无法设身处地为自己思考，听不出话语里面真正的含义，牛头不对马嘴.....

3



对方只听取自己喜欢听的，对于不喜欢的观点，选择性“耳聋”，没办法做到消息的100%触达.....

4

沟通的困扰



上级指令听不明白，工作需求说不到位

上级



任务下达反馈不足，任务执行大打折扣

下属



部门之间关系紧张，协作共赢成本太高

部门

■ 沟通的困扰



如何做，才能更好更有效地沟通呢？

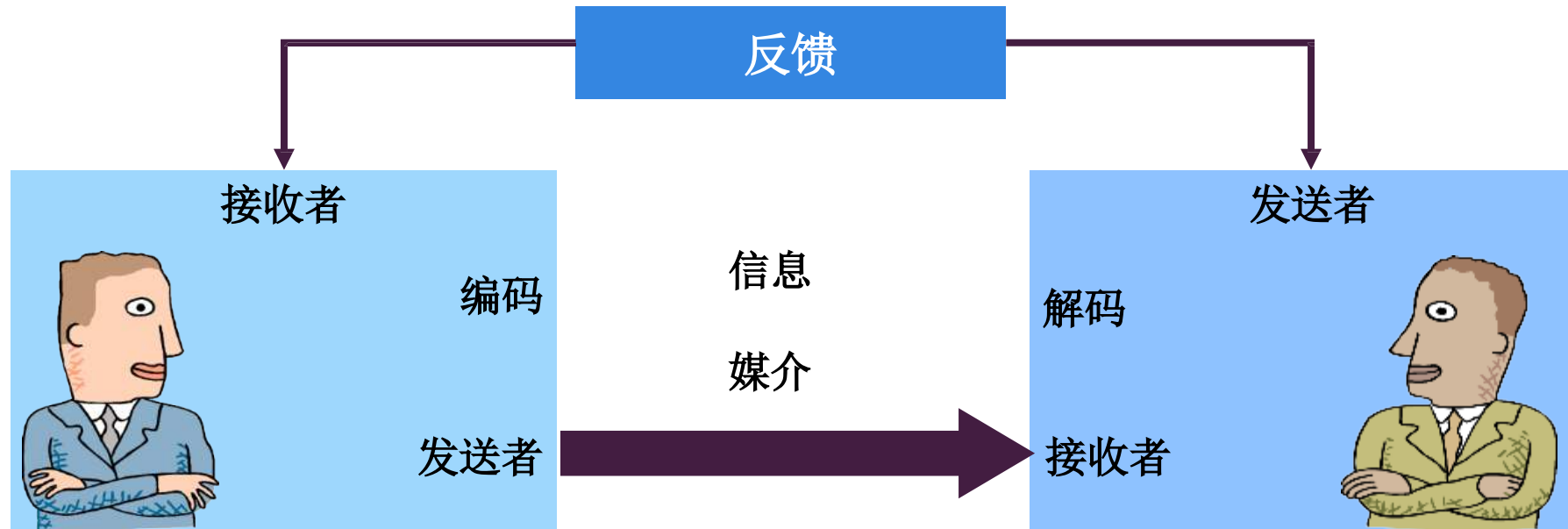
PART

02

有效沟通的四个关键

有效沟通的四个关键

有效沟通就是在信息传递中达到信息的准确接收和理解，双方关系的融洽，最后达成共识的过程。



有效沟通的四个关键

▶ 确保有效沟通，需要知道以下四个关键：



01

积极倾听



02

结构化表达



03

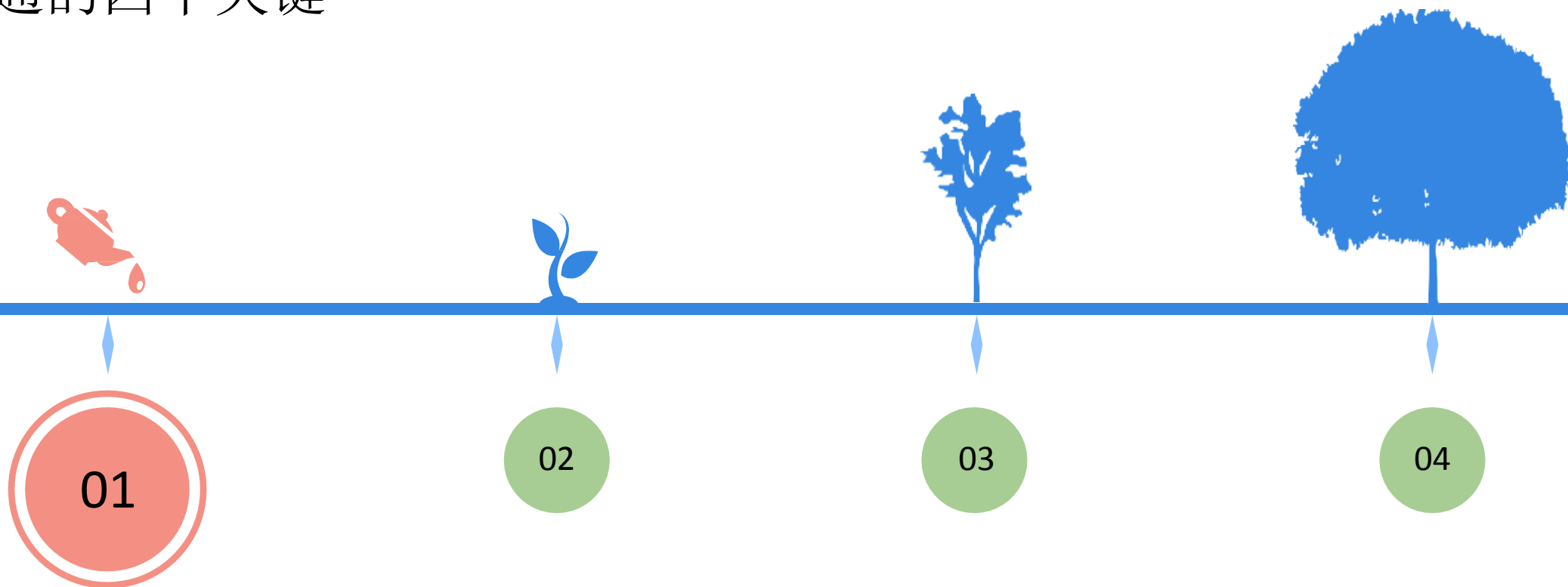
有效反馈



04

建立关系

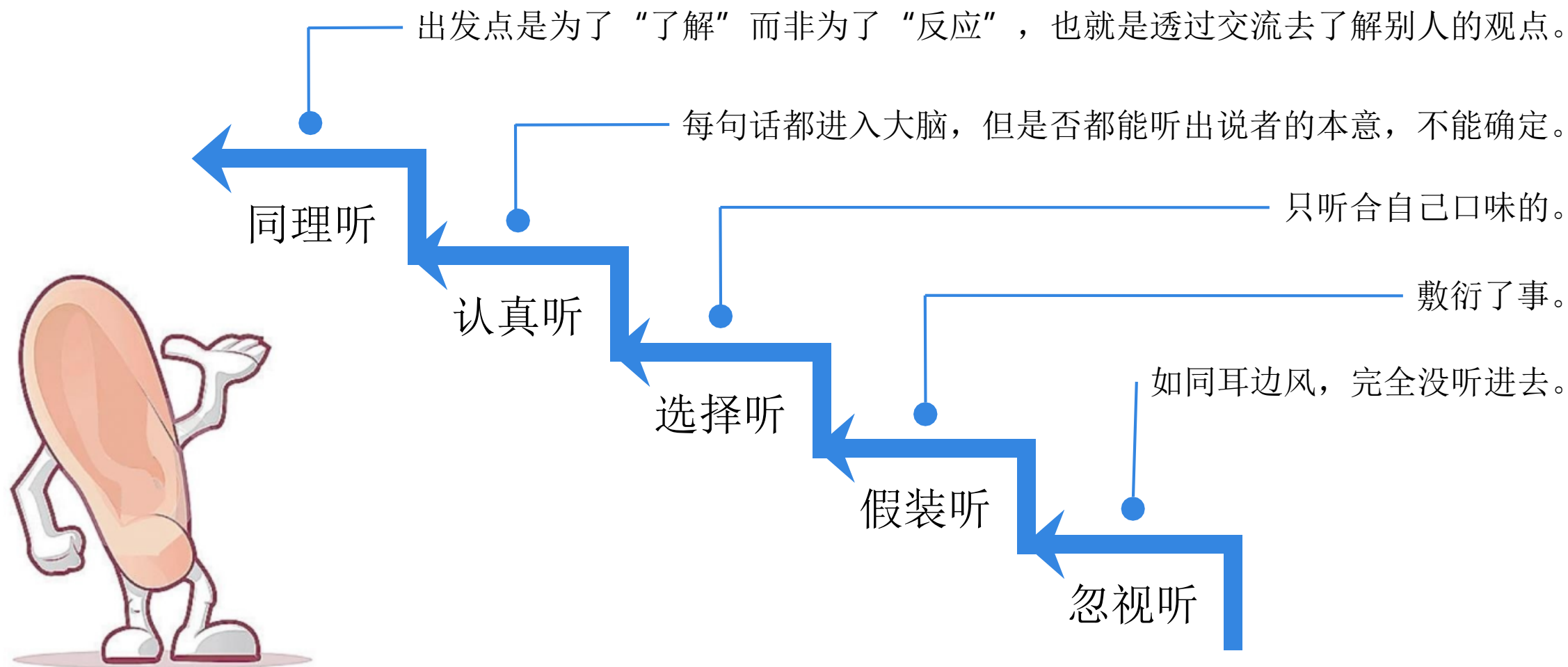
有效沟通的四个关键



积极倾听：学会聆听他人，最快最有效地接受别人的信息

有效沟通的四个关键——积极倾听

▶ 倾听的5个等级



有效沟通的四个关键——积极倾听

▶ 其中，“同理听”才是最积极的倾听方式

简单版



将心比心，设身处地地
去感受、去体谅他人

复杂版



站在当事人的角度和位置上，客
观地理解当事人的内心感受，并
且把这种理解传达给他

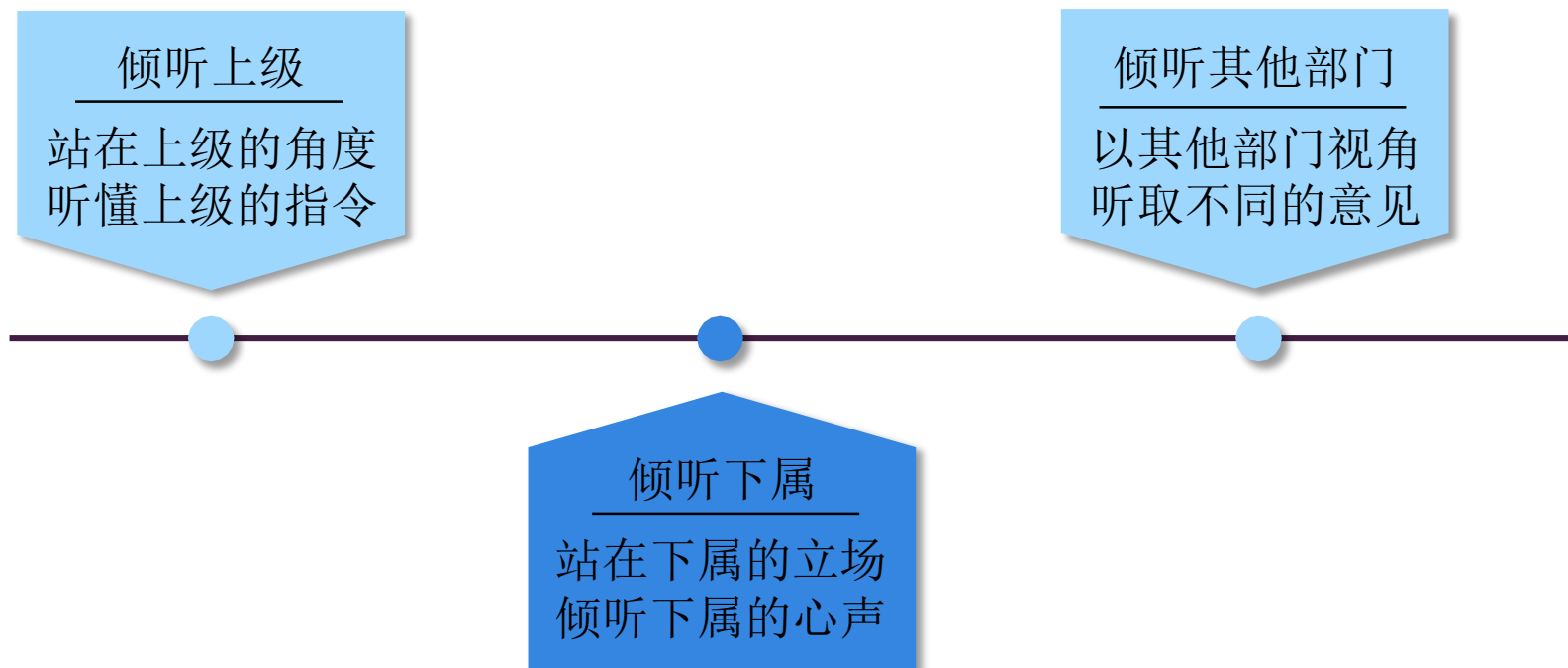
具体版



站在上级、下属、跨部门的
角度，倾听对方的心声

有效沟通的四个关键——积极倾听

▶ 在工作上，我们要这样积极使用“同理听”：



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/287002025113010006>