

沟通管理与高效 沟通技巧（成功之 宝）



目 录

- 一、沟通基本原理概述
- 二、高效的**语言**沟通
- 三、肢体**语言**的沟通
- 四、**书面语**的沟通
- 五、**协调**关系的方法技巧
- 六、**组织协调**与沟通管理

1、沟通的内涵和实质

沟通的定义

沟通是人与人之间通过语言、文字、符号或其它的表达形式，进行信息传递和交换的过程。

1、沟通的内涵和实质

沟通的特点

- 沟通是一种具有**反馈**功能的程序
- 被**传送**的不仅是**语言文字**，还包括**动作、行为**，以及**思想、观点、态度**和其它各种**情报**
- 目的是在于**增进**彼此双方的了解，**增进**群体和**谐**
- 沟通形式：**对话、书信、肢体语**

传达的主要内容：**信息、感情、思想**

1、沟通的内涵和实质

沟通在组织中的作用

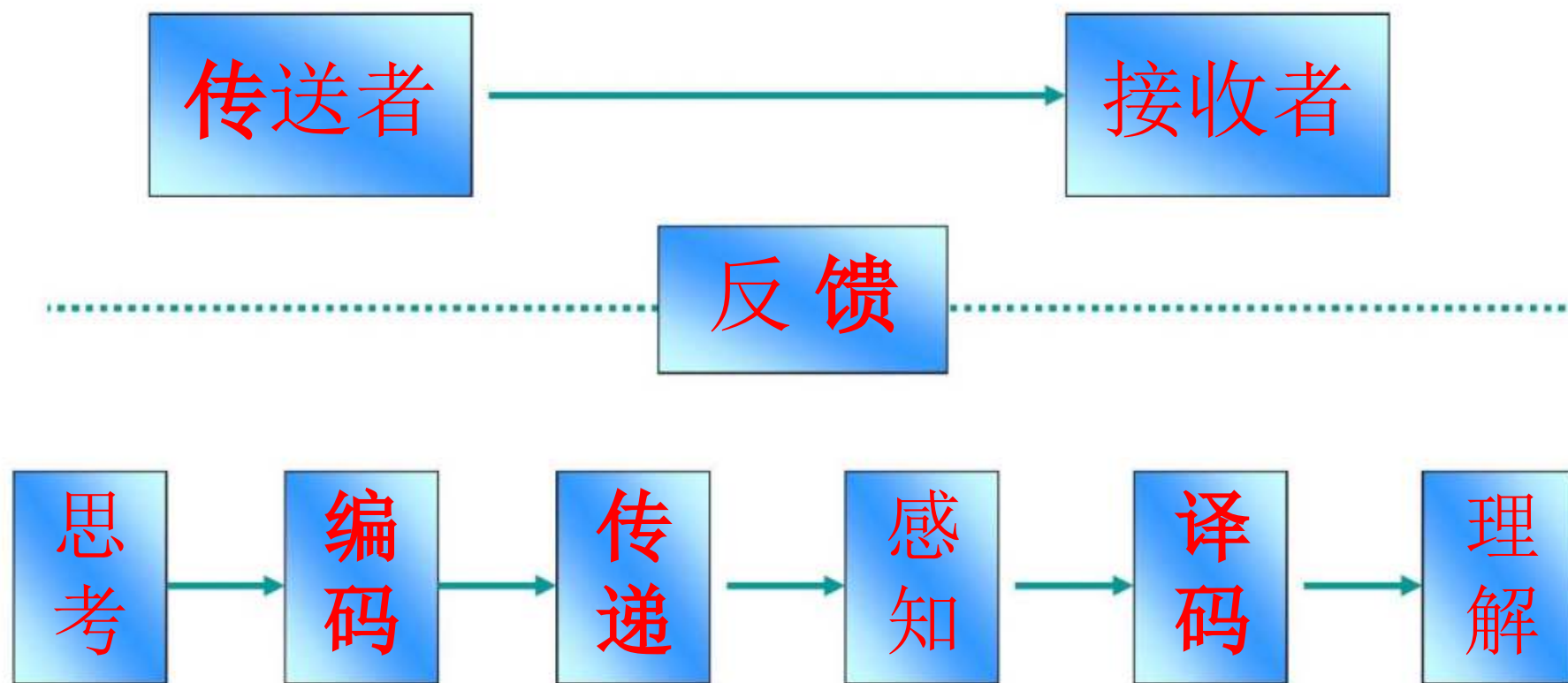
- 提高管理效能
- 了解人员情况
- 有助于员工参与管理
- 有利于上、下级管理人员和一般员工之间的理解

管理格言——

沟通是企业管理中解决一切矛盾和纠纷的重要途径，善于协调和沟通是现代成功企业家的重要标志之一。

2、沟通过程的原理模型

沟通基本模型



3、形形色色的沟通类型

沟通的种类及结构

- (1) 正式沟通与非正式沟通
- (2) 下行沟通、上行沟通、平行沟通
- (3) 单向沟通与双向沟通
- (4) 语言沟通与非语言沟通



——沟通的结构有五种：

环式、轮式、链式、全渠道式和Y型式

4、个人与组织的沟通障碍

沟通中**必须**排除的障碍

——**语言障碍**：外语、方言（家乡话）

——**组织障碍**：上下级关系、实权者

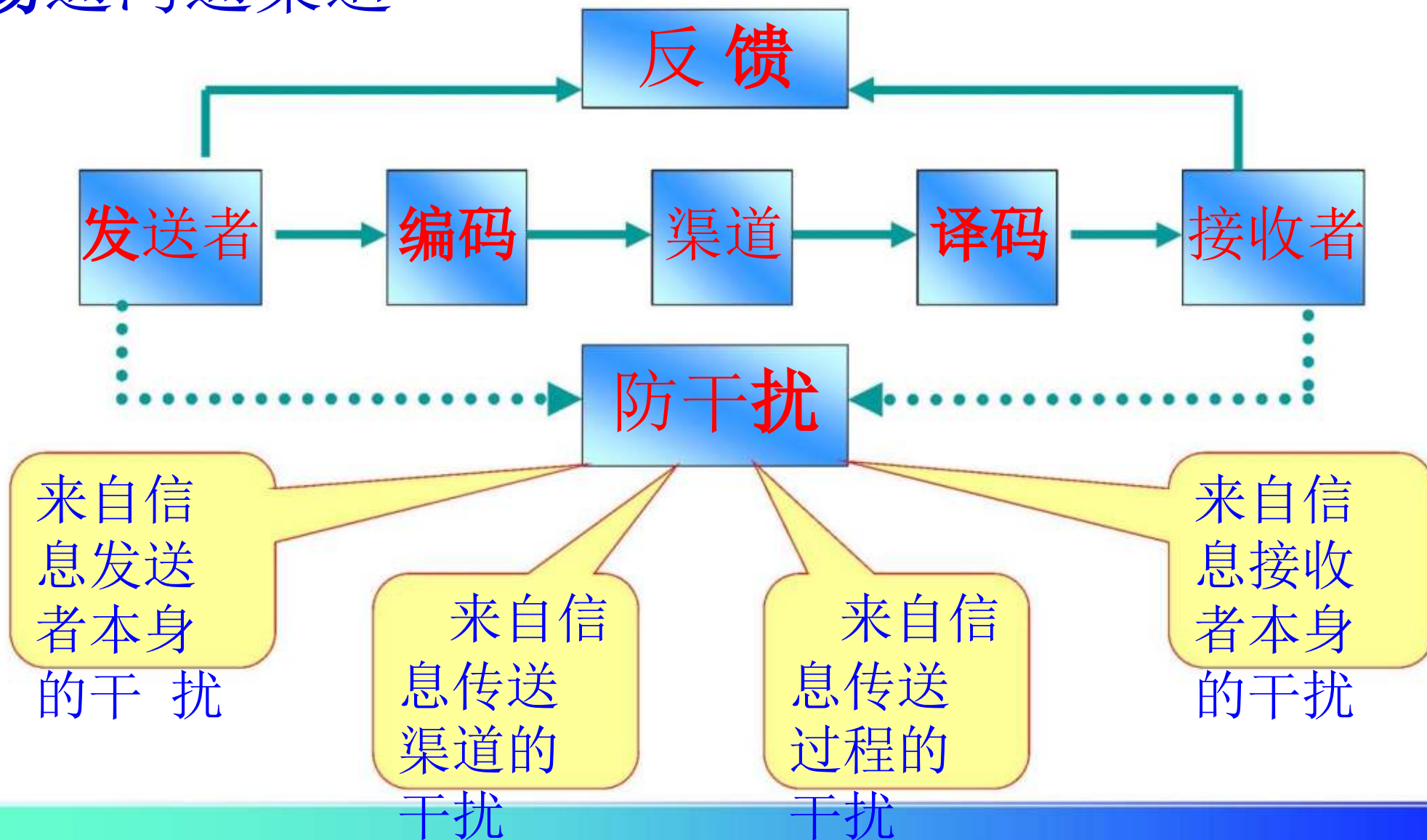
——**心理障碍**：性格、情感、疾病

——**其它障碍**：时间、环境、利益



4、个人与组织的沟通障碍

畅通沟通渠道



5、沟通的四大原则

准确性原则：

——表达的意思要准确无误

完整性原则：

——表达的内容要全面完整

及时性原则：

——沟通要及时、迅速、快捷

策略性原则：

——要注意表达的态度、技巧和效果



5、沟通的四大原则

四大原则的
背后是四大问题：

A、对不对？

B、全不全？

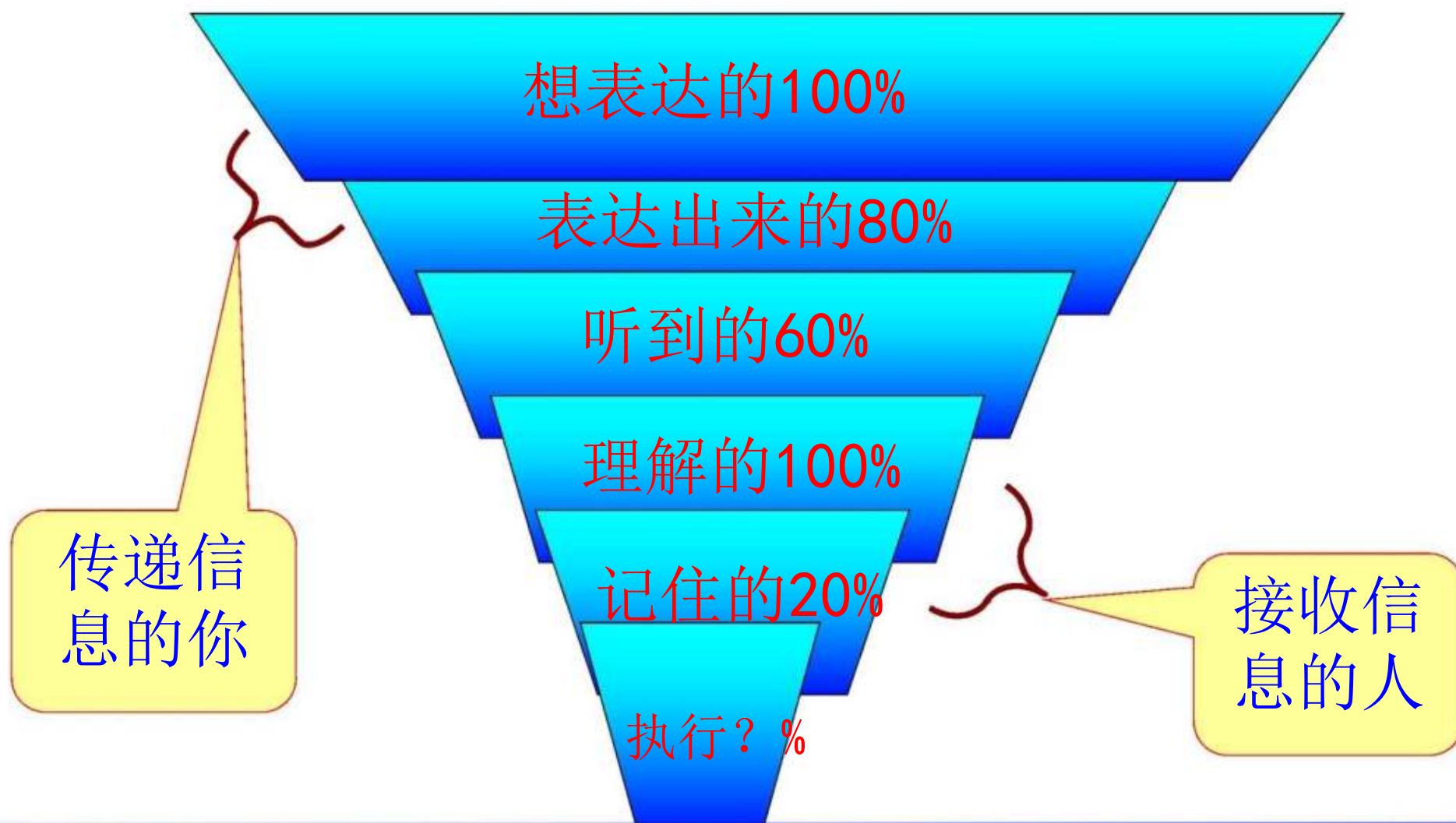
C、快不快？

D、好不好？



1、人际交往中的语言沟通

沟通漏斗



1、人际交往中的语言沟通

某机构的调查

职位	原始信息	流失率
总经理	100%	
分管副总	66%	34%
厂长	56%	44%
部门经理	40%	60%
主管	30%	70%
员工	20%	80%

组织内信息的传递及流失

2、语言沟通的基本特征

声音为媒介

——嗓子与耳朵

——口语的含义

存在的普遍性

——动物界、人类

——与文字的关系

容易被忽视

——原因



现场思考

——为什么会
人微言轻？

2、语言沟通的基本特征

语言表达的类型

- 会面：会见、会晤、暗中??
- 介绍：正式、非正式、友好称呼
- 交谈：话题、技巧、礼节
- 电话
- 电视媒体中的对话：第三方观看

3、电话交谈中语言应用

电话沟通技巧

——打电话注意事项十要点

- A. 理清自己的思路
- B. 养成随时记录的习惯
- C. 立即表明自己的身份
- D. 确定对方是否有时间
- E. 表明打电话的目的



3、电话交谈中语言应用

电话沟通技巧

——打电话注意事项十要点

F. 给对方足够时间反映

G. 避免与身边的人交谈

H. 设想对方要问的问题

I. 简洁道歉

J. 不要占用对方过多时间



3、电话交谈中语言应用

电话沟通技巧

——接电话注意事项五要点

- A. 随时记录
- B. 自报家门
- C. 转入正题
- D. 避免将电话转给他人
- E. 避免电话中止时间过长



3、电话交谈中语言应用

电话沟通技巧

——电话交谈四戒

- A. 出言不逊——“伤人”
- B. 故弄玄虚——“吓人”
- C. 没话找话——“烦人”
- D. 没完没了——“害人”



3、电话交谈中语言应用

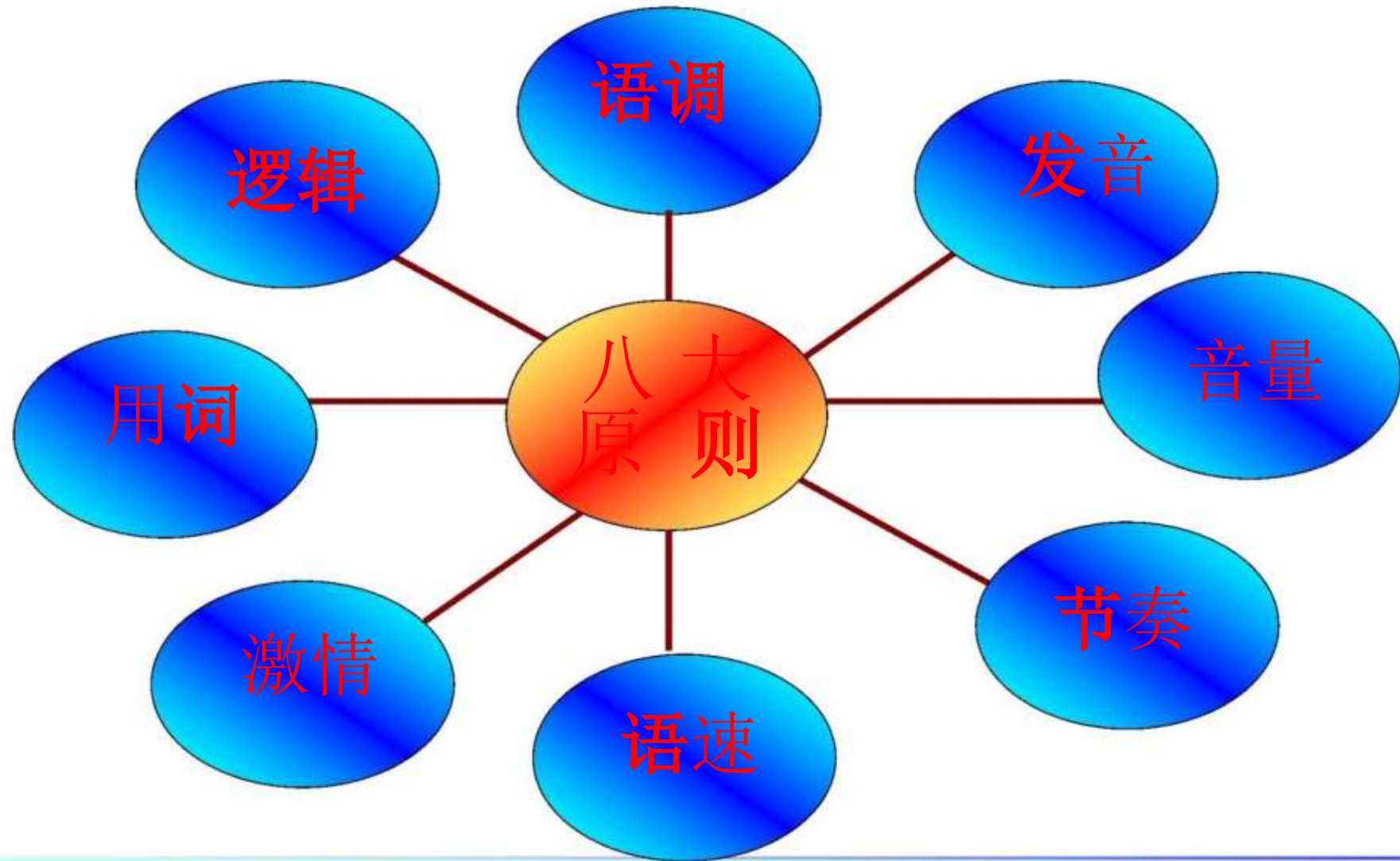
交谈中基本原则

- 不独占谈话时间
- 不同对象，话题不同
- 别尽谈自己
- 面谈时眼睛的“聆听”
- 严禁恶语伤人



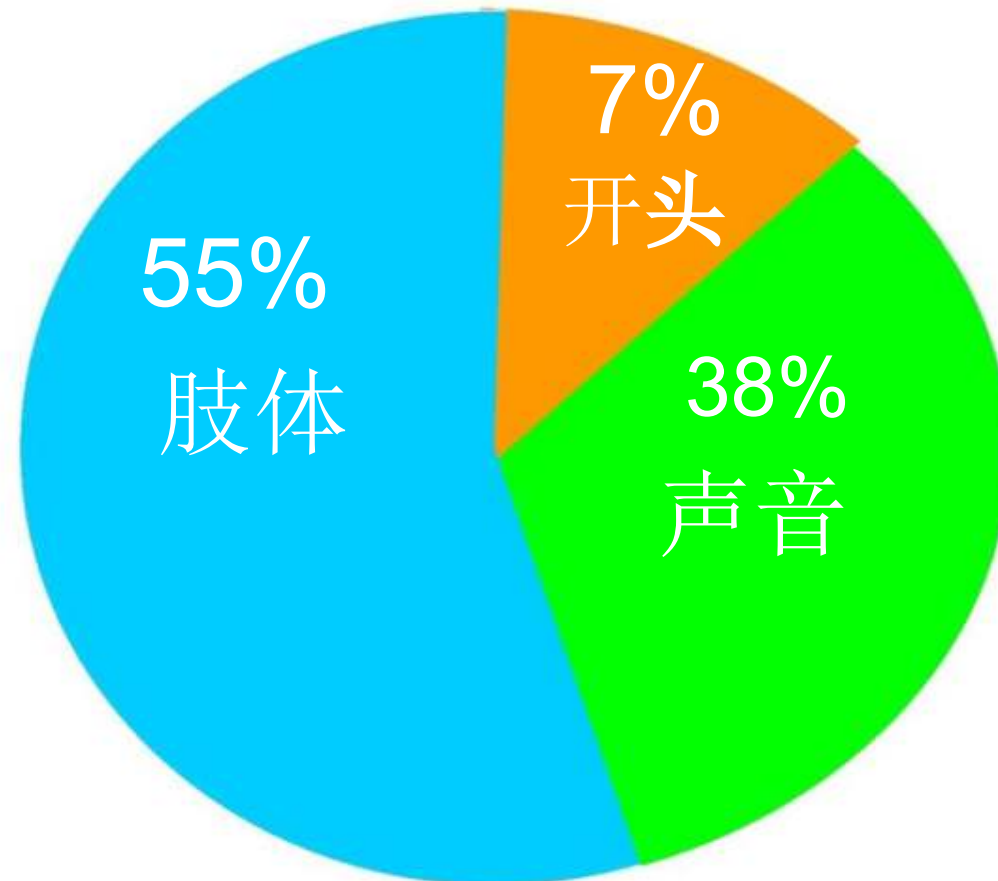
4、演讲技能的开发

完美声音的八大原则



1、非语言沟通的主要形式

专家的调查



不同形式的信息沟通模式相对重要度调查

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/318066115115006103>