



# 有效沟通

选自：模块6沟通技巧，任务3实现有效沟通

# 管理学基础课程结构思维导图



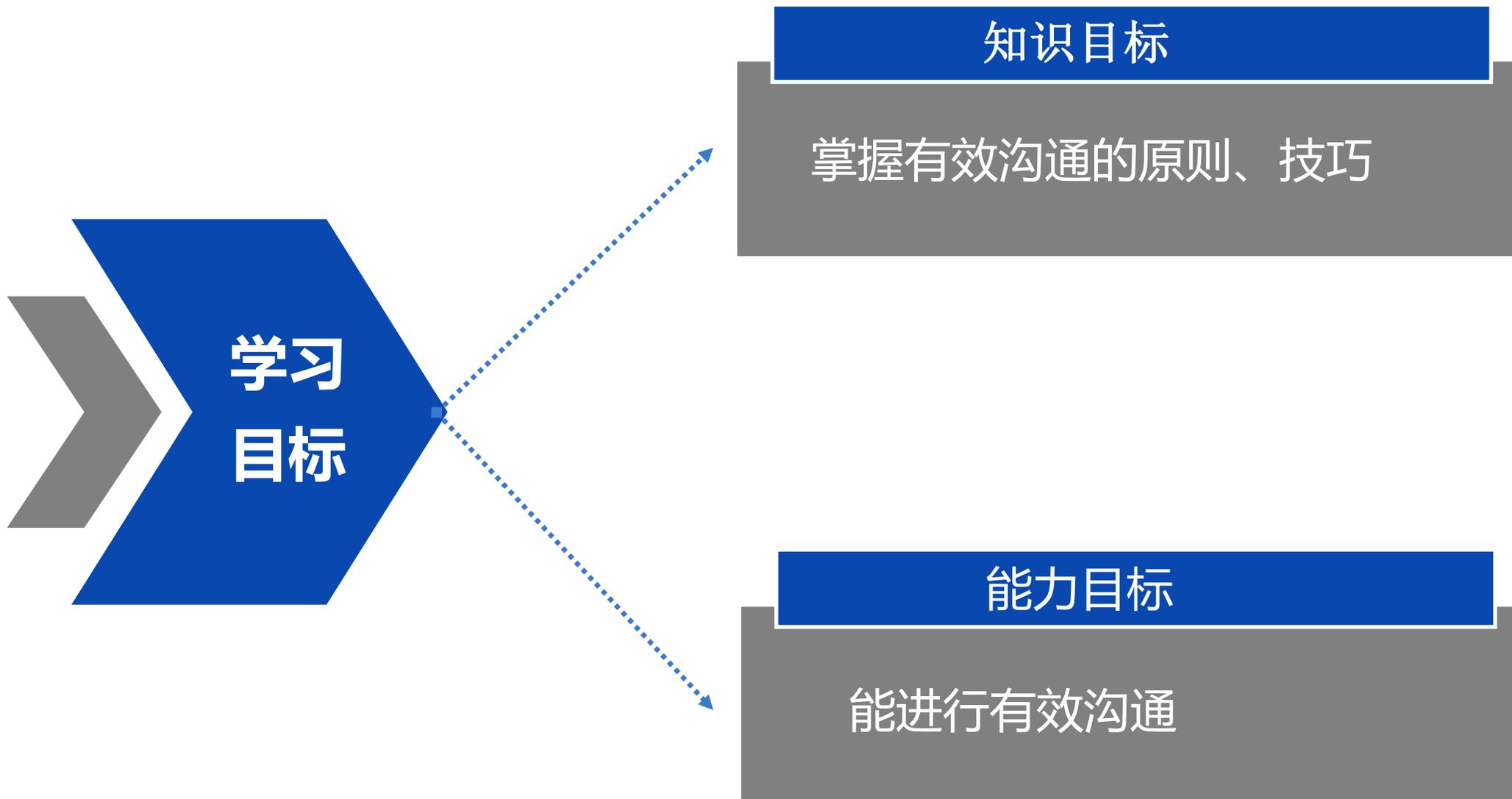
# 内容

**01 学习目标**

**02 内容讲授**

**03 总结**





# 内容

01 学习目标

02 内容讲授

03 总结



## 内容大纲

- 一、有效沟通的原则
- 二、有效沟通的技巧

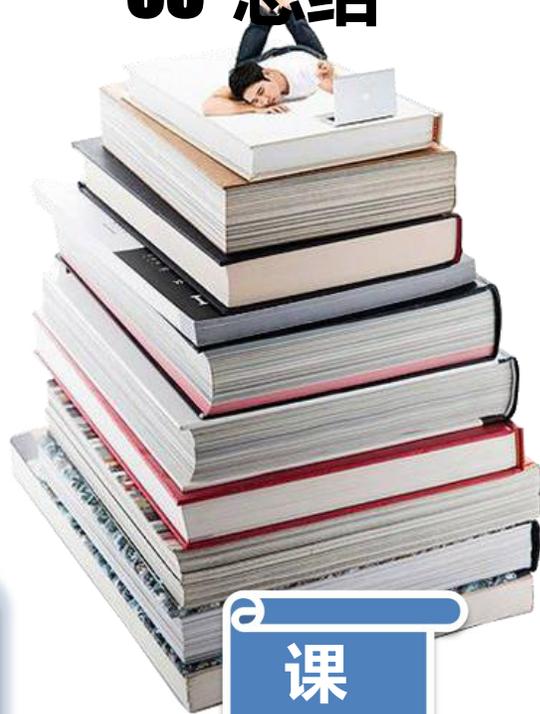
重点：有效沟通的5项原则  
有效沟通的3个技巧

难点：有效沟通技巧的运用

# 01 学习目标

# 02 内容讲授

# 03 总结



## 讲原则的模范

有位妇女把她的儿子拉来见甘地，说：“我儿子最佩服您了，谁的话都不听，你跟他讲让他不要吃糖果。”甘地说：“哦！那你半个月以后领他来。”妇女说：“啊！半个月呀，那好吧，就半个月吧。”过了半个月她又把孩子领来说：“您跟他讲，他最佩服您，您跟他说他肯定听。”甘地说：“宝贝！过来我跟你讲啊，你不要吃糖了，吃糖对身体不好。”那个妈妈说：“你半个月以前怎么不讲啊，你还让我跑两回，你这半个月以前讲这么句话，不就得了吗？”

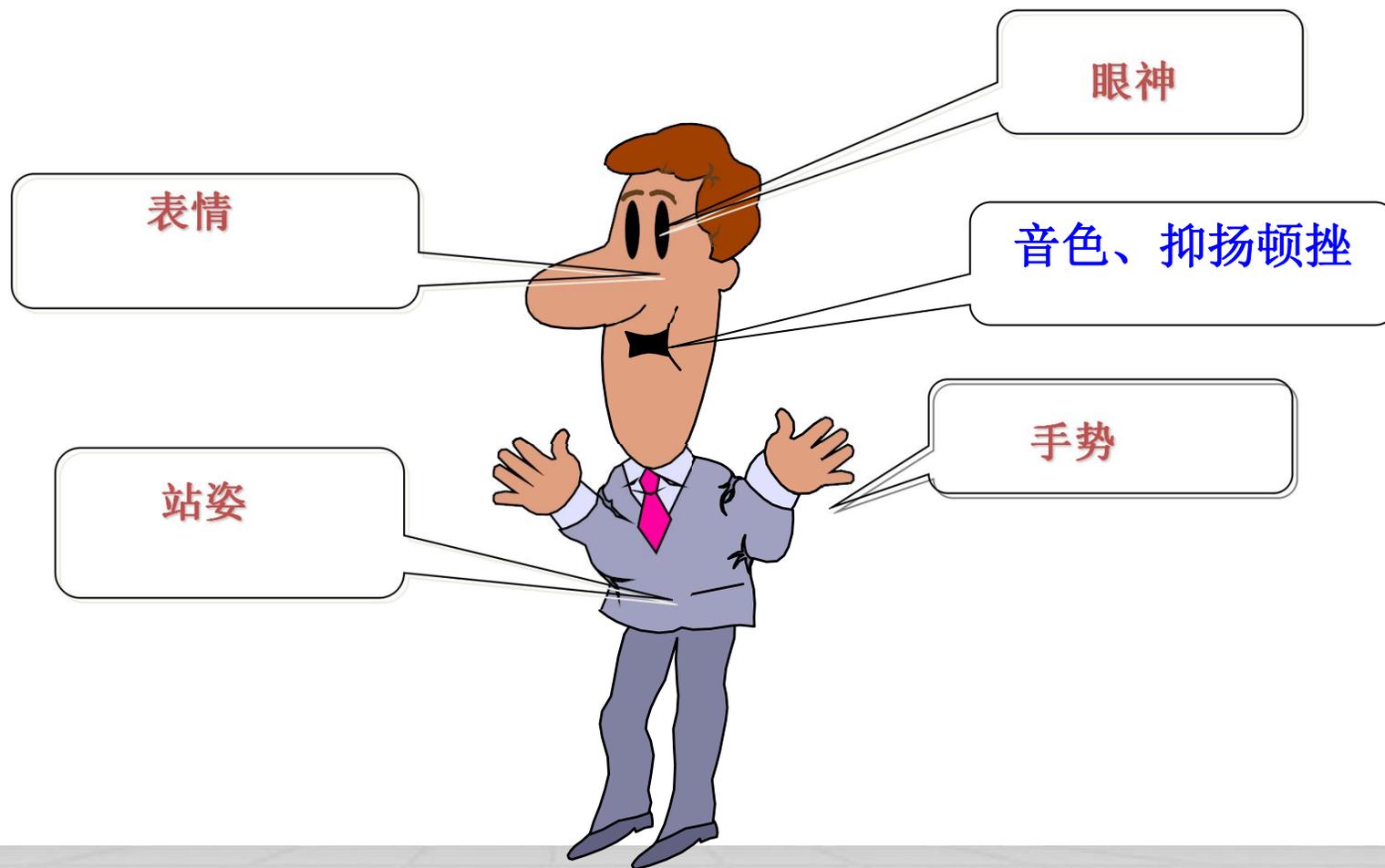
甘地说：“因为半个月以前我也在吃糖，这半个月以来，我没有吃糖，所以我才能跟他讲，你不要吃糖。”他说的和他做的是一样的，这个人格力量是很难得的，是非常崇高的人格。

课外知识补充

## 一、有效沟通的原则



## 二、有效沟通的技巧



## 二、有效沟通的技巧



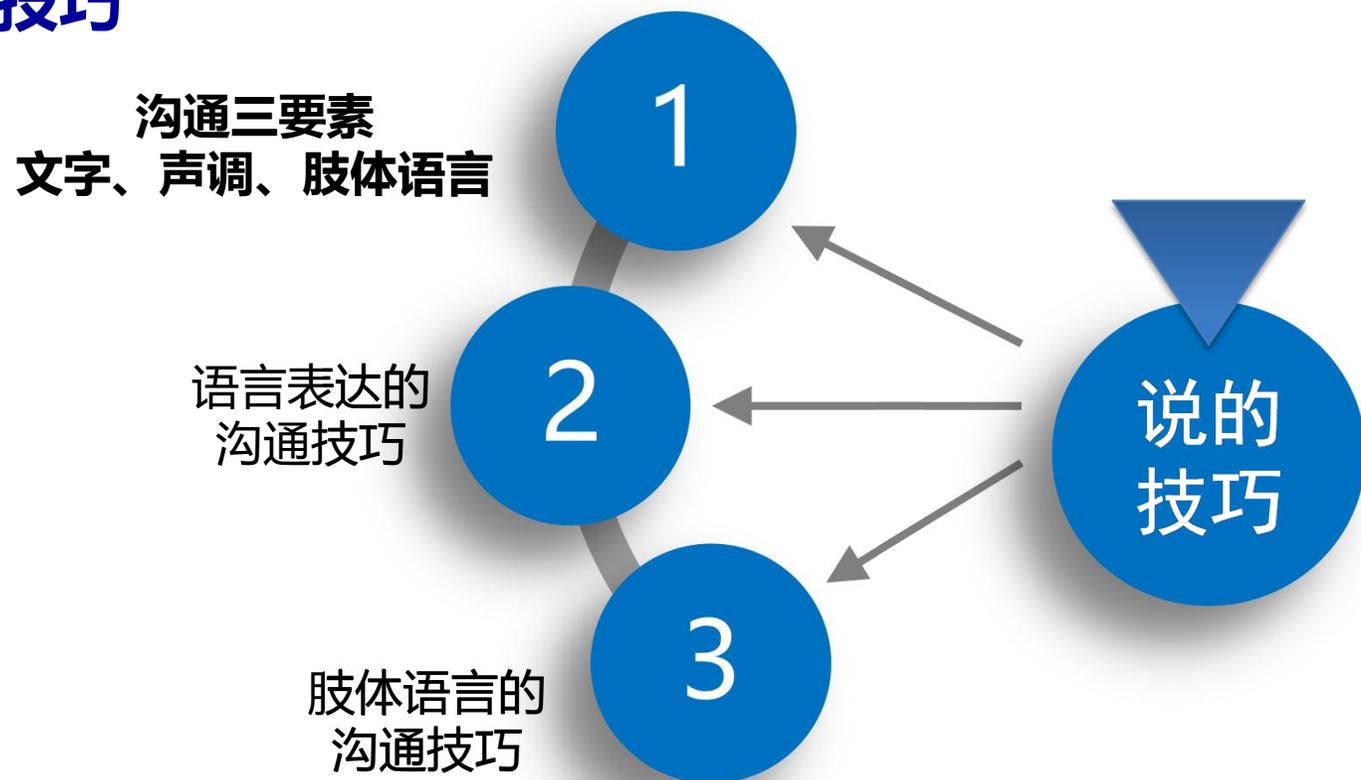
说、听、问

两件难事

1. 把你的想法装到别人的脑袋里
2. 把别人的钱装到自己兜里

## 二、有效沟通的技巧

### 1. 说的技巧



## 二、有效沟通的技巧

### 1.说的技巧

例：爱因斯坦有一次参加一次晚会，有一位老太太跟他说：“爱因斯坦先生，你真是了不得啊，得诺贝尔奖了。”爱因斯坦说：“哪里，哪里。”“爱因斯坦先生，我听说你得诺贝尔奖的那个论文叫做什么相对论，相对论是什么东西啊？”**什么叫做相对论**呢？问他这话的是一个**70多岁的老太太，爱因斯坦要怎么回答呢？**能量等于质量乘以光速的平方，这种相对论的公式，你跟她讲她能听懂吗？

爱因斯坦马上就用**比喻**的方法告诉她了：

“亲爱的太太，当晚上十二点钟，你的女儿还没有回家，你在家等她，十分钟久不久？”  
“真是太久了。”

“那么亲爱的太太，如果你在纽约大都会歌剧院听歌剧卡门，十分钟快不快？”

“真是太快了”。

“所以太太，**你看两个都是10分钟，相对不同，这就叫做相对论。**”

“哦，我明白了。”

## 二、有效沟通的技巧

---

课堂提问



通过上述表达技巧的学习，请讨论如何做才能达到“让对方听得进去、让对方听得乐意、让对方听得合理”这一境界？

# 沟通从 **心** 开始

自然赋予我们人类一张嘴，两只耳朵，也就是让我们多听少说。  
——苏格拉底

听

聽

听比说更重要

用口去听

用耳朵听

王者

用心聆听

用眼睛听

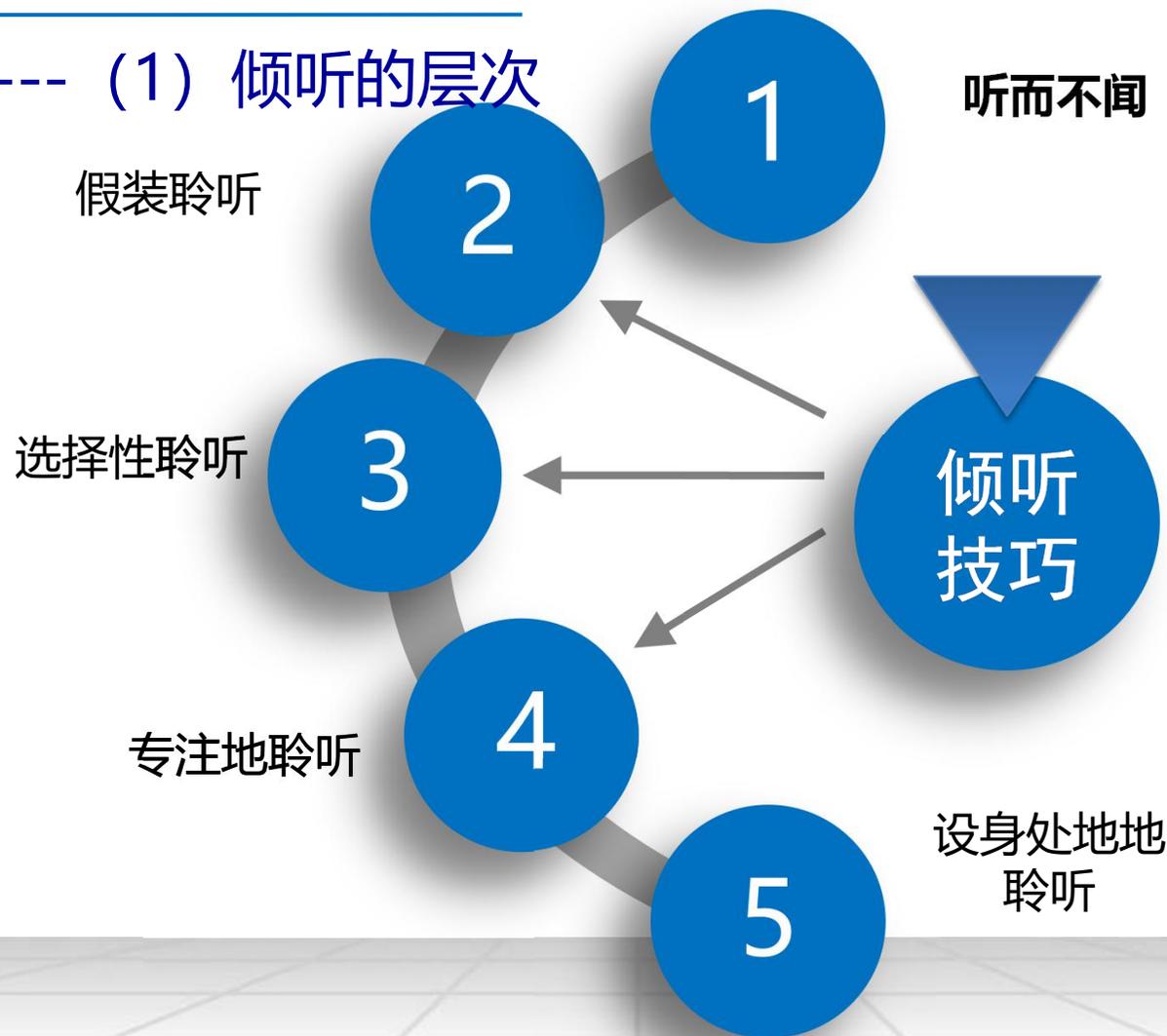
这个场景表现了什么？

## 虚假倾听



## 二、有效沟通的技巧

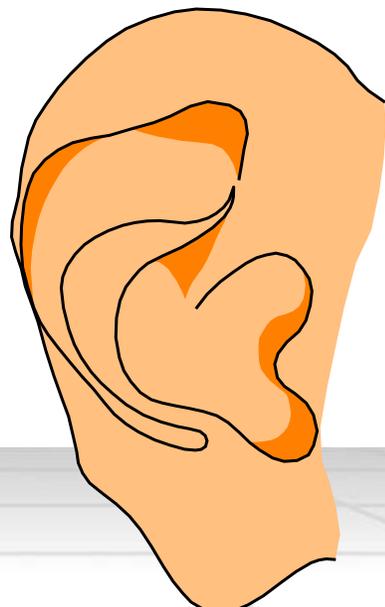
### 2、倾听技巧--- (1) 倾听的层次



## 二、有效沟通的技巧

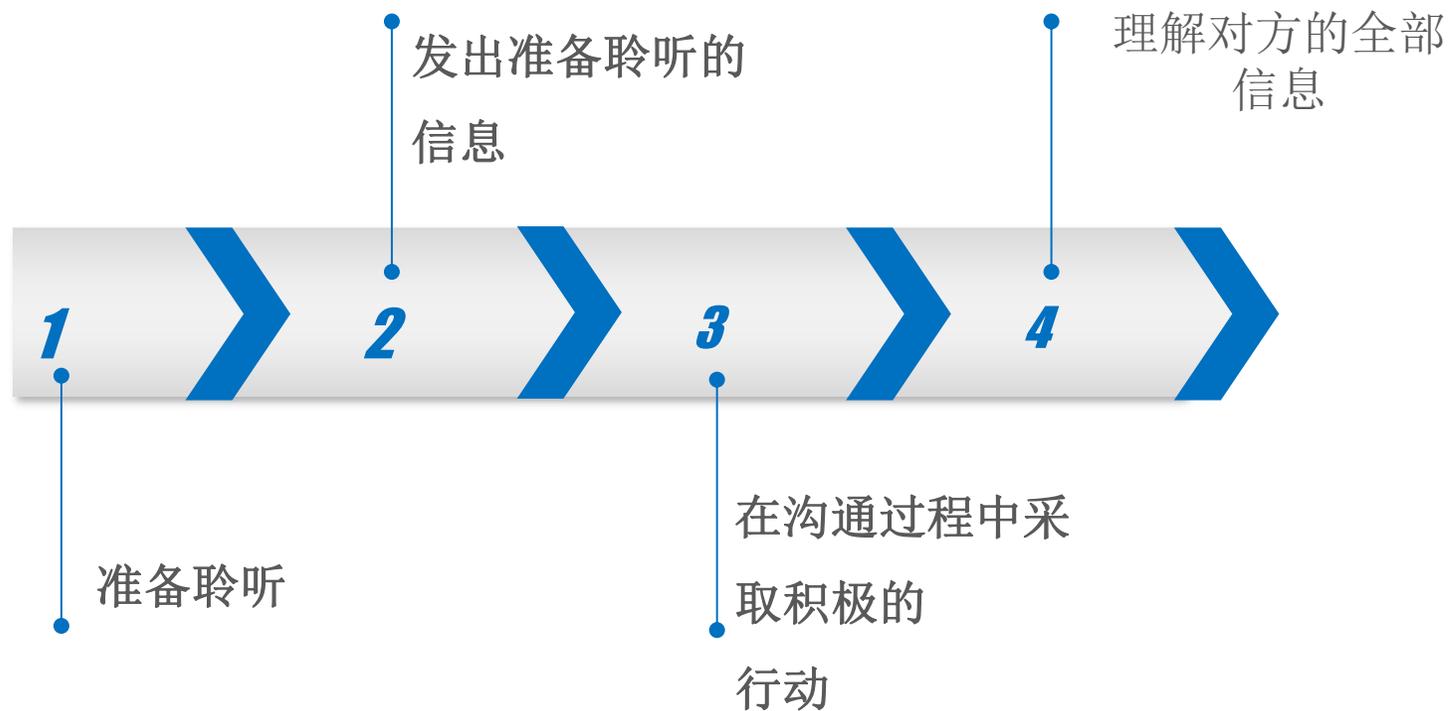
### 3、倾听技巧--- (2) 有效倾听的原则

- ◆ 适应讲话者的风格
- ◆ 眼耳并用
- ◆ 首先寻求理解他人，然后再被他人理解
- ◆ 鼓励他人表达自己
  - 聆听全部信息
  - 表现出有兴趣聆听



## 二、有效沟通的技巧

### 2、倾听技巧--- (3) 倾听的四个步骤



## 二、有效沟通的技巧

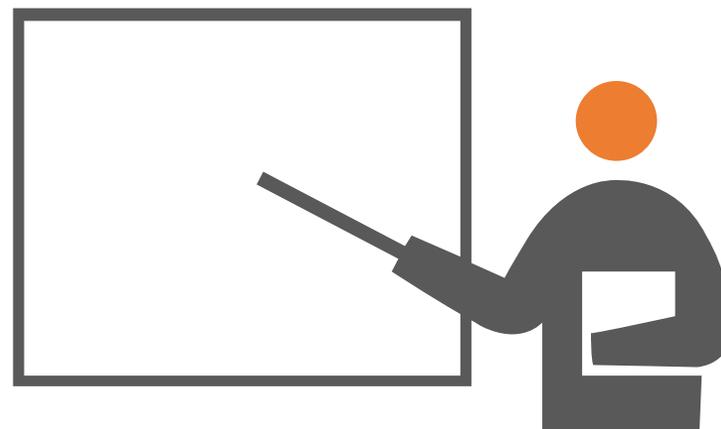
### 2、倾听技巧-- (4) 有效倾听的技巧

1. 集中精力，专心倾听
2. 不要随意打断对方谈话
3. 设身处地为他人着想
4. 清楚对方的谈话重点
5. 适时地表达自己的意见
6. 配合表情和肢体语言
7. 使用鼓励性言辞
8. 养成记笔记的习惯
9. 停顿三五秒
10. 及时总结和复述对方观点

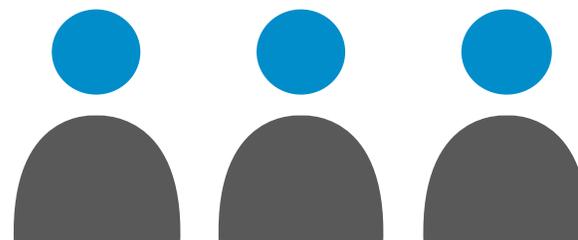
## 3、倾听技巧--- (3) 有效倾听的技巧

### 课堂提问

有效倾听的技巧  
除了上面讲述的10项，  
你还知道哪些？  
请举例说明。



注意联系实际



## 【情景导入】

## 发问找证据

- 有甲乙丙丁四位同学吸烟成瘾，老师知道后，把他们叫到一起，问：“你们抽烟吗？”甲乙丙丁齐声回答：“不抽！”于是老师让他们分别到办公室去一趟。
- 甲先进去，老师问：“抽烟吗？”“不抽。”“那，吃根薯条吧。”甲伸出两根手指夹住了薯条。老师呵呵一乐：“不抽？”甲低下了头。甲出去后，将过程告诉了乙、丙、丁，于是乙满怀信心地进了办公室。“抽烟吗？”“不抽。”“吃根薯条吧。”乙接过去。“沾点番茄酱吧。”“啊，沾多了。”乙开始像弹烟灰那样弹番茄酱。“不抽？”老师乐呵呵地盯着乙的手指，乙也低下了头。
- 乙出去后，将过程告诉了丙和丁，于是丙也进了办公室。吃完了薯条，老师问：“不给同学带根去吗？”“哦。”丙把薯条夹在耳朵上。老师盯着丙的耳朵，丙低下了头。丁听了丙的介绍，忐忑不安地进了办公室。他总算把薯条安心地放到口袋里，老师突然喊：“校长来了！”只见丁连忙拿出薯条，使劲往地上踩……
- **【思考】** 1.老师是通过什么方法让每位同学都承认自己抽烟的？
- 2.发问的目的是什么？应如何发问？

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧

技巧1：发问的目的要明确

#### 恰当的提问

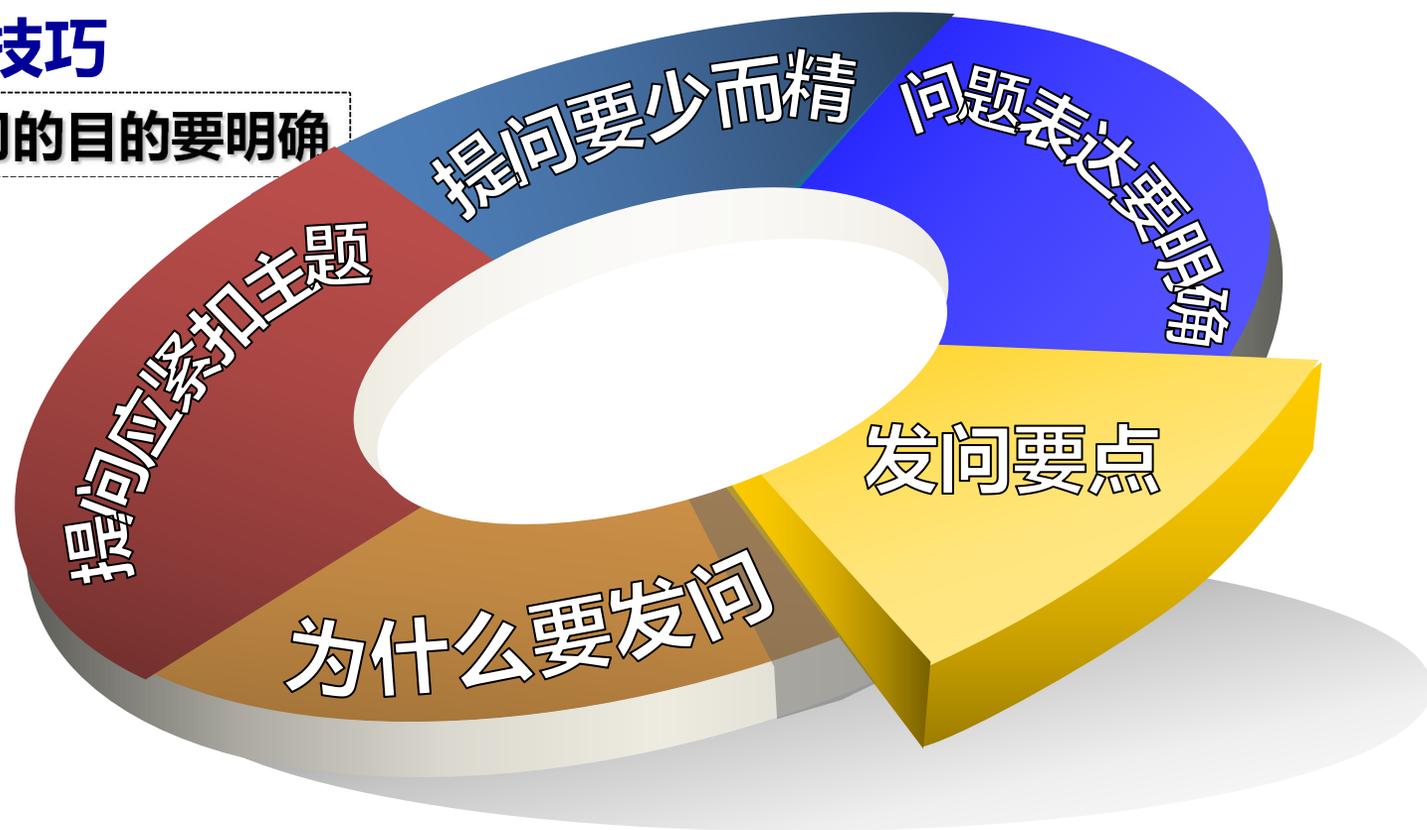
通过询问：

- 寻找线索，挖掘细节，以构成清晰的图画。
- 了解讲话者的意图，
- 确定讲话者的参照系统，以及需求、希望和担心。
- 使沟通朝对我们有利的方向进行。
- 得到我们所要得到的信息并交流情感。

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧

技巧1：发问的目的要明确



## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧

技巧2：掌握好提问的方式

#### 封闭问题选数量

##### 【情景导入】

- 一家豆浆店有两个服务员，一位顾客对**第一个服务员**说：“给我来一碗豆浆。”第一个服务员说：“先生您要一碗豆浆是吧，那您要不要加鸡蛋？”顾客说：“不要。”于是他的鸡蛋没有卖出去。
- 又有顾客喊第二个服务员：“给我来一碗豆浆。”
  - **第二个服务员**跑过来：“先生您要一碗豆浆，那您是加一个鸡蛋呢还是加两个鸡蛋？”顾客说：“加一个鸡蛋吧。”于是卖给一碗豆浆的同时也卖出了鸡蛋。

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧 **技巧2：掌握好提问的方式**

#### **1.开放式提问和封闭式提问**

##### 开放式提问益处：

开放式问题可以帮助您获得一些无偏见的需求，帮助您更透彻地了解对方的感觉，动机和顾虑，对方由此会让您接近他们的内心世界，使您有机会沟通成功。

##### 封闭式问题

###### 特点：

寻求事实，  
避免罗嗦。

###### 缺点：

不能充分了解细节  
带有引导性

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧

#### 技巧2: 掌握好提问的方式

### 2.明确性提问、相关性提问和选择性提问

#### (1) 明确性提问

- 指提问的问题已有明确的答案，被提问者只需要按照事先已经明确规定的内容进行回答即可。

#### (2) 相关性提问

- 指对两件事情间的相互联系性进行提问。

#### (3) 选择性提问

- 指提问者提出一系列相互关联的问题，供回答者有所选择地回答。

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧 技巧2: 掌握好提问的方式

#### 3. 激励性提问和证实性提问

##### (1) 激励性提问

- 提问者运用激励性的语言来提出问题，其目的在于激励对方或给予对方勇气。

##### (2) 证实性提问

- 指提问者对讲话人的一些讲话内容所进行的提问。

## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧

技巧2：掌握好提问的方式

#### 4.假设性提问

指提问者运用假设性的语言提出问题，让回答者回答。



## 二、有效沟通的技巧

### (三) 问的技巧 技巧3: 提问要讲究艺术性



# 内容

01 学习目标

02 内容讲授

03 总结



- 一、有效沟通的原则
- 二、有效沟通的技巧

## 拓展任务：

### 案例分析

【沟通游戏】悄悄告诉他

参加人数：每组10人，可有3-4组

游戏工具：写着传话内容的纸条

要求：

1. 每组10人排成一排，由第一个人领纸条，记住上面的话并保留纸条。
2. 第一个人将记住的话低声耳语传给第二个人，如此重复。
3. 第十个人讲听到的话写到另一张纸条上。
4. 比较两张纸条上的内容。

**问题：**纸条上的内容为什么差别很大？请分析原因？

## 预习任务:

网络观看视频“亮剑”，分析李云龙吃肉激励法，预习激励的含义与作用。



# 谢谢观看

---

管理学基础

