

实现有效沟通—有效沟通

教学教案十五：实现有效沟通—有效沟通

主题名称	实现有效沟通—有效沟通		
学情分析	我们已经学习了沟通的障碍的因素，学习了克服沟通障碍的方法，那么掌握了这些就可以实现有效沟通了吗？还不够。今天我们学习有效沟通的原则和技巧，让我们的沟通真正实现有效沟通。		
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标
	掌握有效沟通的原则、和技巧	能进行有效沟通	培养学生运用已学知识分析问题、推导新知识
本单元任务	情境描述		任务
	<p>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，你跟他说他不要吃糖果。”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：“您跟他说，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？”</p> <p>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。</p>		请同学们思考：该案例甘地在与孩子沟通中体现什么原则
教学重点	有效沟通的5项原则 有效沟通的3个技巧		
教学难点	有效沟通技巧的运用		
思政之光	生活中“受欢迎的人”主题讨论，让学生在讨论中明确如何做好一个“沟通着”的角色，为社交和工作的开展做好准备。		
教法与学法	教学方法	案例教学法、讲授法	
	学习方法	探究学习，小组讨论	
教学资源	教材讲义	自编教材及讲义	
	课件	见《管理学基础》课程资源库课件文件包	
	案例	1. 讲原则的模范 2. 爱因斯坦说相对论 3. 发问找证据 详见《管理学基础》课程资源库案例集	
	参考资料	1. 自编教材： 2. 参考教材 王燕云，管理学基础，中国轻工业出版社 单凤儒，《管理学》，北京：高等教育出版社出版，2015	

实现有效沟通—有效沟通

	<p>周三多,《管理学》,高等教育出版社</p> <p>周三多,《管理学原理与方法》,第六版,清华大学出版社</p> <p>3. 课程资源库:</p> <p>中国总经理网 http://www.cnceo.com/</p> <p>中华经理学刊 http://www.vcmc.net/xuekan/</p> <p>中国杰出企业家网 http://www.china-enterpriser.com</p> <p>中华管理学术通讯 http://www.cme.org.tw/</p> <p>管理学理论研究网 http://www.manage9.com</p>
--	---

教学内容与过程

环节	教学内容
----	------

复习 (2')	<p>【师生互动活动】</p> <p>1 克服沟通障碍的方法?</p>
------------	--

任务导入 (5')	<p>【管理名言分享】</p> <p>要想了解谈话对象真正的情感,你应该仔细观察他的脸部表情,因为,驾驭语言比控制面部表情容易多了。</p> <p>----- (英) 查斯特·菲尔德</p> <p>课程知识点定位:</p> <p>【问题导入】</p> <p>松下幸之助说过:企业管理过去是沟通,现在是沟通,将来还是沟通。那么如何实现有效沟通呢?</p>
--------------	---

任务知识讲授 (13')	<p>一、有效沟通的原则</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 从“废话”开始 2. 对事不对人 3. 内容要明确 4. 言行一致 5. 积极倾听 <p>【案例】</p> <p style="text-align: center;">讲原则的模范</p> <p>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,</p>
-----------------	--

实现有效沟通—有效沟通

你跟他说让他不要吃糖果。”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：“您跟他说，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。

二、有效沟通的技巧

说、听、问的技巧

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

1. 说的技巧

沟通三要素文字、声调、肢体语言

语言表达的沟通技巧

肢体语言的沟通技巧

【案例】

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？

【思考】如果是你，你该怎么回答？

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，你在家里等她，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。”

【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？

过渡【导入案例】

聽

字面解释-----听比说更重要

【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】

实现有效沟通—有效沟通

【导入场景】



虚假倾听

(1) 倾听的层次

听而不闻

假装聆听

选择性聆听

专注地聆听

设身处地地聆听-----5 个层次

(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

举例：美国知名主持人林克莱特

◆鼓励他人表达自己

聆听全部信息

表现出有兴趣聆听

(3) 倾听的四个步骤

准备聆听

发出准备聆听的信息

在沟通过程中采取积极的行动

理解对方的全部信息

(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

【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。

实现有效沟通—有效沟通

【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？

（三）问的技巧

技巧 1：发问的目的要明确

恰当提问，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。

技巧 2：掌握好提问的方式

【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。

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

实现有效沟通—有效沟通

	<p>特点： 寻求事实， 避免罗嗦。</p> <p>缺点： 不能充分了解细节 带有引导性</p> <p>2.明确性提问、相关性提问和选择性提问</p> <p>（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。</p> <p>（2）相关性提问 指对两件事情间的相互联系性进行提问。</p> <p>（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。</p> <p>3. 激励性提问和证实性提问</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>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。</p> <p>技巧 3：提问要讲究艺术性 提问要讲究得体（不知各位有何高见） 提问要尊重对方（勿问隐私） 要讲究提问的语言模式（你能行吗） 要因人设问（年龄） 提问要看准时机（导购员）</p>
<p>总结 (3')</p>	<p>这节课我们通过案例和讨论，学习了有效沟通的原则，掌握了有效沟通的技巧，希望大家运用这些技巧训练自己，增强自己的沟通能力，提高自己的沟通水平。</p>
<p>预习任务与课后作业 (2')</p>	<p>【拓展任务】（课后作业）</p> <p> 【沟通游戏】悄悄告诉他</p> <p> 参加人数：每组 10 人，可有 3-4 组</p> <p> 游戏工具：写着传话内容的纸条</p> <p> 要求：</p> <p> 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。</p> <p> 2. 第一个人将记住的话低声耳语传给第二个人，如此重复。</p> <p> 3. 第十个人讲听到的话写到另一张纸条上。</p> <p> 4. 比较两张字条上的内容。</p> <p> 问题：纸条上的内容为什么差别很大？请分析原因？</p> <p> 【预习任务】</p> <p> 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。</p>

实现有效沟通—有效沟通

教学 评价	这节课我们通过案例和讨论，学习了有效沟通的原则，掌握了有效沟通的技巧，希望大家运用这些技巧训练自己，增强自己的沟通能力，提高自己的沟通水平。
------------------	--