

《管理沟通》

一、什么是沟通

沟通即为有目的地将信息、思想和情感在个人或群体之间传递并达成某种协议的过程。

沟通语言的分类

沟通的要素

沟通的模式

信息传递的歪曲

沟通和洞察力 —— 沟通的四项基本原则（彼得·德鲁克）

有效沟通的特征

二、克服沟通障碍

倾 听

倾听在沟通中的作用要比想象的重要得多

倾听的作用

倾听的障碍

如何倾听

人际交往中他人容易产生的消极心理

不良关系产生的过程

防御心理

常见的防御反应

不认可心理

支持性沟通

支持性沟通的原则

在没有领导的情况下群体分为两类：

工作任务型 人际关系型

处理冲突技巧

- 找出异议
- 找出反对或异议的根源，不要找到一条就认为找到了真正的原因。
- 建设性反对

找出异议的原因

- 当别人反对的时候，要么不同意并告诉你为什么，要么就是不同意而且不做任何解释，但不管那种情况，都需要进一步去了解对方真正的原因，挖掘出抑扬背后的真正原因。当别人死不让步的时候，尤其需要找到原因，否则你根本不知从哪里下手。
- 拼命用讲道理来消除异议，这样做只会让对方躲的更深，尊重别人提出异议的权利，不妨先让一步，问些问题，他们可能还会拒绝合作，但至少面对困难，你已经尽力而为了。

建设性反对

- 大部分人在不同意的时候会说“我不同意，因为……”这看起来合情合理，只不过直截了当的说反对会给对方带来不好的影响。因为，谁也不喜欢遭到反对，你反对的人很可能也会反对你。实际上他们反对你的可能性有33%，你稍不小心，就会陷入僵局。
- 提出反对意见时，有两种建设性的方法
 - 一 并不明确的反对，而是提出问题澄清对方观点，这样做能使对方回头想一想你提出的不同观点。
 - 一 不按通常的顺序走，而是反其道而行之，先讲道理，最后说“所以，我不同意。”这样倒过来有两个好处
 - 减少被打断的机会（按传统顺序提出反对意见50%以上会被打断）
 - 在宣布反对以前先讲原因，对方更容易接受，理解。一个简单的技巧就会带来积极的后果

参、工作中的个人需求

- 获得归属感
- 了解事情的来龙去脉
- 感到别人需要自己
- 节省时间
- 有权力或权威
- 为崇高的事业而工作
- 获得新经验
- 对结果有控制权
- 增强安全感
- 有机会进行创造
- 使别人高兴

- 执行切实可行的方案
- 改善工作流程
- 赢得赏识
- 减轻压力
- 实现雄心壮志
- 获得成就感
- 提高业绩
- 减少差错
- 增强能力

四、危机沟通管理的核心问题

- 应对危机的能力和创造财富的能力同等重要
- 话语秩序的构建是危机管理的核心问题
- 事实与价值模型的提出
- 进入新世纪，特别是互联网新媒体崛起以后，中国社会的大众舆论不是事实潮，而是价值潮，特别是价值层面的情绪潮。
- 这时候是真是假、是对是错，往往并不重要，重要的是民众被关心、被尊敬了吗？
- 所有的危机都是事实危机、价值危机的聚合体，必须从两个层面来看，这就意味着所有危机的应对策略要么是事实导向的，要么是价值导向的，而核心问题在于事实层面如何还原真相，价值层面如何重建信任。

两个核心问题

- 于事实层面寻找真相
- 于价值层面重建信任
- 真相的真相：对真相负责；真相是一个共识达成的过程。
- 信任的本质：道德、经验、交换，三种信任观

五、建立亲和力的方法

- 情绪同步

- 共识同步
- 生理状况同步
- 语调和语速同步
- 语言文字同步

零距离沟通——亲和力