

如何沟通

我是如何定义沟通的？

有效沟通的原则是什么？

为什么沟通对我们很重要？差劲的沟通会造成什么样的后果？

在什么时候我们会运用沟通？可能造成沟通困难的因素有哪些？

定义要素：

目标

信息

思想

情感

协议

沟通的模型

如何运用有效的沟通技巧克服这些障碍？

1. 怎样有效的发送信息
2. 怎样有效的接收信息，你是否具有积极
 - 聆听的层次

利用反馈的工具，取得有效的沟通

有效沟通的四个原则：

1. 有明确的沟通目标

2. 重视每个细节
3. 要达到你的至少一个目标
4. 适应主观和客观环境的突然变化

沟通的四大特点：

随时性 - 我们所做的每一件事情都是沟通

双向性 - 我们既要收集信息，又要给予信息

情绪性 - 信息的收集会受到传递信息的方式所影响

互赖性 - 沟通的结果是由双方决定的

信任是有效沟通的基础

JoHari window 介绍

有效沟通的积极态度

有效沟通的基本步骤：

1. 沟通前的准备
2. 确认对方的需求
3. 清楚而合适地阐述自己的观点
4. 处理异议
5. 达成协议