《卓越领导力》

1. 沟通也称为交际，是指为了既定**目标**，用一定的符号把信息思想和感情在人与人之间进行**传递的过程**。
2. 沟通的对象：人与人直接的人际沟通、人的自我沟通、人与机器的沟通、组织之间的沟通等。
3. 沟通的手段：口头预言的沟通、书面的沟通、非预言的沟通（身体预言的沟通）。
4. 不良的沟通后果：
5. 不清楚下一步该做什么；（时间和资源的浪费）
6. 无解别人的意思；（不融洽的关系）
7. 相互之间不进行意见和见解的交流；（事情进展缓慢，问题久拖不决）
8. 员工不能明白“为什么我们要做这些事情”；
9. 沟通的三大要素：
10. 有一个明确的目标；
11. 达成共同的协议；
12. 沟通信息、思想和情感；
13. 沟通的三个层次：表达；提问；倾听；
14. 沟通的四种基本形态：听（倾听）、说（说话）、读（阅读）、写（书写）；
15. 沟通的重要原则：
16. 尊重；
17. 真诚；
18. 平等：平等待人是沟通和人际关系的前提和基础；
19. 信用：既是沟通的原则也是做人的根基；
20. 双赢思维；
21. 同理心倾听（知彼解己）；
22. 珍惜差异（创造性地合作）；
23. 高效沟通的前提：**双赢思维**

双赢的思维是告诉我们人际交往中要寻求互利，双方都对决定感到满意并决定致力于计划的实施。（而不是妥协）

1. 高效沟通的关键：同理心的倾听
2. 沟通的基础是信任，想要有效地沟通与发挥影响力，第一步就是要了解对方，取得对方的信任；
3. 倾听的层次：
4. 忽视式的倾听：不用心的倾听；
5. 假装式的倾听：外表看起来像是倾听；
6. 选择式的倾听：只听自己有兴趣的部分；
7. 留意的倾听：专注在对方所说的话，并用自己的经验做比较；
8. **同理心的倾听：**

**出发点是了解对方而不是反应，用心倾听及身体语言回应来了解对方的话、动机、意图及其感受；**

1. 自以为是的回应

自以为是的响应是我们在人际关系中常常遇到的障碍；我们往往以自己的经验及动机为基础去提供建议（好为人师）、探询（追根问底）、诠释（想当然耳）及评估（价值判断）别人的讯息；

自以为是的回应的四种倾向：

1. 价值判断：对旁人的意见只有接受和不接受；
2. 追根问底：依照自己的价值观探察别人的隐私；
3. 好为人师：以自己的经验提出忠告；
4. 想当然耳：根据自己的行为与动机衡量别人的行为与动机；
5. 自以为是的回应的效能

在什么情况下具有效能：

1. 当对方以具有逻辑的方式沟通且不带有情绪时
2. 当对方特别向你征求你的观点来协助时
3. 当你和对方的情感账户额度很高的时候

在什么情况下会无效能：

1. 对方只是要找个人听他说话
2. 对方想用自己的节奏（步调）在没有威胁感的状态下表达及探究他自己的感受时
3. 当对方的沟通充满情绪的时候
4. 有效技巧是**建立在关心的态度和真心去了解的意图上。**
5. 同理心的倾听不一定适用在任何环境，是协助我们了解别人的工具之一。
6. 同理心倾听的基本技巧是**帮助说话者觉得被了解**
7. 重复字句：只有话，不是感受；
8. 重整内容：用自己的语句理解其意，但是仍用左脑的逻辑思考去理解；
9. 反映感受：深入了解并开始用自己的话来掌握对方的感受，甚至通过身体预言及音调来表达感受（右脑作用）；
10. 重整内容及反映感受：用自己的语言来表达对方的话及感受（左右脑并用）；