

有效沟通总结

#瑞达恒/新锐培训

沟通，一直是自己的一个弱项，总是觉得不善表达。

经过此次 Gina 老师的讲解，对沟通这块，有了更为系统的了解。十分感谢。

一、重要性

【漏斗原理】，这在很多地方都有应用到。

突出了自己说的到对方接收到的，是有一定差距的。而做好沟通的重要性，就是如何去让自己说的，能够更好地传递给对方。

有几个点需要时刻记住：

- 不要以为自己说的，就一定是说清楚的。
- 不要以为对方听了，就是能明白的。
- 【说-听】过程中，是信息递减的过程。

所以，要想做好一次沟通，得先有这样的意识，要清楚双方的沟通，并不是一直都是那么顺利。

要避免鸡同鸭讲，各说各的，就得有这样的意识。

所以这就体现出了【有效沟通】的重要性。

二、一些误区

- 无效沟通，容易带来误解
- 不等于单向的叙述（比如下达目标）
- 不等于一味顺从。

三、如何做好有效沟通

这是真的有框架，有方法的。

一开始在自己不知道如何下手的情况下，这就带来了很好的方向了。

3.1 预判问题

- 从多个纬度去观察问题（比如一些关键指标、工作观察、询问其师傅、主管等），先尝试找出一些可能原因。

3.2 环境准备

- 比如会议室的提前准备

3.3 沟通框架

1. 破冰
2. 开启话题
3. 深入了解原因（奇迹提问: 假设已经达到最佳状态，回过来看，觉得影响目前最大的原因是什么？ 也需要给对方留下时间思考）
4. 行动方案
5. 验收与激励

3.4 心态准备

一颗向善的心。

当你真心地为对方着想，对方是肯定可以感受到的。

而自己也将会变得更加有信念。

知行合一。

四、有效倾听

4.1 先有这样的认识

第一层次：以自我为中心

第二层次：以对方为中心

第三层次：结构化倾听

- 倾听事实
- 觉察情绪
- 情绪背后的需求

4.2 有2个印象比较深刻的

4.2.1 处理心情，在处理事情。（响应情绪 -> 确认事实 -> 解决需要）

这个也是平时需要多多尝试的。

当一个人处于不好的情绪时，如果直接去反驳他，去质疑他，大概与不会被对方接受，而且很有可能加大冲突。

尝试观察发现其情绪化的原因，现在为什么生气？去设身处地想一下，自己处于他的境地，是不是也可能出现类似。

而不是他气我也跟着气，硬碰硬直接爆发冲突。（那个医护的例子，很深刻。）

4.2.2 哪些是客观事实，哪些是主观判断。

想要沟通一件事的时候，先从中去发现事实。

注意这个地方，很容易【先入为主】，【以偏概全】，【带有偏见】，需要提醒自己要关注的是事实，实际情况。

注意自己的表达：“总是”、“一直”，“从不”，“经常”……

本来可能是一件没有太大问题的事，被这种词直接放大了。

五、有效表达

- 对方有情绪

先处理心情，再处理事情。（响应情绪 → 确认事实 → 解决需要）

- 自己有情绪

先描述对方的事实行为，再表达出自己真实的感受，说出这件事具体带来的影响。

六、例子

前段时间找一个小伙伴沟通，感觉他近期的状态并不是很好。所以想找他沟通一下。

1、我之前的做法，是直接在下班的时候，直接跟他说，有没有时间聊一下，没有提前跟他说。

→ 需要改进的地方：感觉会比较突兀。虽然问了说“有没有时间”，但感觉对方还是有点突然。

2、然后就逛了一圈办公室，找一个空的会议室。

→ 需要改进的地方：没有提前预约会议室，如果当时找不到呢？也就是没有准备好沟通的环境。

3、沟通前，会有点担心，怕对方会有什么情绪，也不清楚自己能不能表达清楚。

→ 需要改进的地方：自己没做好心态准备，也没有很明确的意识往这方面去考虑，而且当时也没有很强的信念。所以这次经过老师讲了之后，才意识到，一次沟通，可以提前准备的事情是可以很多的。有了这些准备工作，会让自己更加具有信心信念。特别是带着“一颗向善的心”。