



第五讲 信息与沟通

503如何提升沟通的效率效果

王清刚

中南财经政法大学会计学院

Email : kjxywqg1125@126.com



聆听的层次

听而不闻

✦ 不做任何努力去聆听

假装聆听

✦ 做出假象聆听

选择性地聆听

✦ 只听你感兴趣的内容

专注地聆听

✦ 认真地聆听讲话，同时与自己的亲身经历做比较

设身处地地聆听

✦ 耳听、眼观、嘴问、脑思、心感受



Who is he?

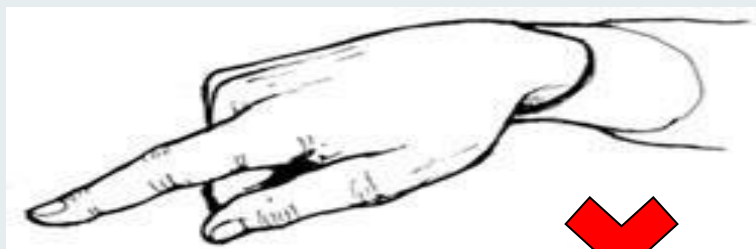
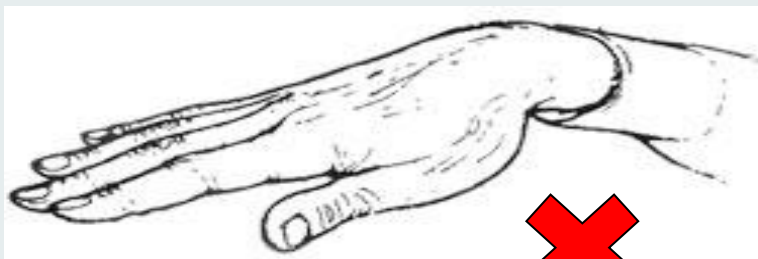


What does he express?



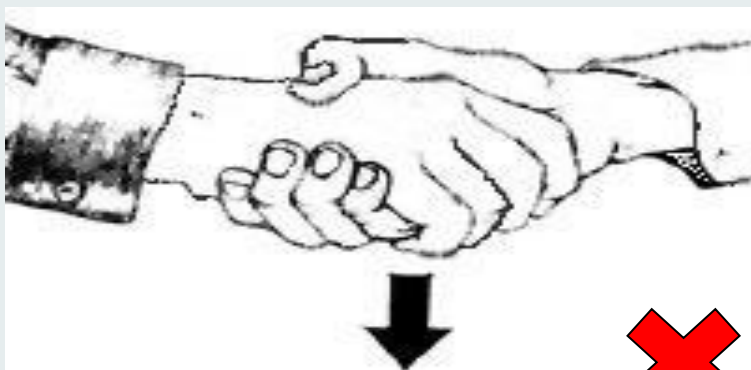
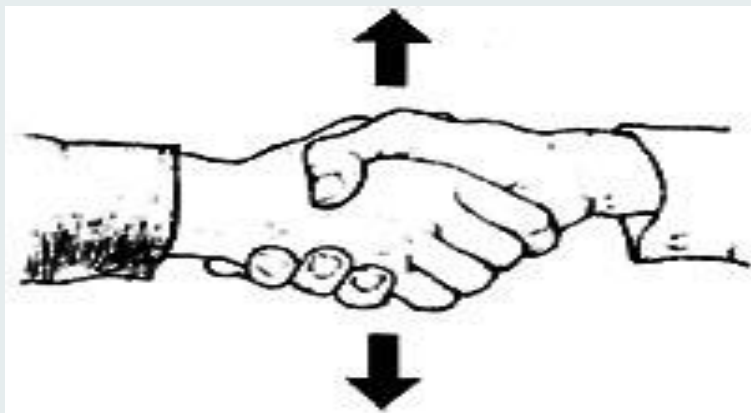


手和掌的姿势语(hand/palms gestures)

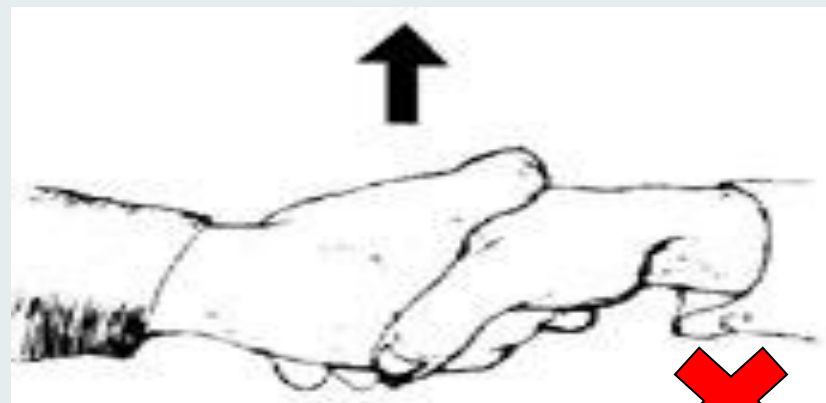




手和掌的姿势语(hand/palms gestures)



谁应该先伸出手来?





● 积极的身体语言

- 目光接触
- 眼眉动作
- 思考的点头
- 身体朝你
- 正面向你
- 理解的附和声
- 身体放松



❖ 消极的身体语言

- ❧ 远离你
- ❧ 快速点头
- ❧ 捂着鼻子
- ❧ 有限的目光接触
- ❧ 看天
- ❧ 捂嘴巴
- ❧ 握紧拳头
- ❧ 急促呼吸
- ❧ 身体后倾
- ❧ 眨眼
- ❧ 拳头握紧或半握



将“但是”换成“也”试试

- “你说的很有道理，但是……”
——他是指你说的没道理。
- 若把“但是”换成“也”：您说的有道理，我这里也有一个满好的主意，不妨我们再议一议，如何？
- “我感谢你的意见，同时也……”
- “我尊重你的看法，同时也……”
- “我同意你的观点，同时也……”



说话的温度



急事，慢慢的说





大事，清楚的说





小事，幽默的说





没把握的事，谨慎的说



没发生的事，不要胡说





做不到的事，别乱说





伤害人的事，不能说



讨厌的事，对事不对人的说





开心的事，看场合说





伤心的事，不要见人说



别人的事，小心的说





现在的事，做了再说



未来的事，未来再说





如果，对我有不满意的地方，请一定要对我说！





人际沟通

- ♠ 一流的沟通者都象一位太极高手
- ♠ 重要原则
 - ♣ 尊重：做人的第一前提
 - ♣ 信任：相互信任，互不猜疑
 - ♣ 宽容：人要有宽阔的胸怀，容人的雅量
 - ♣ 真诚：精诚所致，金石为开
 - ♣ 自制：自我克制是有涵养的表现（曾国藩）
发怒是拿别人的错误惩罚自己
 - ♣ 换位：用对方的语言沟通



处理与领导关系的要求

- **履行职责要认真，精益求精高标准**
- **遵守制度与规章，不给领导出情况**
- **接受指令不含糊，不能干的先讲清**
- **尊重领导不议论，有了意见当面陈**
- **充分发挥能动性，提出合理化建议**
- **接受批评要虚心，对待上错讲分寸**
- **一般不越级汇报，信任维护其威信**



处理同事间关系的要求

- 分担任务无怨言，工作认真没麻烦，补救及时作道歉
- 维护同事的名利，尊重同事的隐私，谅解同事的缺点
- 合作使用物件时，多给同事行方便，关心信任解困难
- 不太融洽缺情感，也要配合莫疏远，人前不说同事短
- 恳求他人来帮助，友爱之情不要忘，酬谢互助记心间
- 对待伤害要宽谅，正常渠道来解决，鲁莽从事要避免
- 嫉妒心理要克服，同事成绩我称赞，讽刺打击不能干

