

SMART有效沟通

北北





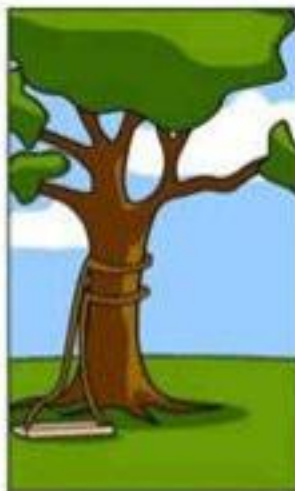
客户口述



项目经理的理解



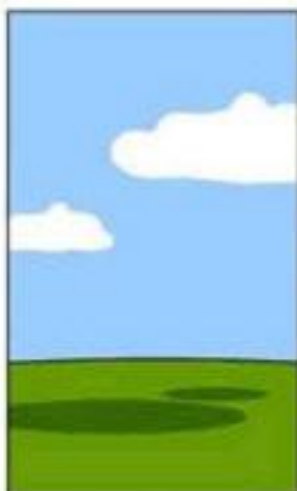
设计出来却是



程序开发变成



商业顾问形容它为



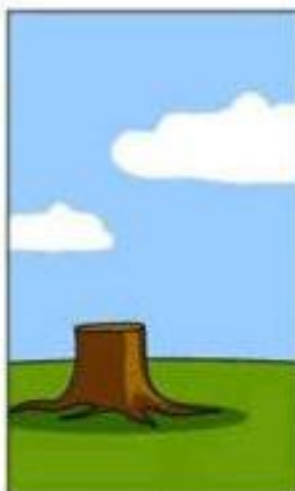
项目文档写成...



系统安装成...



收费却是如此贵



维护人员把它变成



而客户真正需要的
只是...



沟通的漏斗

我跟你说了多少次了？这都不明白？



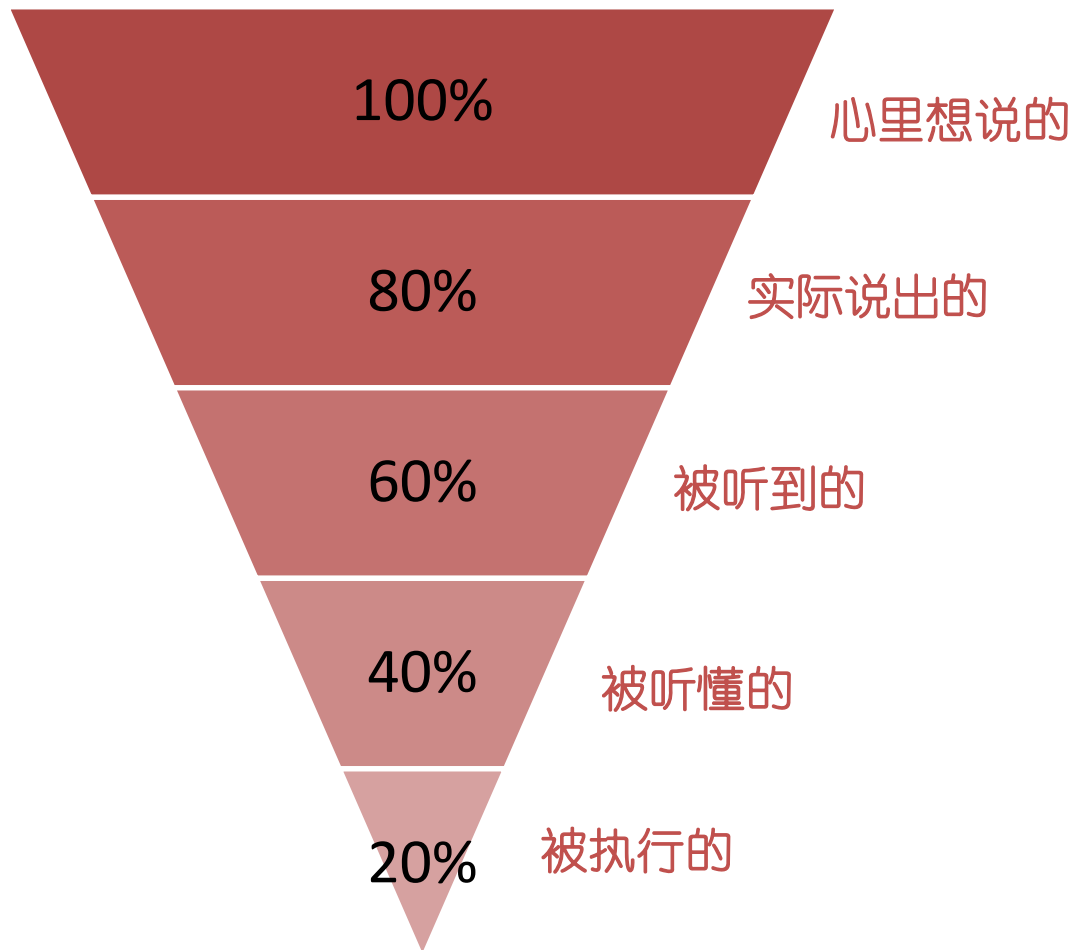
我当时明明是说……

别吵了。你们都没有错。



你现在懂了吗！

这就体现了“言传身教”的重要性。说不明白时，就要动手！



我们工作中**70%**的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的



成功的因素

85%

沟通与人际关系

15%

专业知识和技术



沟通的定义

1 汉语词语

基本信息

【词目】沟通

【拼音】gōu tōng

【英文】Communication

【日文】コミュニケーション

【感情色彩】中性词

【基本解释】

沟通是人们之间最常见的活动之一，是指人们之间进行信息及**思想**的传播。沟通常常牵涉了几方面：信息发送者，信息接收者，信息内容，表示信息的方式，传达的渠道。

本指开沟以使两水**相通**。后用以泛指使两方相通连；也指**疏通**彼此的意见。





沟通的特征

沟通是双向的

沟

通





沟通的基本形态



听
倾听



说
说话



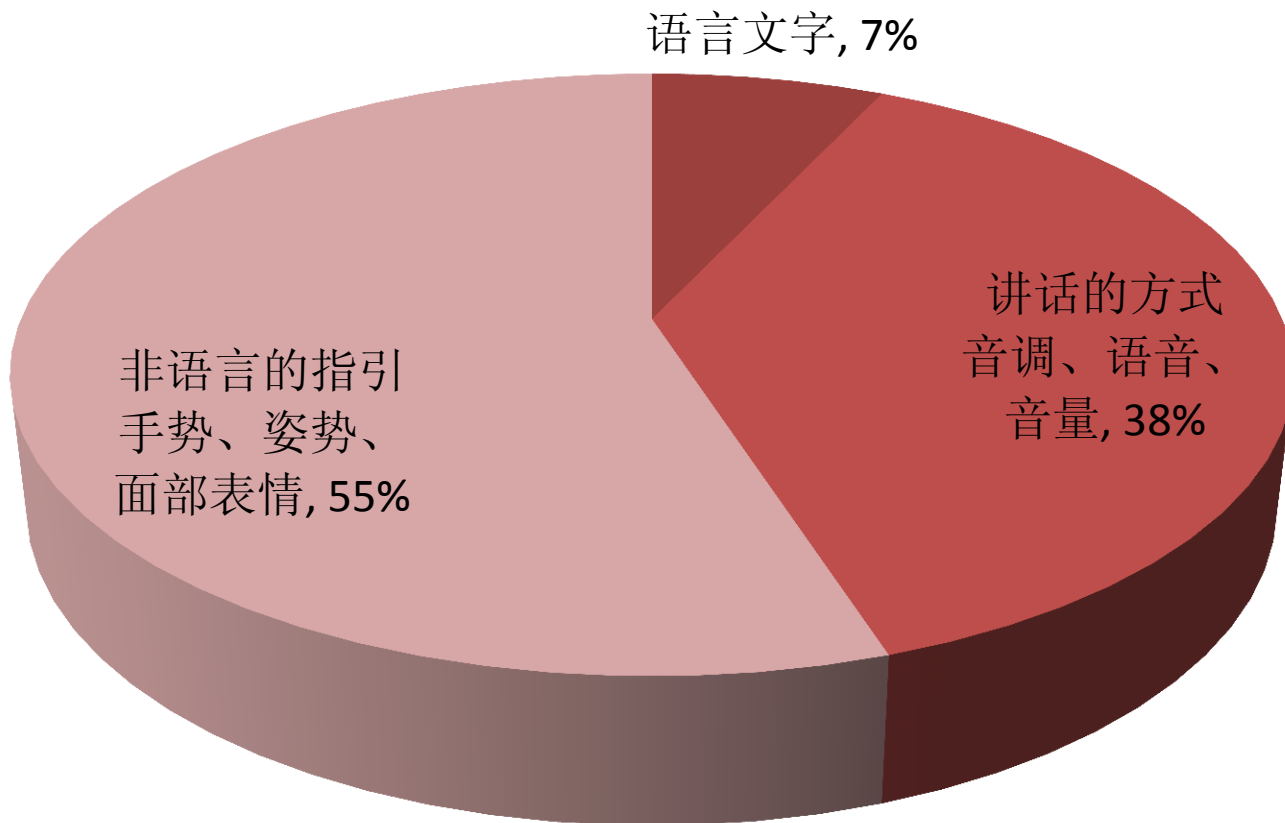
读
阅读



写
书写

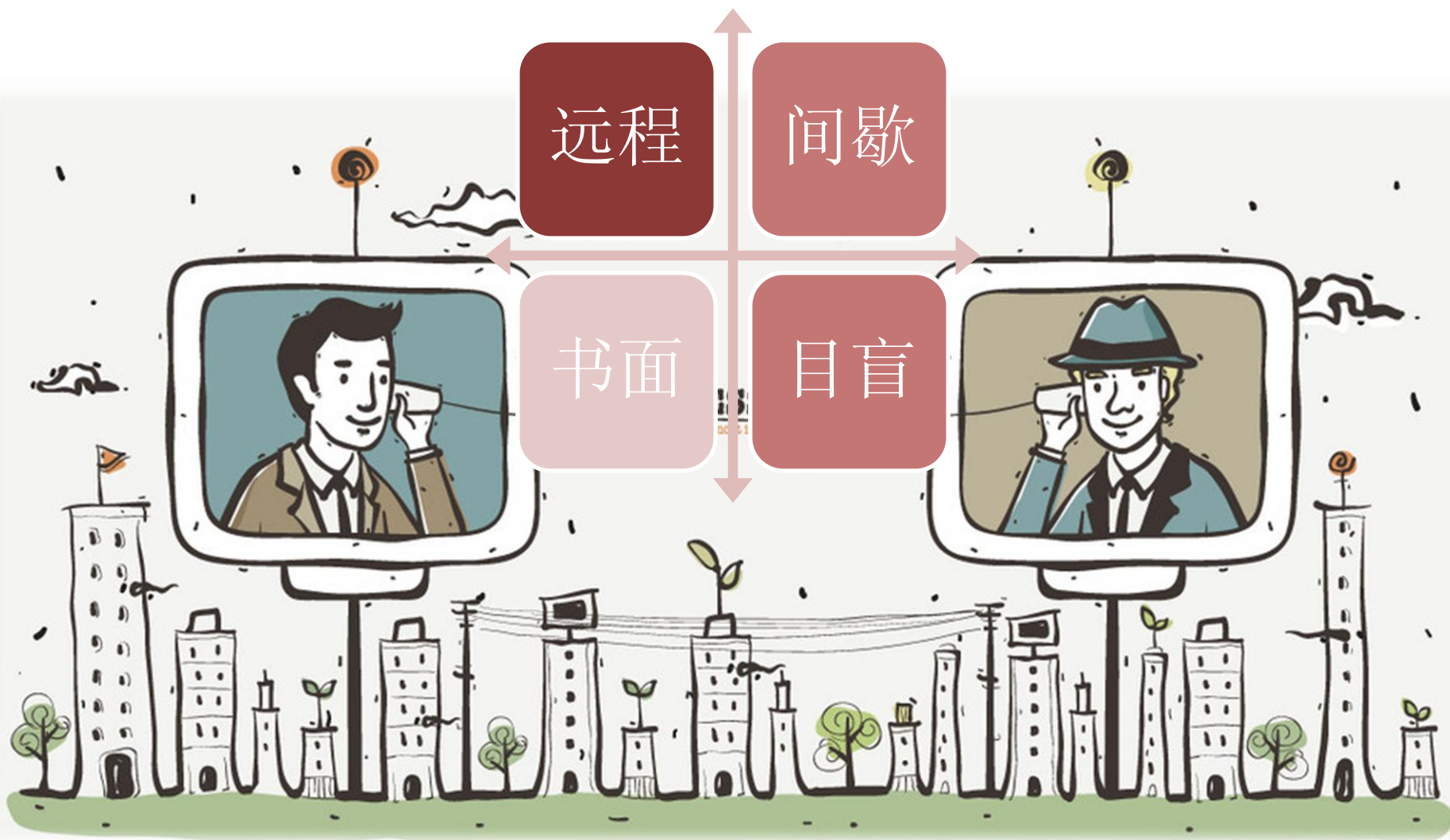


55387法则



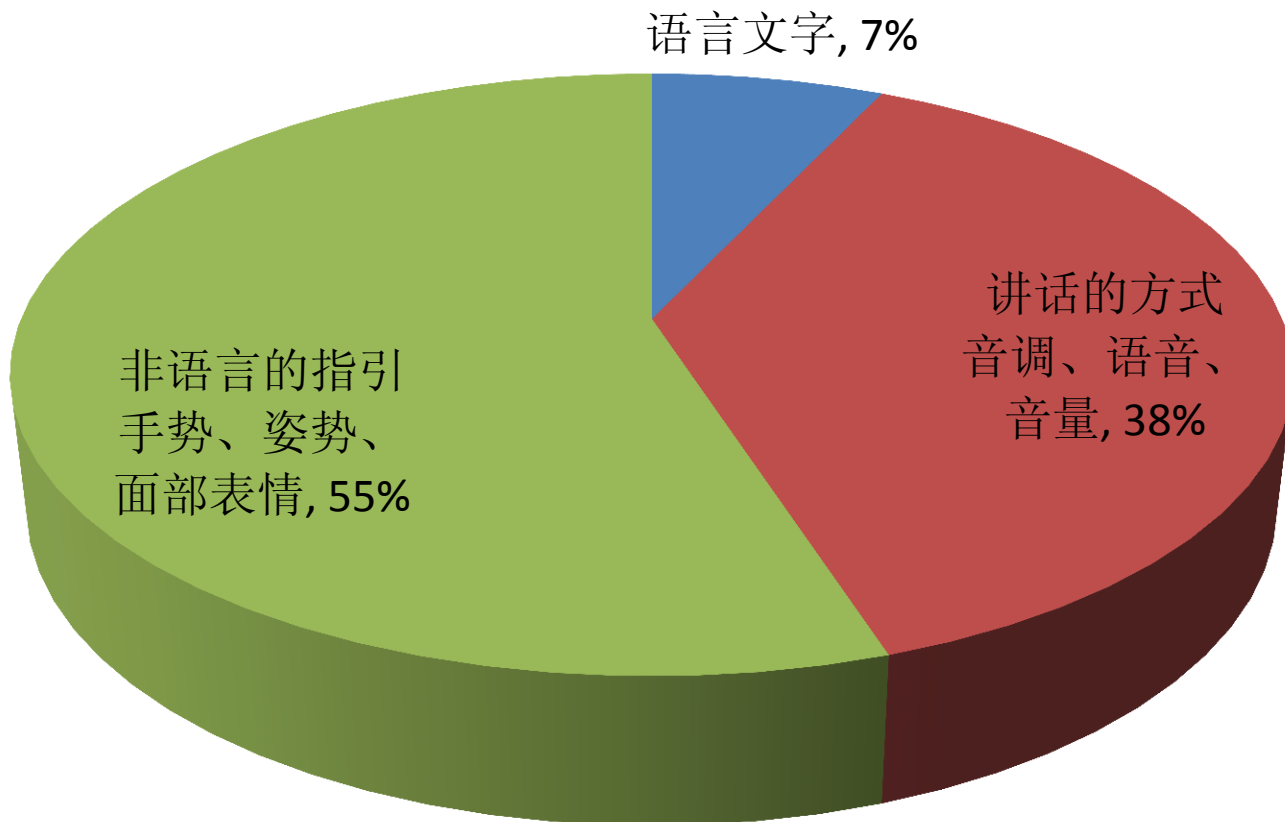


麦田沟通的特色





55387法则



要达到最有效的人际沟通，除具备说话的技巧之外，还要学习到以下的六种技巧才行。



眼睛的沟通

姿势 / 动作的沟通

手势 / 面部表情的沟通



声音 / 言语表情的沟通

人体空间位置的沟通

穿著 / 装饰的沟通



麦田的沟通途径特点

语音、语调

文字、QQ表情

38%

7%

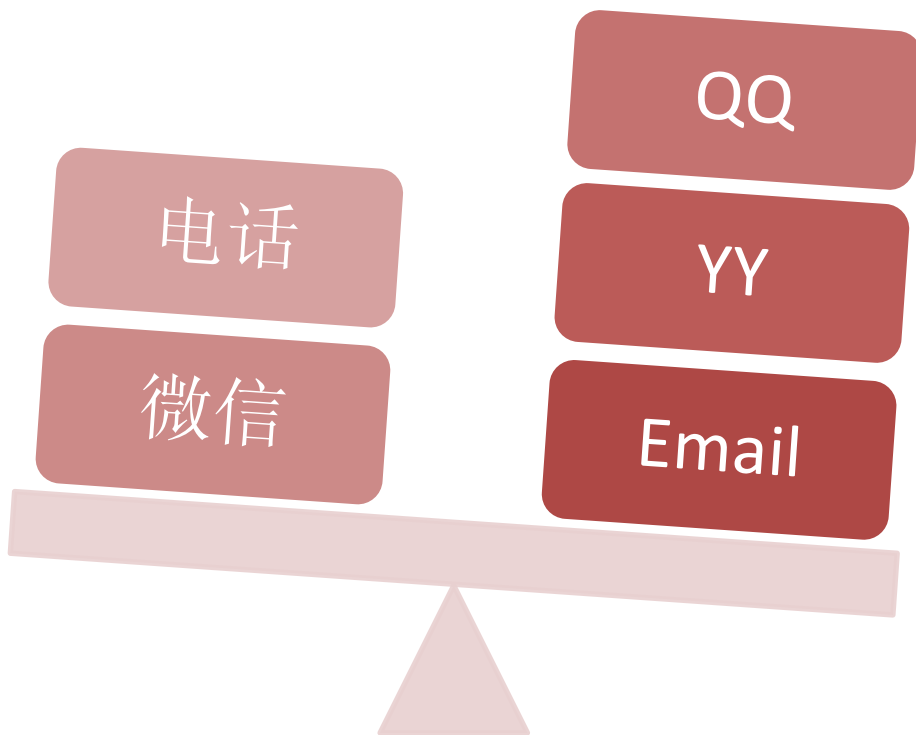
电话

微信

QQ

YY

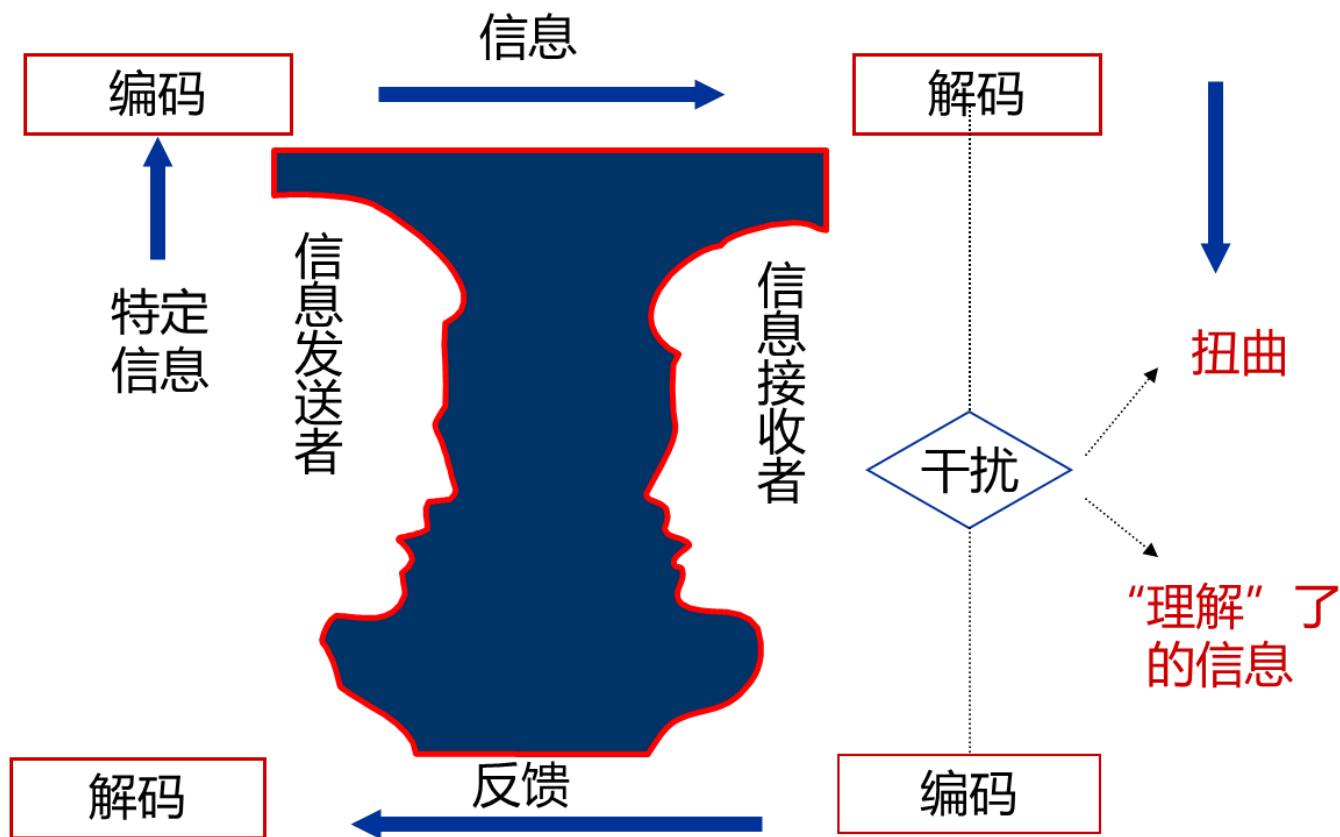
Email





误解的来源

技巧、态度、知识、文化背景



沟通的主要障碍（传递方）

用词错误，辞不达意

咬文嚼字，过于啰嗦

不善言辞，口齿不清

只要别人听自己的

态度不正确

对接收方反应不灵敏





沟通的主要障碍（传递管道）

经过他人传递而误会

环境选择不当

沟通时机不当

有人破坏、挑衅

沟通的主要障碍（接收方）

先入为主（第一印象）

听不清楚

选择性地倾听

偏见（刻板印象）

光环效应（晕轮效应）

情绪不佳

没有注意言外之意





麦田的SMART沟通



SMART

5W1H



沟通的重要原则

平等：平等待人，沟通和人际关系的前提和基础

信用：既是沟通的原则也是做人的根基

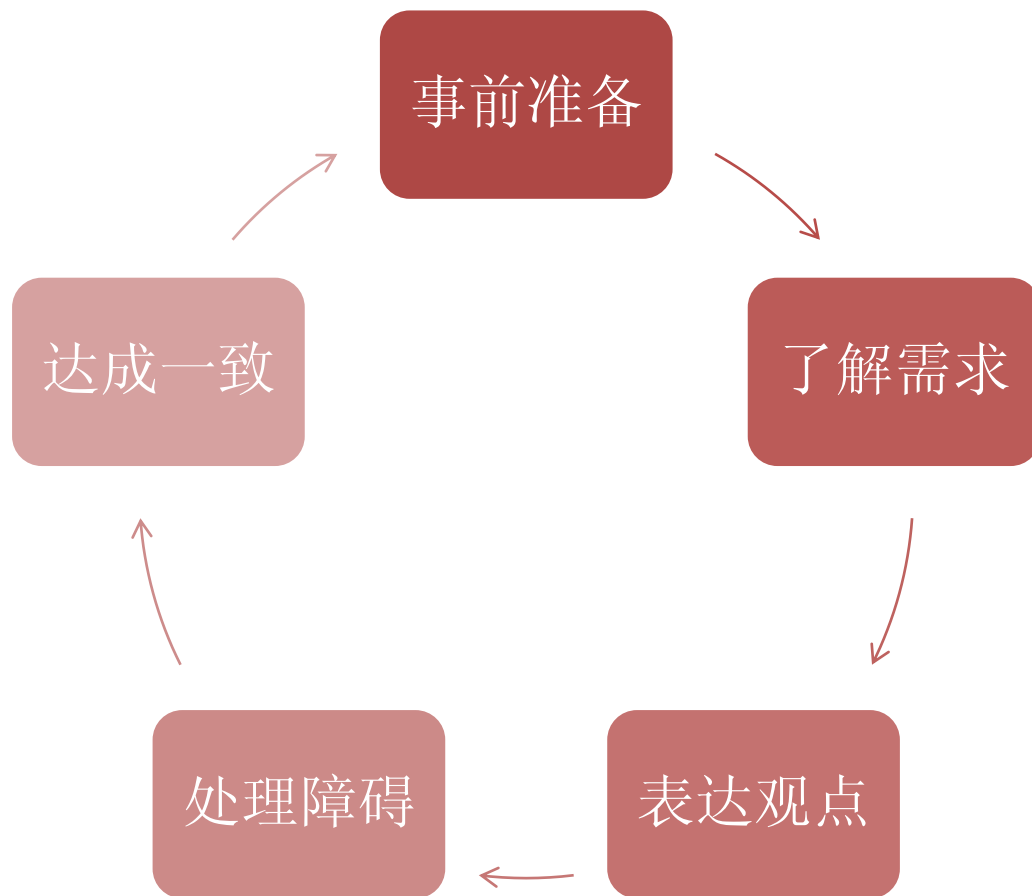
互利：物质上和精神上的互利

平等：真诚合作





沟通的步骤





事前准备

SMART吗?

- 要谈什么事情
- 要达到什么目的
- 对方到底想听什么



选择时机，营造环境



事前准备

SMART吗?

- 先过滤：把要表达的资料过滤，浓缩成几个要点。
- 一次一个：一次表达一个想法、讯息，讲完一个才讲第二个。
- 概念相同：使用双方都能了解的特定字眼、用语。
- 长话短说：要简明、中庸、不多也不少。





了解需求

开门见山

减少无谓信息

直接说明沟通目的

有效提问

不打断

不反驳、不批判

控制谈话方向

制止滔滔不绝

积极聆听

组织听到的信息

复述对方意见

确保理解正确



有效提问

封闭式问题

- 发生意外了吗？
- 有人有反对意见吗？
- 你还有问题吗？

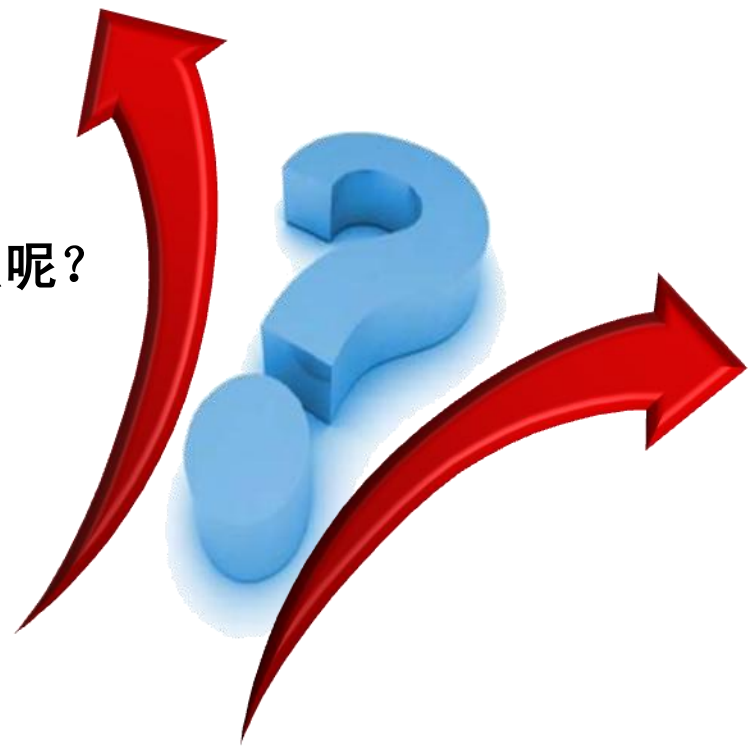
开放式问题

- 意外是怎样发生的？
- 他们为什么反对呢？
- 你还有什么问题？



开放式问题

- 关于这个，你还有什么可以告诉我的呢？
- 你觉得，什么是最大的问题呢？
- 那表示有什么更重要的事情呢？
- 有没有从另一个角度去观察呢？
- “××”的反应会是如何呢？
- 你觉得，“××”的能力可以负责些什么呢？





明确的问题

- 事件究竟是如何发生的？
- 谁需要负责呢？
- 在什么时候发生的呢？
- 怎样发生的呢？
- 当时的情况是怎样的？
- 最后的结果是什么？





发展的问题

- 你可否告诉我这件事的来龙去脉
- 为了让我更容易了解，请你用另一种方式告诉我，好吗？
- 这是不是关于……





可靠性的征询

- 这消息来自哪里？
- 这些数据正确吗？
- 我们有没有征询“××”的意见/忠告？
- 我看过另外一些详细的资料，在.....
- 我想，这需要做一个新的调查
- 我们可否信赖这份资料
- 这些都是最新的资料吗



有效提问TIPS

- 多使用事实陈述

少用情绪性的字眼批评别人。

少用情绪性的字眼拒绝别人的好意。

少用“我觉得你是……”的主观判断。

适时提问，不打断





积极聆听

听而不闻 假装听
选择性倾听 专注的听
同理心倾听



正确了解他人的感受和情绪，尽量做到相互理解、关怀和情感上的融洽



及时同理与关心

- 你真的感到不开心，是吗？
- 我可以理解你的感受
- 我可以理解这些事是你十分担心
- 我已经清楚为何你如此沮丧了
- 我可以体会你当时伤心的程度





多正面赞美

哇！你好厉害哦！

哇！太棒了！

哇！你真是不简单！

哇！你真行！

PS：避免说些负面刺伤别人的口头禅！





积极聆听

利用听和谈之间的速度差距，整理你所得到的信息。

- 归类：整理出大纲要点。
- 排顺序：分辨出先后缓急。
- 比较对照：区别事实和假设、好处和坏处、优点和缺点





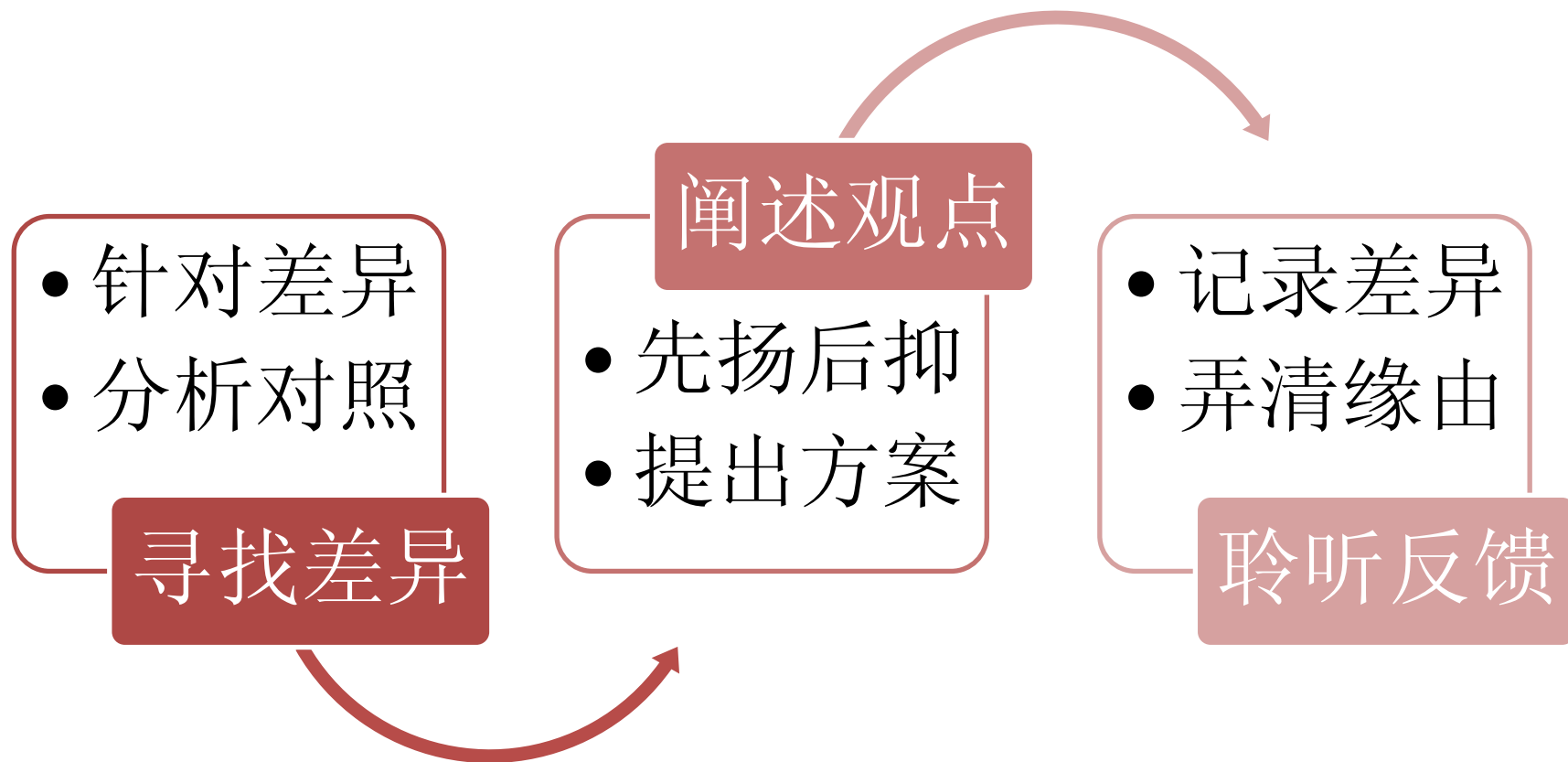
积极聆听

适时的确认非常重要！





表达观点





说对方想听的

- 会说“一、二、三”；
- 重视讲话的次序：结果、总结，别人最在乎、最关心、最想知道的，一定要先说；
- 学会简单与精准



及时调整

- 这一点是我错了，我没弄清楚……
- 你是对的，我了解我错误之处……
- 这样说是有道理的，我应该……
- 谢谢你的指正，让我立即了解到……
- 看来我对这个问题的了解还不够准确和全面……



批评和不认可要怎么说？

	拙劣的语言	较好的语言
描述	你从来都拖拖拉拉	你周五才交给我需要的文档
承认	我非常生气	我觉得很纠结呀
具体化	你难道就不能按时间把你答应的事情做完吗？	因为这个文档是要给捐助人参考的，我十分害怕因为信息交晚了，会丢掉这个捐助
总结		你一直都是特别追求完美的家伙，我也理解你的工作也挺忙的，如果下次还能更准时一些就更好了。

具体化





批评和不认可要怎么说？

	拙劣的语言	较好的语言
描述	你总是对XX有偏见	你这么想XX的意见
承认	我无法理解你	我觉得有点遗憾
具体化	你根本不理解别人的好意，也不能接受别人的意见	换个角度，其实XX的看法未必全都不对，他也不一定是你以为的出发点。
总结		我理解XX的思考可能是这样的：

具体化





有效的说服

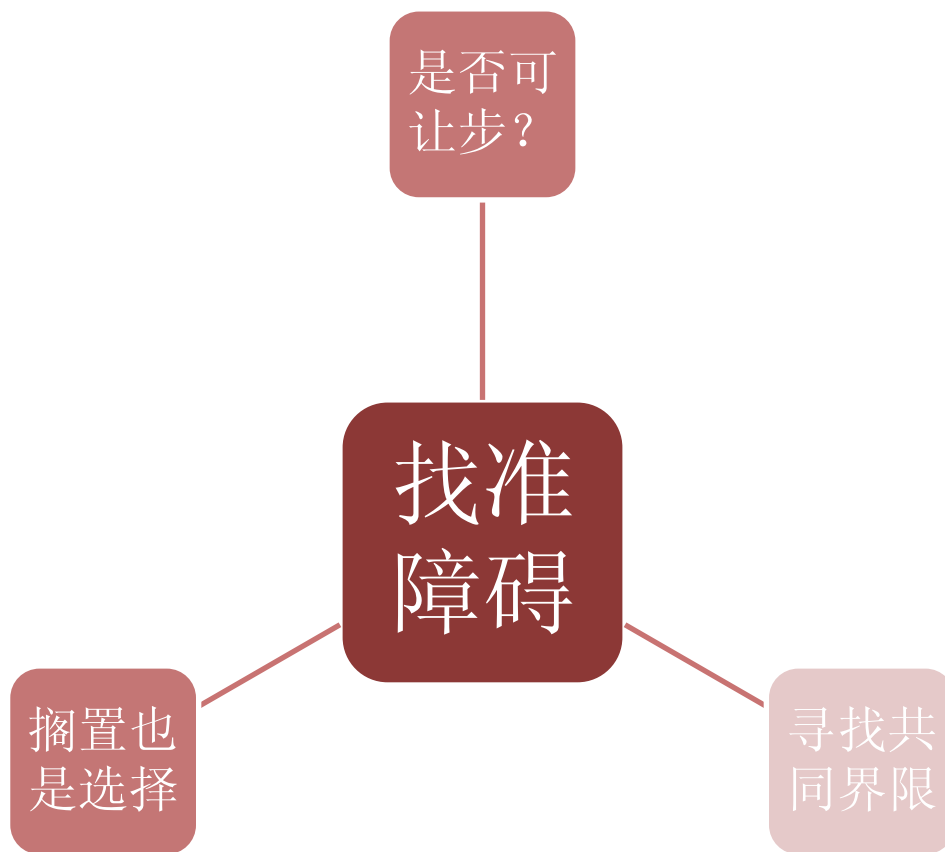
沟通的最终目的是说服他人采取积极正确的行动。

- ◆ 举出具体的实例
- ◆ 提出证据
- ◆ 以数字来说明
- ◆ 运用专家或证人的供词
- ◆ 诉诸对方的视、听、触、嗅、味五种感觉
- ◆ 示范





处理障碍





启发式解决

- ◆或许，我们可以试试别的办法
- ◆这是否是唯一的方法呢
- ◆倘若采用别的途径又如何呢
- ◆可否我们从这个角度来看？下一次，我们可否采用.....

预留余地，具有弹性



达成一致

复述成就

- 今天要解决什么问题
- 哪些已经达成一致
- 哪些还存在争议

复述方案

- 我们的争议
- 我们的决定

行动计划

- 推进时间表
- 清晰的分工

感谢

- 真诚地感谢

SMART吗?



达成一致

邮件确认！

- 表示诚挚感谢
- 复述会议结果
- 明确行动计划
- 落实责任到人

**SMART吗？
SWIH**



复命习惯与精神

- 在约定的时间内，对邮件有所回应
- 进展情况汇报
- 是否需要进一步的沟通
- 是否需要进一步的协助

SMART吗?

将心比心

互信互赏



互信

距离越远越需要信任和理解

互赏

个人内在冰山图





用心讀出聲
Reading Out From The Heart