

教案首页

授课题目		模块二 演讲语言技巧 有效沟通		
教学内容		1. 沟通的含义与目的 2. 沟通常见的问题 3. 沟通的基本原则 4. 有效沟通的技巧和方法		
教学时数		2	授课地点	多媒体教室
教学条件		多媒体		
教学目标	知识目标	1. 了解沟通的含义与目的； 2. 熟悉沟通常见的问题，沟通的基本原则。		
	能力目标	掌握有效沟通的技巧和方法。		
	素质目标	培养学生沟通能力		
教学重难点	重 点	沟通的基本原则		
	难 点	有效沟通的技巧		
教学方法与手段		讲授、讨论、案例分析		
课程资源				
备 注				

教学过程续页

模块二 演讲语言技巧 有效沟通

一、教学内容及过程

导入案例：倒鸭子

沟通，大到国家，小到个人，都需要，是不可缺少的语言工具。有效沟通能消除误解；及时沟通可以减少障碍；真诚沟通可以缩短距离。在很多情况下，如果没有及时进行沟通，冲突和疏远就会出现。

一、沟通的重要性

1. 有效沟通的概念。为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议的过程。

2. 有效沟通的三大要素。要有一个明确的目标。如果大家来了，没有一个目标，那不是沟通，那是闲聊天。达成共同协议。信息、思想和情感。

3. 机关沟通的重要性。执行是车，沟通是轮。一个人的成功 85%取决于沟通。与时消息，与时偕行，与时俱进。《战国策》“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄兵”。“听君一席言，胜读十年书”。1) 准确理解决策，提高工作效能。2) 从表象过度到实质的手段。3) 激励员工，形成积极健康的机关文化。

二、沟通的基本方法

1、从沟通组成看。文字语言传达信息，声音语言传达感觉，肢体语言传达态度。沟通功效文字语言占 7%，有声语言占 38%，肢体语言占 55%。

2、从心理学角度。沟通中包括意识和潜意识层面，而且意识只占 1%，潜意识占 99%。有效的沟通必然是在潜意识层面的，有感情的，真诚的沟通。

3、沟通中的“身份确认”。针对不同的沟通对象，如上司，同事，下属，朋友，亲人等，即使是相同的沟通内容，也要采取不同的声音和行为姿态。

要想成功首先要学会“变态”——改变心态、状态、态度。改变只在一瞬间。把你的字写好，把你的话说动听，把你的姿态调整好。

三、沟通的 3 个特征

1. 行为的主动性。随时随地。我看到人在动就像看到钱在动。他口袋的钱是我的，我的产品是他的，我的服务也是他的。了解别人的需求，满足别人的需求，创造别人的需求。企业只有营销才能实现利润，其他的都是成本，企业最大的成本就是不懂得营销的员工。任何

事情都在营销，营销是最好的生活方式。销售不是卖，是帮助对方买。给你开支的不是老板，而是顾客。找市长不如找市场。沟通就是敞开心扉。发名片。

2. 对象的多样性。学会和各种多样的人打交道。人脉等于钱脉，关系就是实力，朋友是最好的生产力。你周围人的品质影响你的品质。升级你的通讯录。找一个命好的人在一起，找一个命好的团队，你的命也会好。最大的自私就是无私。辗转 5 次可以见到总理。

3. 过程的互动性。沟通的效果取决于别人的回应，沟通的品质取决于我对别人的回应。高品质的沟通，应把注意力放在结果上，而不是情绪上，沟通从心开始。说服人有效果比有道理更重要，有结果比有道理更有价值。团队就是一个有口才的人对有耳朵的人讲话。用人之长，天下无不用之人，用人之短，天下无可用人之人。同流等于合流，合流等于合心，合心等于交心。同流才能交流，交流才能交心，交心才能交易。财散人聚，财聚人散。顾客的拒绝就是我实现价值的开始。烟酒茶饭是互动沟通的工具。最大的利润是复利。

四、沟通的 4 种形态

倾听、说话、阅读、书写。

倾听。给对方以高度的尊重。获得信息。追求乐趣。收集回馈意见。增进了解。培养主动聆听的技巧：找个时间，排除干扰。静下心来，集中精力。找一个让自己注意听的理由。用同理心来倾听。保持目光接触。

说话。引起对方的注意和兴趣。让对方了解话中的意思。使对方边听边接受发讯人的主张，同时，产生行动的意识。

沟通的方式选择。面谈、会议、电话、邮件

面谈。预约、确认时间和地点、提前做好准备。

会议。提前准备、合适的人参加、视觉手段的使用、有效的组织。

电话。重要的一声、端正的姿态、清晰的声音、接听要迅速、挂电话的礼节。

五、影响沟通效果的 3 个因素

场合、气氛和情绪。永远不要做气氛和情绪的污染者、破坏者。沟通是情绪的转移，信息的转移，感情的互动。沟通没有对错，只有立场。

沟通的主要障碍。传递方：以自我为中心、表达不清、缺乏真诚。接收方：先入为主、不认真听、没听清楚、选择性的倾听、偏见、光环效应、情绪不佳、没有注意言外之意。

身体语言表达情绪。积极的身体语言：点头、微笑、倾听、回应、笔记。点头表示认同，微笑表示领会，倾听表示接纳，回应表示赞美，笔记等于铭记。消极的身体语言：双手抱在胸前。目光游离。玩弄东西。身体后倾，翘腿抖动。扣鼻子，掏耳朵。

六、沟通的 5 个心情

喜悦心、包容心、同理心、赞美心、博爱心。

1. 喜悦心：有深爱者必有和气。“不迁怒，不二过”。随喜心。人最忌讳一脸死相，喜

悦是最好的吸引力。积极乐观是成功者必备的素质。有问题就要答案，找到问题就能找到答案。学会做问题的终结者。一切问题都不是问题。想干的人永远在找方法，不想干的人永远在找理由；世界上没有走不通的路，只有想不通的人。

2. 包容心：包容忍耐是成功者必备的心态。水至清则无鱼，人至察则无朋。放弃眼里的尺子认同别人。多花时间成长自己，少花时间去苛责别人嫉妒别人。别人身上的不足，就是自己存在的价值。一个境界低的人，讲不出高远的话；一个没有使命感的人，讲不出有责任感的话；一个格局小的人，讲不出大气的话。“六尺巷”故事。

3. 同理心：顺势而为是成功者必备的智慧。辩论是一种最差的沟通方法。宁静才能志远，空虚才能充实。大海为什么能纳百川，因为它低。表达不同意见时，请你保留对方的立场。我同意你的观点，我还想补充一点。就按你说的办。让我们一起去创造奇迹、分享成功。少用我觉得、我，多用您、我们。

4. 赞美心：赞美表扬是成功者必备的胸襟。赞美的前提是审美。这个世界不缺乏美，只缺少审美的眼睛。你看待别人的想法，决定他后面的行为。鼓励、肯定可以使人变得聪明。你是最棒的。赞美是沟通的润滑剂。强大的东西是柔软的，风可以吹古拉朽，火可以浴火重生，水可以无孔不入。赞美别人就是赞美自己。赞美上级可以获得更多的机会，赞美同级可以得到更多的帮助，赞美下级可以得到更多的支持。赞美敌人可以化敌为友，赞美朋友可以锦上添花。改变不良的注意力。

5. 博爱心：大爱无疆是成功者必备的情怀。因为优秀难以卓越。因为太爱自己，过于自恋。爱是无私的付出，只有付出才能获得。只有感恩社会才能收获幸福。爱是快乐的最高境界。在关键的时候要到场。我到了。我们的朋友遍天下。

七、机关工作沟通

1. 如何与上司沟通

重要问题当面沟通并强调重点。

提出问题的同时提出解决方案。

建设性的提出不同意见。

明确提出需要指出的事项。

沟通的要点：克服下属常有的紧张感。集中精力用眼神和他交流。用简短的一两句话进行复述。简短、及时记录关键词。注意分辨上级的真正意图。

2. 如何与下属沟通

正确传达上级的命令和意图。

让下属积极接受命令。

1) 态度和蔼，用词礼貌。

2) 让部下明白这件工作的重要性。

3) 给部下更大的自主权。

4) 共同探讨问题，提出对策。

5) 允许部下提出疑问。

二、作业布置

课后思考：

你在日常沟通中存在的问题，该怎么解决？

三、板书设计

模块二 演讲语言技巧

有效沟通

一、沟通的重要性

二、沟通的特征

三、沟通的基本方法

四、沟通的影响因素

五、有效沟通的技巧

四、教学反思

运城职业技术大学大学人文教研室