

口才与写作

主讲：李芬芳

Email: 417341976@qq.com

办公地点：1422A

口才与写作教学模块

- 破冰建组
- 自我介绍
- 沟通技能

有效沟通 1

主题演讲 2

- 写演讲稿
- 口语表达
- 演讲实训

- 科普讲解
- 服务口才
- 管理口才

职业口才 3

应用写作 4

- 公务文书
- 合同
- 总结



2018年

全国科普讲解大赛

模块一项三 沟通技巧训练

【能力目标】

- ❖ 能够运用沟通技巧进行有效沟通。

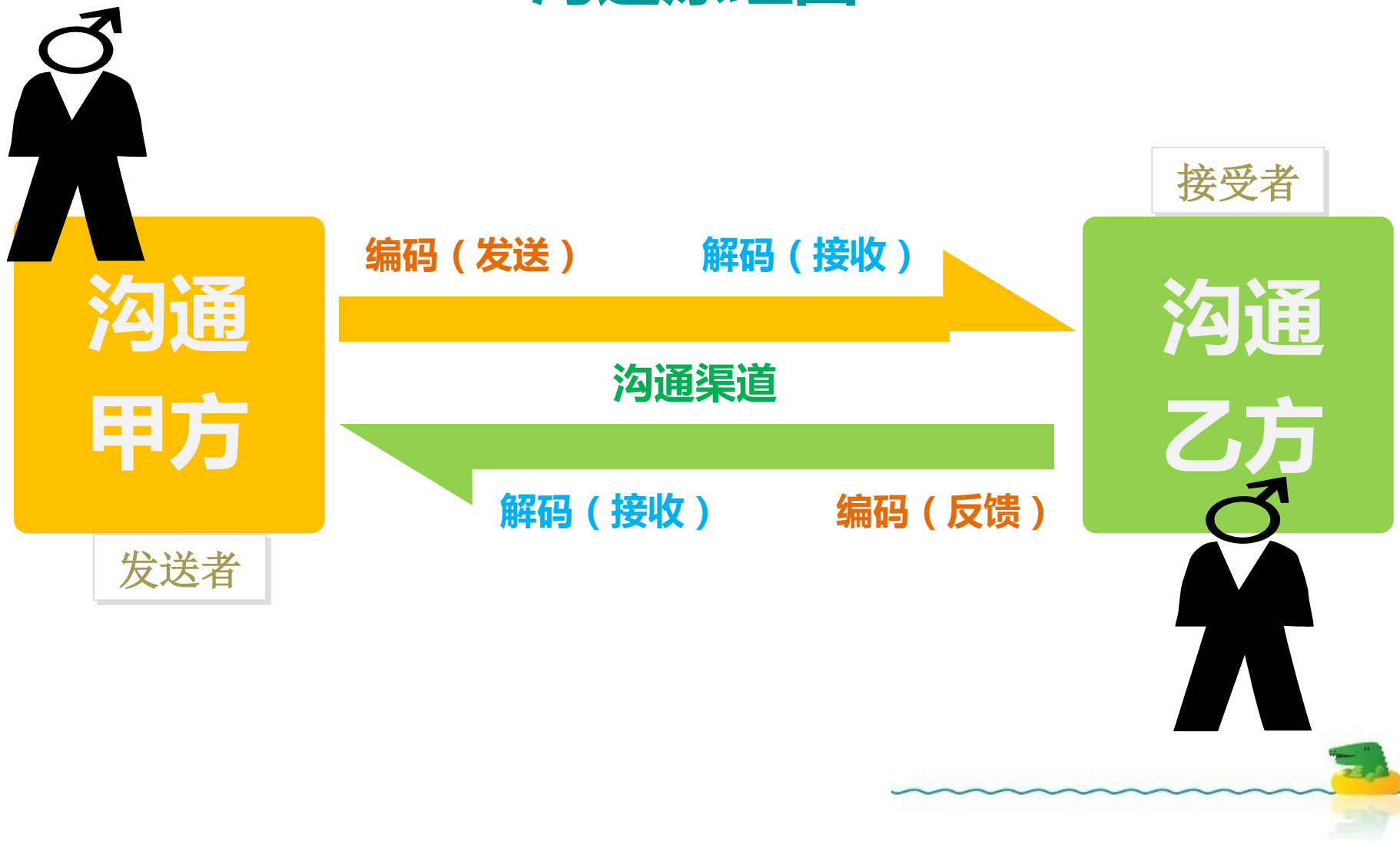


数字看沟通

- ❖ 管理工作有一个“双70定律”：即各层级主管平均花费约70%的时间用于沟通，而日常管理中大约70%的管理问题是来自于沟通障碍。
- ❖ 普林斯顿大学对1万份人事档案进行分析，结果：“智慧”、“专业技术”、“经验”只占成功因素的25%，其余75%决定于良好的人际沟通。哈佛大学调查结果显示：在500名被解职的职员中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。



沟通原理图



沟通的定义

沟通是为了一个设定的**目标**，把**信息、思想和情感**借助一定的媒介在个人之间或群体间传递，并且达成**共同协议**的过程。

❖ 沟通三要素

- 共同的目标
- 传递信息、思想、情感
- 达成共同协议



沟通的方式



语言沟通

用语言符号进行的信息交流，包括**口语**和**书面语**的沟通。



非语言沟通

用非语言符号进行的信息交流，主要有**神态**、**表情**、**肢体**、**手势**等。



沟通的类别



📍 正式沟通
指通过组织机构规定的途径所进行的沟通。如会议，谈话等。



📍 非正式沟通
指在正式渠道之外的沟通活动，如各种各样的社会交往活动。



沟通的类别



单向沟通

指一方是传递者，而另外一方是接受者，如报告，演讲、发布命令等。



双向沟通

指双方互为信息的传递者和接受者，如讨论、谈判或谈话等。

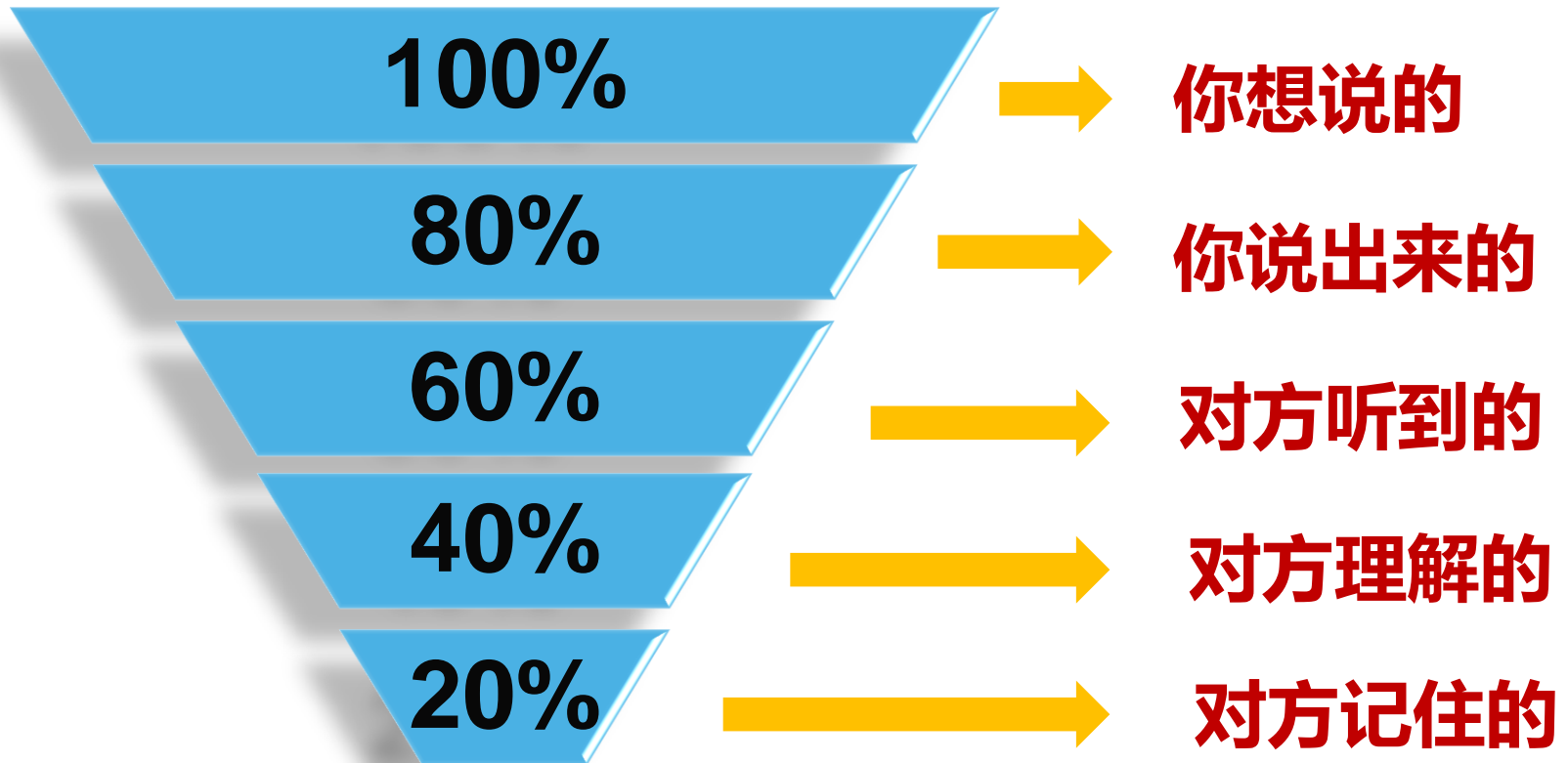


【课堂游戏】

- ❖ 传话游戏
- ❖ 分析为什么会出现信息的出入？
- ❖ 沟通的种类有哪些



沟通漏斗图



?



【案例分析】

历史上最惨重的空难

1977年3月27日傍晚，荷兰皇家航空公司（KLM）的4805号班机与泛美航空公司（PA）的1736号班机在西班牙北非外海自治属地加纳利群岛的洛司罗迪欧机场（现北特内里费机场）的跑道上高速相撞，造成583人死亡。

调查表明，荷航机组人员“对通讯内容的错误解读”和泛美机组“错误认定”控制塔台的要求是造成本次灾难的主要原因。



【案例分析】

- ❖ 荷航机长在没得到许可确认下强行起飞。
- ❖ 当荷航的飞航工程师对泛美航班是否已经让出主跑道而向机长提出质疑时，荷航的机长贸然作出了肯定的判断。
- ❖ 无线电通讯问题（当一机组同另一机组以及塔台同时通话时，发生通讯中断现象）。
- ❖ 荷航航班副机长在同塔台的通话中使用了不标准的用词方法。
- ❖ 天气问题，大雾影响视线，以致两架客机的驾驶反应时间受到影响。



沟通障碍产生的因素

心理背景

- 沟通双方的情绪和态度

物理背景

- 沟通者所处的时间和地点

社会背景

- 沟通双方的社会角色关系

文化背景

- 沟通者的文化素质，包括价值取向、思维模式、心理结构等。



【案例】

- ❖ 建国初古巴代表团来华访问，当时外交部对古巴人习俗缺乏了解。第一天招待试着上了十道菜，结果代表团都吃光了。外交部就以为这是饭菜不够的表现，因为中国人请客，只有剩下些饭菜才表明饭菜可口、客人吃饱了；于是就指示再加两道菜，结果又都吃光了，这样每次加两道，直到加至十六道还是吃完了。等代表团离开时，外交部就为招待不周而道歉，但团长说这次访问什么都好，就是饭菜准备得过多了，经仔细了解，才知道原来古巴人的习俗，把饭菜全吃完才代表对主人盛情款待的感谢。这就是由于互为未知区而闹出的笑话。



沟通障碍产生的因素



沟通中主要的变量就是：编码、解码和沟通渠道。
沟通不畅、沟通能力提升，将围绕这三个变量来展开。



沟通障碍产生的因素

从沟通渠道的角度来分析

❖ 没有主动去开启沟通渠道

没电话；没来往；没微信

❖ 没有选择合适的沟通渠道

应当用正式沟通的事情，却采用了非正式沟通的方式进行

❖ 没有营造融洽的沟通氛围

一脸死相；态度傲慢无礼、粗暴易怒、虚情假意



【案例分析】

有个人请客，看看时间过了，还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：

“怎么搞的，该来的没来？”

一些敏感的客人听到了，心想：“那我们就是不该来的？”于是悄悄地走了。

主人一看又走掉几位客人，越发着急了，说：

“唉！不该走的走了。”

剩下的客人一听，又想：“那我们倒是该走的了！”于是又都走了。



沟通障碍产生的因素

从编码的角度来分析

- ❖ 语言表达能力不佳或缺
 - 词不达意，表述不清。
- ❖ 不懂得说话的技巧或艺术
未能充分传达自己的信息
- ❖ 未注重非语言信息的应用
- ❖ 未能有效控制自己的情绪



【案例欣赏】

美国著名的主持人林克莱特在一期节目上访问了一位小朋友：

“小朋友，你长大想做什么呀？”

“嗯……我要当飞机的驾驶员。”

“如果有一天你的飞机引擎失火了，你会怎么办呢？”

“我会先告诉坐在飞机上的人系好安全带，然后我挂上降落伞跳出去……”

现场的观众笑得东倒西歪，林克莱特注意到孩子两行热泪夺眶而出，问到：

“为什么要这么做？”

“我要去拿燃料，我还要回来！”



沟通障碍产生的因素

❖ 从解码的角度来分析

❖ 倾听误区

❖ 同理心缺失

一只小猪、一只绵羊，被关在同一个栅栏里。有一天，当牧人捉住小猪时，它大声嚎叫，猛烈地抗拒。绵羊讨厌它的嚎叫，便说：“他也常常捉我们，我们并不大呼小叫！”

小猪听了后回答道：“捉你们和捉我完全是两回事，他捉你们，只是要你们的毛，但是捉住我却是要我的命啊！”



【课堂游戏】

❖ 漂流瓶游戏

❖ 解决生活中遇到的沟通障碍





Thank You !

