

如何理解有效沟通

掌握有效沟通的第一步，就是需要能深刻理解沟通是什么，什么是有效沟通，其次才是如何进行有效沟通。那么，应如何理解有效沟通呢？单纯掌握一些沟通技巧，对沟通本质缺乏深刻认识，对沟通还是不能做到运用自如。沟通可以从四个层面去理解：

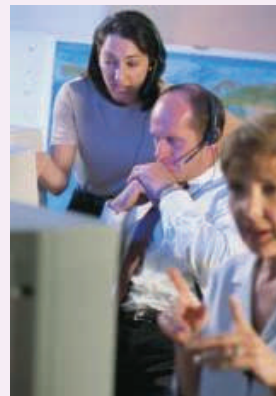
一. 沟通是一种感知

禅宗曾提出过一个问题，“若林中树倒时无人听见，会有声响吗？”答曰：“没有”。树倒了，确实会产生声波，但除非有人感知到了，否则，就是没有声响。沟通只有在有接受者时才会发生。

与他人说话时必须依据对方的经验。谈话时试图向对方解释自己常用的专门用语并无益处，因为这些用语已超出了他们的感知能力。接受者的认知取决于他的教育背景、过去的经历以及他的情绪。如果沟通者没有意识到这些问题的

话，他的沟通将会是无效的。另外，晦涩的语句就意味着杂乱的思路，所以，需要修正的不是语句，而是语句背后想要表达的看法。有效的沟通取决于接受者如何去理解。德鲁克说：“人无法只靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通。”

所以，无论使用什么样的渠道，沟通的第一个问题必须是，“这一讯息是否在接受者的接收范围之内？他能否收得到？他如何理解？”



参
考
资
料

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】

3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】

全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】

0451——88723232



【咨询教师】

王海涛 王耀辉 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【报名地址】

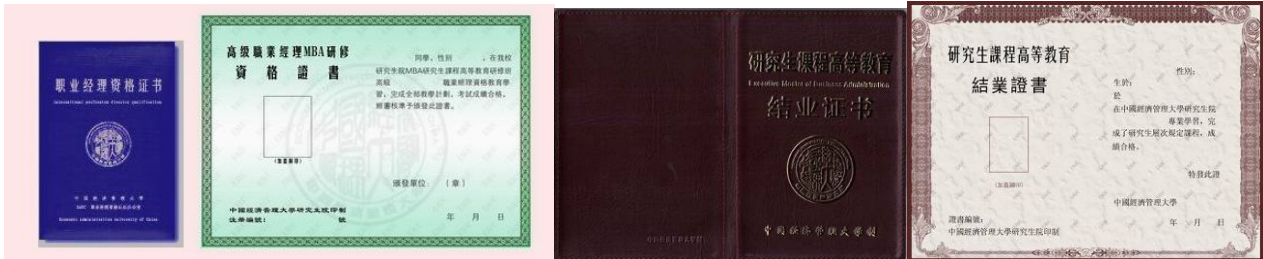
哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业)

学校网站：www.mhjj.net

颁证单位：中国经济管理大学

收费标准：全部学费 1280 元

报名电话：0451-88723232

咨询邮箱：xchy007@163.com

承办单位：中国教育培训网 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

二沟通是一种期望

对管理者来说，在进行沟通之前，了解接受者的期待是什么显得尤为重要。只有这样，我们才可以知道是否能利用他的期望来进行沟通，或者是否需要用“孤独感的震撼”与“唤醒”来突破接受者的期望，并迫使他领悟到意料之外的事已经发生。因为我们所察觉到的，都是我们期望察觉到的东西：我们的心智模式会使我们强烈抗拒任何不符合其“期望”的企图，出乎意料之外的事通常是不会被接收的。

三. 沟通产生要求

一个人一般不会做不必要的沟通。沟通永远都是一种“宣传”，都是为了达到某种目的，例如发号施令，指导，

斥责或款待。沟通总是会产生要求，它总是要求接受者要成为某人、完成某事、相信某种理念，它也经常诉诸激励。换言之，如果沟通能够符合接受者的渴望、价值与目的的话，它就具有说服力，这时沟通会改变一个人的性格、价值、信仰与渴望。假如沟通违背了接受者的渴望、价值与动机时，可能一点也不会被接受，或者最坏的情况是受到抗拒。宣传的危险在于无人相信，这使得每次沟通的动机都变得可疑。最后，沟通的信息无法为人接受。全心宣传的结果，不是造就出狂热者，而是讥讽者，这时沟通起到了适得其反的效果。

四. 信息不是沟通

公司年度报表中的数字是信息，但在每年一度的股东大会上董事会主席的讲话则是沟通。当然这一沟通是建立在年度报表中的数字之上的。沟通以信息为基础，但和信息不是一回事。信息与人无涉，不是人际间的关

系。它越不涉及诸如情感、价值、期望与认知等人的成分，它就越有效力且越值得依赖。信息可以按逻辑关系排列，技术上也可以储存和复制。信息过多或不相关都会使沟通达不到预期效果。而沟通是在人与人之间进行的。信息是中性的，而沟通的背后都隐藏着目的。沟通由于沟通者和接受者认知和意图不同显得多姿多彩。

(资料来源: <http://www.bjchy.gov.cn/>)



沟通技巧

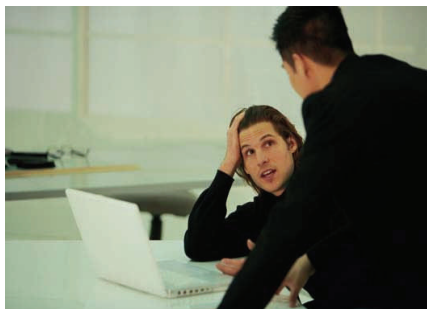
沟通之所以称之为技巧,是因为它需要有意识的进行训练和培养,从而实现人与人之间的充分理解、认知和协同,以使目标得以成功。

聆听

认真的聆听可以帮助我们了解对方的思维方式和性格取向,得以调整和确定有效的沟通方法。

在聆听的过程中,充分表现对对方的尊重,耐心以及理解,建立互相信任的氛围,进而引导对方坦诚诉说,发生求助动机和改变的愿望,积极参与到讨论的话题中来,密切合作认真完成作业等,都是取得成功的关键要素。虽然是在聆听,但它应该发生双向作用,任何单方面的努力都将是徒劳的。





表达

应用权威和知识影响对方，使对方愿意接受并理解，以达到沟通的最佳效果。

表达方式要循序渐进：1. 提供适当支持，包括体贴、鼓励与肯定。2. 采用自信、客观、婉转和幽默的表达方式，

言简意赅的提供处理问题的方向与要诀，恰当的方式方法等指导对方正确理解你所表达的内容。3. 关注对方的反映，配合对方的关注点并及时调整表达的方式和内容。4. 表达时用词要准确，并尽量使用中性词语，消除对方可能抱有的防卫，警惕甚至敌对情绪，对你所表达的意愿产生共识。这又是一个发生双向作用的过程。

自律

自律是通过本人自己主观意念的诱导，有意识的锻炼来达到自我完善的效果。

1. 不要懊悔昨天发生的事，也不要总是惦念明天的事，把精力集中在今天要做的事。2. 停止猜想，面向实际。3. 接受不愉快的情感和事物。4. 不要先判断或先发表意见。5. 不要盲目的崇拜偶像和权威。6. 我就是我自己，超越我自己。你应该从自己的起点做起，努力地充分发挥自己的潜能。

(资料来源: <http://www.globrand.com/>)



超越自我——人际沟通

1.了解别人：唯有了解并真心接纳对方的好恶，才可以增进彼此的关系。若想被人所了解，就得先了解别人。

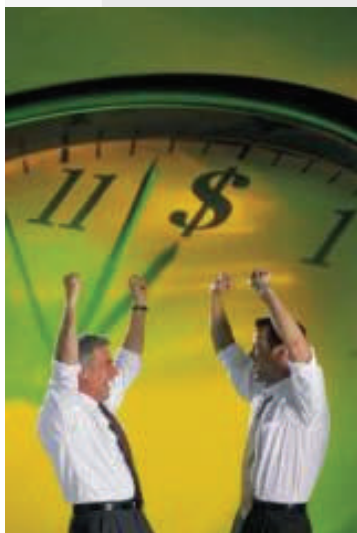
2.注意小节：一些看似无关紧要的小节，如疏忽礼貌，不经意的失言，其实最能消耗感情账户的存款。

3.信守承诺：就算客观环境不允许，我依然努力实现诺言，知其不可而为之。

4.阐明期望：所有人际关系的问题，都源于彼此对角色与目标的认识不清。对切身相关的人，我们总会有所期待，却误以为不必明白相告。

5.诚恳正直：背后不道人短，是诚恳正直的最佳表现。能否以爱心与一贯的态度诚实对待一人，都看在其他九十九人眼里。

6.勇于道歉：由衷的歉意是正数，但习以为常就会被视为言不由衷，变为负数。



使别人喜欢你的方法

1.真诚地关心他人

借着对人表示关爱而赢得许多朋友，却很难因吸引别人的注意而交到朋友。

2.经常微笑

强迫自己微笑，别害怕被误解，也别浪费时间去想别人的事。

3.姓名对任何人而言，都是最悦耳的声音

赢取别人好感最显著而又简单的方法，便是记住那人的姓名，并使他觉得具有重要性。

4.聆听、鼓励别人多谈他自己的事

要专注眼前同你谈话的人，这是对那人最大的奉承。

5.谈论他人感兴趣的话题

这样也可扩大自己的生活领域。

6.衷心让他人觉得他很重要

同人们谈他们自己，表示一点赞赏和真诚的感谢，可得到助人的快乐，这感觉将长存心中。



（资料来源：<http://www.sos.org.tw/>）