



Sino-German Automotive
Vocational Education



维修站中的沟通与互动

情景引入（下达任务）

A场景：奔驰4S店为奖励维修车间员工，制定了一项海南旅游计划，名额限定为10人。可是车间13名员工都想去，部门经理需要再向总经理申请3个名额，如果你是部门经理，你会如何与上级领导沟通呢？

要求每小组选两名成员进行角色扮演，运用上下级沟通技巧进行演绎，扮演过程中动作要规范、语言要得体、生动。

B场景：维修车间小李最近神情恍惚，工作出工不出力，本月已被客户投诉2次。如果你是部门经理，你会如何与下级沟通，让他重回正常轨道呢？

要求每小组选两名成员进行角色扮演，运用上下级沟通技巧进行演绎，扮演过程中动作要规范、语言要得体、生动。

基本知识

同理心是一个心理学概念。

同理心是站在对方立场思考的一种方式。

同理心就是在沟通时把自己当成沟通对象，站在对方角度的看待问题。因为已经换位思考，所以也就很容易理解和接纳了对方的心理。

沟通同理心的两同步

心理情绪同步

- 心理情绪同步就是沟通时和对方保持同样的心理和情绪，对方快乐你也要高兴，对方悲伤，你也要难过
- 这样才能更好地获得他的认同和好感，更加容易沟通

身体状态同步

- **语言文字同步**
- **语调语速同步**根据对方的说话特点和心情好坏随时做好调整，和对方做到语速语调的同步
- **肢体语言同步**如果你的肢体语言动作与对方一致时，就很容易与对方建立一种亲和力

一、如何与上级沟通

二、如何进行部门间沟通

三、如何与下级沟通

与领导相处的原则

1、敬业精神

对工作有耐心、恒心和毅力

苦干加巧干

敬业要能干会道

2、服从第一

对有明显缺陷的领导积极配合工作是上策，有才华且能干的下属更容易引起领导的注意，对领导交待的事情有难度时，其它同事畏缩畏脚，要有勇力出来承担，显示你的胆略、勇气和能力，主动争取领导的领导，服务领导不常通过单纯的发号施令来推动下属开展工作

3、关键的地方要请示（“4W1H”）

关键事情（WHAT）

关键地方（WHERE）

关键时刻（WHEN）

关键原因（WHY）

关键方式（HOW）

4、工作要有独立性，能独挡一面

要有独立的见解

能够承担一些重大的任务

把同事忽略的问题承担下来

5、维护领导的尊严

领导理亏时，给他留个台阶下

领导有错误时，不要当众纠正

不冲撞领导的喜好和忌讳

百保不如一争

藏匿锋芒，不让领导感到不如你

6、学会争利

执行重大任务事前争取领导的承诺

要求利益把握好度，见机行事

如何与上级沟通

1、熟悉上级的风格

使你的工作和你的领导的管理风格统一起来

2、接受领导的管理

做到：尊重而不崇拜和以大局为重

3、管理你的领导

不能惟命是从，而应该从理解领导、洞悉领导心理出发提出建议，为其制定计划

4、做上级政策的强力执行者

当你的建议无效时，就应该完全放弃自己的意见，全力去执行领导的决策

5、学会回馈

部门间沟通的原则

1、端正态度、澄清认识

部门间沟通具有交往角色的相同性和利益性、制度性、情感性的统一等特点

2、真心帮助、以诚为本

部门之间采取真诚的原则，相互减少猜疑，减少矛盾，减少工作中的困难和阻力，就可以密切相互间的关系

3、相互支持、精诚合作

为了成功，你必须联合别人。如果你能和你的同僚适当地搭配组合，相辅相成，便能收到良好的“相乘功效”

4、良性竞争、祛除嫉妒

竞争是动力，嫉妒是阻力，把嫉妒升华为良性竞争，使嫉妒者奋发进取，缩小“状态差”，相互促进，共同优化

如何与下级沟通

- 1、融洽关系
平等对待、充分信赖、给他最需要的
- 2、激励、调动积极性
激励要有引导性
充分肯定其成绩
- 3、化解矛盾
欲用人,先容人
缓解抵抗情绪
给其泄愤释怒的机会
- 4、让其对沟通作出反馈
- 5、对不同的人使用不同的沟通方式与语言
- 6、注意保持理性,避免情绪化行为