

卓越人生—魅力沟通与交际

【参加对象】希望培养和增强沟通技巧、沟通能力，以期建立起良好关系并创造互利机会的所有人士。

【培训讲师】陈龙生

【硬件要求】需提供场地（包含：音响、麦克风、投影仪）及老师助教工作餐

课程前言：

Peter F. Drucker 说过：企业管理中 60% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的；而克林顿的首席顾问罗杰·道森的描述是，这个世界上只有二种人：会沟通的和不会沟通的；由此可见沟通的重要性。

什么叫沟通？如何判断沟通是否有效？沟通有没有它的行为准则做支撑？沟通的目的在哪里？沟通的基本条件是什么？沟通技巧能否通过学习得到提高？与不同类型的人、不同层级的人该如何沟通？沟通障碍又是如何形成而我们又该如何解决？

带着这些问题，我们走进《有效沟通》。

课程收获：

- 树立正确的沟通行为准则，使学员**陈述**正确沟通意识。
- 最大程度预防并化解沟通障碍，使学员**演练**正确沟通技巧。
- 学习与不同层级人员、不同性格的对象沟通，使学员**生成**正确沟通方法。

课程对象：企业各层级

课程时间：6 小时

课程形式：案例分析、主题演讲、小组活动、角色扮演、经验分享等

课程大纲：

☆一、沟通前的准备

- 1、沟通的三个定义
 - ◇ 互动有效
 - ◇ 影响他人
 - ◇ 能力体现

2、沟通的四大目的

- ◇ 流通信息

案例分析：开会如何有效

- ◇ 传递情感

案例分析：适应性偏见原理

- ◇ 改善绩效

案例分析：商纣灭亡，谁负责任

小游戏：“对错”之间给我们的启示

- ◇ 印象管理

- 始终印象的心理学解释
- 个人仪态修饰注意点
- 亲和力最有杀伤力
- 自我展示要自信，更要合理

心理学分析：联合评估与单独评估效应

- 一见如故的方法
- A、寻找共同点
 - B、请教成功经验
 - C、站在对方立场讲话
 - D、记住他人名字的好处

概念：沟通有四个境界：不沟通、沟而不通、沟而能通、不沟而通。只有清楚沟通的目的，才有可能在原来的阶段能力上得到提高。

3、判断沟通的五个有效准则

- ◇ 放正姿态决定成就，情商造就合适结果
- ◇ 人生无处不对比，差之毫厘谬之千里
- ◇ 互惠互利，将心比心换位思考
- ◇ 圆通不圆滑不固执，站在诚信的角度用合理的技巧解决问题
- ◇ 沟通是面子工程，尊重他人换得沟通先机

概念：从心理学与行为科学的角度看沟通，清楚理解沟通对象对沟通是否“有效”的判断基础。

☆二、有效沟通技巧

1、沟通的基本技能

- ◇ 一心一意善聆听：会听会沟通
- ◇ 二种类型懂提问：会问找需求
- ◇ 三句俗语解答复：会答通世故
- ◇ 四个话题会说话：会说解人意

概念：听话要听音，问话要切题，答话要对路，说话要分寸。良好地表达自己的观点，需要我们站在解决问题的立场，考虑对方的角度，才能做到沟通表达的有效性。

2、沟通障碍解决

- ◇ 心情处理

概念：不要在意别人说话的方式，要在意别人说话的内容

- ◇ 察言观色
 - 太极之间有乾坤
 - 玩笑掌握要分寸
 - 得理饶人留余地
 - 爬得高会跌得惨

- ◇ 迂回沟通

概念：有话就说=有屁就放，不“臭”吗？

- 难说的话怎么说
- 有误会时怎么办
- 棘手话题怎么解
- ◇ 异议处理

概念：苏格拉底异议处理法则

- ◇ 反馈处理
- ◇ 幽默诙谐
 - 幽默化解距离
 - 自嘲其实显豁达
 - 调侃尺度在对方
- ◇ 身体语言
 - 头部密码
 - 面部表情
 - 手的“语言”

- 腿脚信息

概念：沟通障碍的形成是多方面的，处理的角度也需要从对方的心理需求出发，考虑到各种环境因素下的影响，以合适的技巧去处理。在解决障碍的过程中，化险为夷的同时，争取实现更好的结果。

3、不同层级的沟通

- ◇ 上情下达要“三培”
 - “培训”手下：不仅仅要看结果，还要看过程
 - “陪伴”手下：不要高高在上
 - “培养”手下：“拉拢”人心

案例：译基金

- ◇ 下情上达要“三敢”
 - “敢于”委屈
 - “敢于”承担责任
 - “敢于”合理坚持
- ◇ 平行沟通要“双赢”
 - 引导为王“赢”方法
 - 换位沟通“赢”人心

4、不同性格人的沟通方式

- ◇ 性格测试
- ◇ 人际交往中的行为表现
- ◇ 三种工具在实际沟通中的应用
 - 从对方的行为判断如何沟通的工具表
 - 从沟通结果判断沟通有效的工具表
 - 从自我做起判断沟通有效的工具表

案例分析与工具表格制作

概念：有些人会表达，有些人不会表达，有些人乱表达，“上什么山唱什么歌”是一种沟通合理的存在状态，达到这种状态，在于知己知彼，在于对人性的把握。