

## 高效人际沟通技巧与影响力 课程大纲

### 【课程背景】

为什么有的人讲话你会听，有的人讲话你不会听？  
为什么同样的事情，不同人表达出来效果不一样？  
为什么同样一句话，有的听了深受鼓舞，有的听了却让人沮丧？

反省及确定自己的沟通目的和方式以避免沟通的误会。学会聆听，促进部门与部门（同事与同事）之间横向沟通的能力，认识并统一不同部门间的利益，创造信任与安全的公司工作氛围。更好地了解自我的情感和沟通方式，改善工作内外的生活质量。

通过系统的学习，对企业领导力和运营绩效进行科学的评估；  
区别领导与管理，帮您掌握、运用领导和管理艺术，更有效的领导团队；  
了解杰出领导者的权力与影响力，有助于开发自身领导力；  
提升领导力，打造卓越团队，创造卓越绩效。

### 【课程收益】

- 学会聆听，促进部门与部门（同事与同事）之间横向沟通的能力，认识并统一不同部门间的利益，创造信任与安全的公司工作氛围；
- 更好地了解自我的情感和沟通方式，改善工作内外的生活质量；
- 改善与客户打交道的技巧，实现更优秀、更高生产率和个人成功的目标；
- 为积极的态度转变、能力和动机提供一个基础，以此促进组织协调和主动沟通。参与者将学到各种技巧，改善沟通；

有效的领导团队，了解杰出领导者的权力与影响力，有助于开发自身领导力；

### 【课程对象】

企业中层经理、基层管理人员

### 【课程时长】

2天(6小时/天)

### 【课程老师】

夏 峰

### 【课程大纲】

#### 第一单元：NLP 沟通概述

1. 什么是沟通？（三大要素）
2. 有效沟通的前提：
  - 沟通的意义决定于对方的反应
  - 一个人不可能改变另一个人
  - 可以直接谈的不要经过第三者
  - 。 。 。 。 。
3. 沟通的两种方式
  - 语言的沟通
  - 肢体语言
4. 系统和理解层次
  - 系统性在不同人群与场合的应用
  - 大脑处理事情的逻辑层面：理解层次
5. 三个内感官：视觉、听觉、感受

## 第二单元：沟通技巧

### 1.自信表达

- 常见的四种表达模式
- 案例分析
- 如何给人留下干练的印象和让自己的表达重点突出
- 凡事讲三点
- 金字塔表达法

### 2.学会倾听

- 倾听能力的测试
- 积极倾听技巧
- 倾听的四模式
- 案例分析
- 如何确切了解对方的想法和澄清要点
- 高级提问技术

### 3.同理沟通

- 案例分析
- 缺乏同理的倾听模式
- 先处理情绪，再处理问题

### 4.沟通的双向性

- 沟通三行为：说听问
- 沟通失败的原因
- 效沟通的三原则

### 4.有效沟通的肢体语言

- 信任、
- 沟通的态度
- 有效利用肢体语言
- 说话语气及音色的运用
- 游戏时间：信任游戏

## 第三单元 沟通中的冲突管理

### 1.理解冲突

- 什么是冲突？
- 如何看待冲突

### 2.冲突解决的方式

#### 化解人际冲突四原则

- 找到当事人
- 控制好情绪
- 保持积极倾听
- 关注对方的行为不要猜测对方的动机

#### 冲突管理风格测试

- 对抗型
- 回避型
- 协作型
- 退让型
- 折衷型

## 化解冲突五步模式

### 第四单元 360度沟通

#### 1.与下属的沟通

- 如何下达命令
- 反馈员工的表现
- 传达不受欢迎的决议
- 如何辅导雇员

#### 2.与上司的沟通

- 理解管理风格
- 管理支持的重要性
- 利用开放和诚实的交流
- 提供反馈和进程报告
- 交流个人成绩

#### 3.与同事的沟通

- 树立全局观念
- 作为内部客户的同事
- 发掘并维护健康和和谐的相互关系
- 正式和非正式的工作网络
- 尊重不同的价值观

### 第五单元 弹性沟通

#### 1.破译性格密码（含测评）

#### 2.通过认识不同行为表现来识别

- 不同性格类型的人行为表现
- 各种性格类型的强、弱项
- 各种性格类型在压力下的不同表现

#### 3.不同性格类型间的冲突

- 各种风格间的相互配合和冲突

#### 4.沟通和团队合作

- 说服不同性格类型
- 学会优势互补，共创最优结果

### 第六单元 :领导权力与影响力

#### 一、领导的特点与领导影响力-影响力、权力、权威

#### 二、影响力的基础

- 1、归属心理
- 2、崇拜心理
- 3、模仿心理
- 4、服从心理

#### 三、影响力的类型

- 1、权力影响力
- 2、非权力影响力

#### 四、职位\权力与责任的关系

讨论：如何界定三者关系？

#### 五、领导的权利基础

- 1、法定权力

- 2、奖赏权力
- 3、强制权力
- 4、专家权力
- 5、感召和参考权力
- 6、实施领导权利基础的另七种影响力

#### 六、权变领导与权力应用

- 1、菲德勒定义的环境
- 2、柔性领导与软权力的运用
- 3、权力的运用
  - 规范化用权。
  - 谨慎性用权。
  - 实效化用权。
  - 体制外用权。

#### 第七单元 :如何提高你的影响力

##### 一、影响力策略

- 1、压力
- 2、获得上司的支持
- 3、肯定与赞美
- 4、理性的说服
- 5、启发
- 6、咨询

##### 二、开发你的影响力

- 1、了解你自己
- 2、差异化的影响力
- 3、控制你的人际交往行为