

---

# 高效管理沟通

## 【课程概述】

日本经营之神松下幸之助说过“企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通。”沟通在我们的工作和生活中无处不在，管理人员沟通技巧是否成熟在一定程度上决定了经营的成败。

沟通的秘诀不仅仅在于听和说，关键是要达成“通”的效果，这意味着沟通的结果既不是你说服了我，也不是我说服了你，而是我们共同找到一个新的答案，一个大家真心认同的共识。这不但要求沟通者有成熟的心态，还要有良好的沟通习惯，例如：开放的心，愿意承担责任的姿态，能说清楚自己想表达的事物，能观察对方的反应并调整表达方法等等。

## 【课程目的】

- 了解沟通的基本结构和基本原理
- 认知有效沟通的重要性及沟通的要点
- 树立正确的沟通心态、训练良好的沟通习惯
- 练习与不同人（上级、平级、下级）的沟通策略与方法
- 学会倾听与提问的技巧
- 在沟通中学会把握主动，把握双赢

## 【课程收获】

- 针对工作开展达成企业目标进行有效沟通，结果负责制沟通
- 提升人际沟通能力，进而改善工作业绩
- 提高学员沟通技能，使沟通变得有效，能更快达成目标
- 借助“沟通频道”的概念，随时关注沟通过程以改善沟通习惯
- 掌握与不同人沟通的有效方法
- 掌握跨部门沟通的有效方法

## 【与同类课程差别】

- 本课程包含从沟通心态到沟通技巧的传授，以及沟通各环节中需要加强的内容，通过多次演练，让学员高度参与培训，在演练中掌握崭新的沟通方法，让学员在练习中感受全新沟通与自己过去无意识沟通的区别，从而提高沟通水平。
- 国学思想与沟通理论有效结合；
- 教练技术贯穿课程始终。

## 【培训时间】一天（6H）

## 【课程大纲】

引言 关于学习的探讨

### 壹、沟通导论

- 认识沟通的重要性
- 沟通流程图和基本结构
- 沟通能力是中高层干部的核心能力
- 什么是沟通频道和沟通步骤
- 凡说之难，在知所说之心
- 案例研究：这次沟通怎么样？

### 贰、沟通原则与沟通机制

- 两个要素：气氛 情绪

- 
- 三种语言：文字语言、有声语言、肢体语言
  - 四个特征：行为的主动性、对象的多样性  
过程的互动性、目的的双重性
  - 五“心”：喜悦心、包容心、利他心、同理心、赞美心
  - 案例研究：如何采访同事？

### 参、 如何有效倾听

- 肢体语言
- 问对问题
- 积极回应
- 做为同盟者倾听对方谈话
- 案例分析：迅速作出判断

### 四、 如何有效发问

- 状况型提问
- 塑造型提问
- 解决问题型提问
- 案例分析：给出统一答案

### 伍、 与上级的沟通技巧

- 来自上级的沟通障碍
- 来自自己的沟通障碍
- 与上级沟通的四种形式
- 与不同类型上级的沟通
- 情景演练：与上级沟通

### 六、 与平级的沟通技巧

- 尊重个性差异
- 了解对方需求
- 理解与包容
- 尊重和赞美
- 情景演练：双赢沟通

### 七、 与下级的沟通技巧

- 倾听员工
- 三明治法则
- 赞美与批评的艺术
- 义理虽全，未必用也
- 情景演练：如何与犯错误的员工沟通

### 课程回顾与问答