

# 立体式沟通

主讲：牛一贺

如果将组织比喻成为人体，沟通就是血液。它传递信息、凝聚情感、输送养分，带给组织机体以活力。

——美国著名管理学家 RICHARD M.HODGETTS

最高的沟通境界是立体式沟通。顾名思义就是对事物进行立体的思索和考虑，它是在三维立体空间中考虑问题并进行发明创造的一种思维方式。

立体思维要求人们跳出点、线、面的限制，有意识地从上下左右、四面八方各个方向去考虑问题。要从天时、地利、人和这三个大的方面考虑问题，你的沟通就达到了最高的境界。

## ☆ 沟通的重要地位

据社会学家们研究，一个正常人每天将化 60% - 80% 的时间在“说、听、读、写”等沟通活动上。

他们并由此得出结论：

“人生的幸福就是人情的幸福，人生的丰富就是人际关系的丰富，人生的成功就是人际沟通的成功”。

联合国的人才标准定义：

—— 团队精神（人际沟通）

—— 资源的利用能力（人际沟通）

—— 技能

—— 才干

## ☆ 为什么学习本课程：

“沟通”是我们做任何一件事情的中心，大多数“人”的问题都可部分或全部地归结于缺乏沟通、沟通误差、或完全没有沟通。

所有的机构，不管其规模、性质如何，都要靠沟通的过程来结合，也要靠沟通的过程来执行它的功能。

随着沟通管理理论在实践基础上不断完善，沟通管理学愈加受到国际管理界的重视，成为企业、许多大学 MBA 的必修课。

运用恰当的沟通技巧已经是现代商务及日常工作中的一项必不可少的技能。沟通也是销售过程中极其重要的武器，是交易成功与否的关键环节，也是破冰的前提。掌握好沟通技巧有利于提高组织的工作效率，提升团队整体的竞争力及战斗力。

## ☆ 谁应该学习本课程：

管理者——熟知各种沟通技能，保证各项管理的顺畅。

各部门人员——掌握沟通技巧，满足企业内部及外部客户链需求，提供更好的服务。

销售人员——运用商务沟通，打破客户的防范壁垒，成功交易，结交朋友。

内部培训师——掌握此门课程，在企业内培训。

## ☆ 培训方式：专题演讲、企业内训。

## ☞ 课程特色：

轻松诙谐、生动之中领略概念的原理；体验中挖掘自身的潜能。分享众人的经验，开启你自身的智慧。

▶ 量体裁衣：可根据客户的具体需求进行课程组合。

▶ 案例分析：通过大量的案例分析，使学员快乐内化课程。

▶ 角色扮演：让学员在角色状态中体验、感悟、深刻记忆。

▶ 身心互动：彻底打破传统的单向教学模式，强调全程参与，运用案例研讨、视频解析、理性思辨等多种手段，充分调动思维、调动情感、调动潜意识。

▶ 全封闭：排除一切外界干扰，全力以赴。

**通过本课程您将学习到： 为什么需要沟通 如何进行有效的沟通**

**第一讲：什么是沟通**

一、“对沟通的误解：

沟通太普通了，我们每天都在做，没什么了不起；每个人都知道沟通是什么？谁都会做沟通；我告诉他了=我与他沟通了；只有当我去做沟通的时候，才会有沟通行为；沟通能力是天生的，而不是教出来的。

## 二、沟通的定义及实质：

是复杂而隐蔽的交谊舞；沟通是双赢的过程；沟通 - 改变人生

## 三、沟通的基础

- 一、发出方：言辞信号、视觉信号、肢体信号
- 二、接收方：既知含义、既有经验

## 四、沟通的种类

- 横向沟通与纵向沟通
- 单向沟通与双向沟通
- 正式沟通和非正式沟通

## 五、沟通的根本属性：

- 由于每个人所具有的声音和讯号储存系统俱不相同，所以世界上绝对没有两个人能够完全相同地体会同一项意思。
  - 由于没有两个人（即便双胞胎）会拥有完全相同地生长背景和经验，因此，对任何一件事绝不可能有两个人有完全同样的看法。
- 所以，每个人在与人沟通时都带有他自己的“自我观念”。如果我们想和他人做有效沟通，必须尽力了解对方的“自我观念”。你与他人有多少的共有、共享、共同，将决定你与他人的沟通限度。

## 六、沟通的目的：

- 说明事物
- 表达情感
- 建立关系
- 进行企图

## 七、沟通的态度：人人都可成为沟通高手

- 我是一切的根源——自我剖析
- 迈出有效沟通的第一步 -- 建立优秀的自我观念
- 开启潜意识，释放你自己
  - 永远突破而不是看破，创造成长型

**沟通的前提：太阳底下没有不能沟通的事！！！！**

**沟通心态的建立“沟通从心开始”：**

- 1、喜悦心；2、包容心；3、同理心；4、利他心；5、爱心

## 第二讲：人际关系与沟通

### 互动

- 人际关系和沟通,密不可分,彼此互相影响。
- 沟通不良,容易引起人际关系失调。

### 情绪

- 全世界的人,都有情绪反应,并非完全理性。
- 中国人起伏的程度,特别厉害,更需要情绪管理。

**如何增加别人对自己的好感：**

微笑打先锋，赞美价连城，倾听第一招，人品作后盾。

### 微笑的意义

- 微笑能打动人心
- 微笑可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心
- 可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方。

### 赞美的技巧

- 1、赞美的艺术
- 2、赞美的时机
- 3、案例讨论



**高效沟通的“核武器”**

- 1) 多听少说的好处
- 2) 多说少听的危害
- 3) 倾听能力的自我测试
- 4) 听的五个层次
- 5) 让聆听成为一种习惯
- 6) 克服某些障碍，才能改善听的技巧
- 7) 聆听的技巧
- 8) 聆听的 4 种不同的回应方式
- 9) 有效的聆听 9 个原则

**不好的倾听的习惯**

- 喜欢批评，打断对方；
- 注意力不集中；
- 表现出对话题没有兴趣；
- 没有眼睛的交流
- 反映过于情绪化
- 只为了解事实而听

**好的倾听习惯**

- 了解对方心理
- 中注意力
- 创造谈话兴趣
- 观察对方身体语言
- 辨析对方意思并给予反馈
- 听取对方的全部意思

**第三讲：有效沟通的障碍**

- 1、环境的障碍
- 2、信息的障碍：编码、传递、接收、解析、反馈
- 3、文化背景的差异
- 4、民俗的不同
- 5、级别、立场的不同
- 6、年龄、教育、性别、时间等。



**第四讲：**

**“做个明察秋毫的人”**

- “面部表情的应用
- 眼睛的解读线索
- 察颜观色，洞察心灵
- 观察的技巧
- 更细微观察的技巧
- 运用合理的身体语言
  - 读懂肢体信号
  - 消极的身体语言
  - 积极的身体语言

**第五讲：沟通的特性**

- 1、行为的主动性；
- 2、过程的互动性；
- 3、对象的多样性；
- 4、目的的双重性

**第六讲：人际沟通风格**

视觉型人的性格特点及沟通方法；听觉型人的性格特点及沟通方法；感觉型人的性格特点及沟通方法

**第七讲：启发性发问**

- 1、寻找寻求；
- 2、恰当的提问
  - A、开放式问题 开放式问题的益处
  - B、封闭式问题 封闭式问题的益处
  - C、提问的几个注意要项

**第八讲：组织内部沟通**

- 你有注意沟通频道吗？
- 上级如何与下属沟通；下级如何与上司沟通；平级间的沟通
- 选择沟通管道应注意的问题
- 避免争论的方法，使别人赞同你的主张
- 支持性沟通的八原则

**有效反馈**

如何处理异议：回答异议的原则；回答异议的标准化步骤；

**批评的艺术：**

暗渡陈仓；留有余地；“三明治”法则

附：关于沟通的图片赏析

关于视频的解析

关于沟通的现场模拟