
高效沟通课程

【课程背景】：

企业中层是企业管理的核心，中层强，管理强；中层弱，管理弱。再好的战略得不到正确的执行等于零，再好的决策得不到中层的落实往往落空，企业需要坚实可靠的中层团队，正如人不能没有健康强壮的脊椎！严酷的现实：大多企业中层患有颈椎病—不能正确传递高层的决策意图、腰椎病—软弱的执行令企业的战略决策无果而终，更严酷的是，我们的中层普遍缺乏职业的专业的管理技能学习，“无师自通、自学成才”普遍存在！管理干部缺乏最基本的职业化管理素质，不了解领导力应当如何塑造，缺乏沟通技能、不掌握规范的管理流程和方法，对中层管理能力的粗放态度令企业无形中付出了高昂的管理成本，牺牲了数倍于实际业绩的绩效，浪费了企业大量的资源……

管理始于沟通，“目前企业管理中发生的障碍和问题。60%都是沟

通不畅造成的”！有效提升各级特别是中层管理者的沟通以及工作协调能力，是当前企业普遍存在而且亟待解决的现实问题。

【课程价值】：

掌握中层管理者必备的沟通基本技能；

通过专业训练立即掌握并学会应用有效的沟通技巧和方法；

大量贴近实战的案例分享，学习鲜活经验，学以致用。

【课程时长】：6 课时（1 天）

【课程大纲】：

一、认识和了解沟通

（一）有效沟通的过程模型

1. 沟通的定义
2. 沟通的层次
3. 沟通过程模型

（二）、沟通在管理上的功能

- 1、可以使思想一致、产生共识
- 2、可以减少摩擦争执与意见分歧
- 3、可以使管理者洞悉真相、排除误解

-
- 4、可以减少互相猜忌、凝聚团队情感
 - 5、可以疏导人员情绪、消除心理困扰
 - 6、可以使员工了解组织环境、减少革新阻力
 - 7、可以收集信息、使团队状况共享
 - 8、可以增进人员彼此了解、改善人际关系

二、组织中沟通的障碍及其后果

(一) 组织沟通过程中常见的障碍

(二) 对沟通效果的影响

- 1、沟通质量不高，造成一知半解
- 2、误解、错误的结论
- 3、无法正常交流信息
- 4、相互推诿

(三) 对执行力的影响

- 1、下属延时行动
- 2、下属反映迟钝，显示无能为力
- 3、遭到下属的抵制、拒绝

三、造成沟通障碍的原因分析及解决方法

(一) 原因分析

态度、制度、知识、人格

(二) 在改变沟通方法之前请改变沟通心态

(三) 提升沟通效果的解决之道

--掌握和运用高效沟通原则及技巧

(四) 如何和上级进行有效的沟通及注意事项

(五) 如何和业主建立有效的沟通

四、高效沟通六大原则及技巧实训

沟通的六大原则

第一、沟通始于赞美

第二、充分双向交流

第三、坚持积极倾听

第四、有效表达方式

第五、维护对方尊严

第六、积极主动沟通

(壹) 沟通始于赞美

1、赞美是最直接的肯定，肯定是最直接的支持

3、要善于真诚地赞美和肯定别人！

4、赞美技巧训练

(貳) 充分双向交流

1、 沟通的基本方式

2、 单向沟通与双向沟通的比较

3、 沟通体验：折纸体验

(参) 坚持积极倾听

1、 沟通中的时间分配

2、 积极聆听的原则

3、 聆听中的肢体语言技巧

4、 积极聆听中的语言技巧

(四) 有效表达方式

1、 恰当的表达方式是有效沟通的关键

2、 有效表达的原则

3、 表达的技巧和艺术

(伍) 积极主动沟通

1、 人人内心“渴望”与人沟通

2、“主动”——建立好感

3、“主动沟通”是一种良好的工作习惯

4、无数的事实一再证实，沟通总是“不够”的

五、组织工作协调与沟通

(一) 组织工作协调的基本原则

1.应有的态度与作为

2.与同事沟通基本原则

3.用沟通代替命令

4、改善组织总人际关系的六个步骤

步骤一：分析对方的性格以及他们对自己的印象。

步骤二：订立改善人际关系的目标。

步骤三：选择适当的行为，相处时避重就轻。

步骤四：留意及控制自己的行为。

步骤五：引导他人的行为。

步骤六：检讨双方的交往。

