

《高效沟通技巧实战训练》

主讲：陆华龙

【课程目标】：

随着企业规模的扩大，员工越来越多，部门越来越多，职务分工趋于明确，部门内外部的沟通管理逐渐成为管理者的重中之重，他们需要协调团队内外部的资源、关系，处理意见、冲突，尤其是当发生利益冲突时，如何有效地发挥沟通效能，使得团队继续前行，实现组织既定的目标。

我们知道管理者的85%工作都与沟通有关，不论您的团队成员是5人，还是50人，也无论是营销团队、市场团队、行管团队，作为管理者每天需要通过大量的沟通行为来处理许多事务。沟通能力已经逐渐成为职业能力中的极为重要的一种能力，更是许多管理者为之头疼的地方。

但是我们常常发现，在自己的团队中有下列的情况，使我们备感无奈：

- 我明明是好心好意地为他提供建议，但他却不领情，还讲我是为了自己工作便利
- 我跟他说了--堆建议，但是他却说我不了解他，说的全是无用的
- 几个下属是分布在外地，我如何才能让他们觉得是真正在关心他们呢
- 每次开会，只有我一个人讲话，让他们发言，却没有--什么建设性建议，都是恭维
- 都说管理者要惜字如金，我到底应该怎么做沟通才能直接要点，使得听者受用
- 一直感觉自己的团队沟通不畅，但又不知道是哪里出了问题
- 我在向上司沟通时，经常关注上司的态度，常因此紧张而导致沟通效果差
- 旁部门员工发难，使我们的部门工作拖延了，我要如何才能跟他的上司做好沟通呢
- 每次代表公司面对外界沟通时，总觉得有心无力，无法洞悉当事人的状态
-

当你持续被上述现象困扰时，请考虑，您的沟通效能是否不足，沟通管理是否需要重新考量，极有可能您的团队沟通一直是不畅通的。回想一下，您是否只注意自己的舒服，而未考虑“沟通双方”的同理心，是否更关注自己的感受，而忘记还有环境、身份、角色、职权等多种沟通的因素，是否察觉到您的沟通过程中没有更关注到即时性、有效性和及时性，是否从未想过沟通中的“表达的多样化、倾听的立体化、反馈的复合化”。

本课程将以NLP心理学、DISC人格特质分析及管理教练技术等前沿的工具为基础，结合现代企业管理中的组织沟通理论为前提，充分融合了培训师本人的工作实践，使得从多方面地阐述沟通管理，通过学习从根本上提升管理者的沟通效能，打通其所带领的团队沟通渠道，课程中通篇融合了大量的即时性互动训练，直接使参与者感受到沟通管理中的关键点，并在非常好的氛围中学习、体验、总结与反思。

【授课形式】：

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD

游戏体验—Game 情景模拟—Test 视频资料—Video 教练提问—Question

【培训时间】：2天，6小时/天

【课程大纲】

一、沟通再认知

全员参与活动：《七巧板》。通过本活动的展开，每个小组将活动体会和感触在课堂上展示，讲师作引导、归纳、提炼，将主题引入：在执行中，沟通的重要性，以及在过往我们的一些无效的沟通。

- 每个小组完成任务了吗？
- 结果为什么和你们想的不一样？
- 每个成员知道你们的目标是什么？
- 第七小组为什么没能把团队的目标告诉每个小组？
- 如何处理竞争关系，实现两性循环？
- 在沟通中出现了冲突，如何处理？
- 如何配置组织的信息与资源，提升团队的整体价值？
- 你具备全局观了吗？

1、高效团队沟通的定义

2、高效沟通的障碍：

- 知觉性选择
- 信息黑洞
- 信息漏斗

3、沟通的三大纪律

- 面对问题，而不是逃避问题
- 解决问题，而不是证明对方是错的
- 换位思考，而不是固执己见

二、高效沟通的基本原则

- 1、良好的沟通氛围
- 2、客观中立
- 3、四两拨千斤
- 4、一把钥匙开一把锁
- 5、有效果要比有道理更重要
- 6、共同的信念与价值

三、高效沟通的心理学原理

1、沟通的行为方式模型

- 所见所闻
- 主观臆断
- 内在感受
- 行为表现

2、高效沟通四大特点

- 随时性
- 情绪性
- 双向性
- 互赖性

3、沟通的首要问题是信念的问题，而非技巧问题

4、沟通的信念系统：人生没有被迫，人生只有选择

四、高效沟通的步骤

1、第一步：从“心”开始

- 如何确定目标

2、第二步：注意观察

- 如何判断对话氛围是否安全

3、第三步：控制想法

- 如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话

4、第四步：陈述观点

- 如何循循善诱而非独断专行

5、第五步：了解动机

- 如何帮助对方走出沉默或暴力状态

6、第六步：开始行动

- 如何把关键对话转变成行动和结果

五、高效沟通表达技术

1、表达的基本原则：

- 无法改变事实的话不说
- 会造成分化效果的话不说
- 会伤别人自尊心的话不说

2、一句话让你成功

- 轻话不可重说
- 坏话可以好说
- 说话的顺序
- 说话的方式
- 先说结果、后道原委

- 话不能说绝
- 贼船已经上了
- 以进为退
- 换个角度看世界

3、高效沟通的提问技巧

- 一个好问题比 1000 个答案更重要
- 上推、下切、平行法
- 如何引发对方的思考

4、高效沟通的赞美技巧

- 赞美的目的
- 赞美的内容
- 传统赞美的缺陷

5、高效沟通的批评技巧

- 汉堡包原理
- BEST 法则

6、高效沟通：肢体语言

六、因人而异的沟通

1、四种典型的人际风格

- DISC 人格特质测试
- 了解从来没有了解过的自己
- 了解你身边的伙伴、家人

2、四种不同性格特质的人的优缺点以及沟通的特点

3、如何与 D（控制）型的人进行有效沟通

4、如何与 S（活泼）型的人进行有效沟通

5、如何与 S（平和）型的人进行有效沟通

6、如何与 I（完美）型的人进行有效沟通