

《高效沟通管理》

【课程背景】

- 1、了解沟通过程模式及沟通的障碍;
- 2、通过对沟通过程中人的心理需求分析;
- 3、帮助学员掌握改善的方法，使学员了解自己的倾听风格;
- 4、改善自己沟通技巧的两方面——人际方面和处事方面。……

【授课时长】

6小时……

【课程收益】

- 1、了解人际沟通风格理论，认识人员自身存在的沟通问题;
- 2、在工作中与不同风格成员融洽相处;
- 3、掌握有效沟通的技巧，保障沟通渠道顺畅;
- 4、提高沟通的有效性与建设性;
- 5、改善企业内部沟通方面存在的问题，促使公司实现更佳的业绩表现……

【授课对象】

高层管理、中层管理、基层管理及一线作业员工……

【课程特色】

- 1、培训主要以学员参与和工作经验分享的方式进行
- 2、为了确保学习的有效性，将采用讲解、小组讨论、案例分析、角色扮演和相关游戏活动等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求……

【课程大纲】

第一讲：沟通与社会化程度(成熟度)

一、社会化程度——沟通的心理基础

1、思维层次：盲从：混沌：独立：智能

2、情商层次：对应：克制：独立：无我

二、沟通与思维能力

三、沟通与情商层次

第二讲：沟通语言

一、仪表仪容

二、肢体语言

三、沟通语言基本原则

1、普通话

2、语言包装

3、不出口伤人(忍让)

4、尊敬

5、认错艺术

6、赞美(是人性的需求)

第三讲：深度沟通技巧

一、共振沟通——如何迅速地与人达成共识

1、什么叫共振沟通？

(1)揭示和创造共同之处，这个过程称之为“共振沟通。”

(2)内容、声音、体语在沟通中的所起到的作用

(3)揭示和创造共同之处是通过模仿来实现的。

2、影响模仿的三个感觉系统

3、作业

二、定势运用

1、定势

(1)看到国旗听到国歌为什么会激动?

(2)定势是某种体验永存大脑的一种方式

(3)理论依据是：伊万·巴甫洛夫的研究。

2、创造并利用定势

3、创造定势的四个关键

第四讲：沟通心理学

一、沟通中的几种心理效应

1、第一印象效应

2、登门槛效应

3、保龄球效应

4、情感效应

5、裁判意识(过度追求)

6、自我中心效应

二、深度沟通心理学

1、期望的魅力

2、被冷落的热情

3、正向加强

第五讲：沟通中的障碍

- 1、沟通过滤(瓶颈)
- 2、选择性知觉
- 3、沟通焦虑
- 4、沟通中的漏斗原理
- 5、投影
- 6、“政怠宦成”

第六讲：有效沟通环节:表达：倾听：反馈

一、有效沟通环节一：表达

1、向谁表达——听众分析

听众是谁？

常见误区

误区之一：听众错位

误区之二：沟通渠道错位

误区之三：不讲究沟通场合

误区之四：公司内部的沟通与外部沟通混淆

2、我与听众的关系如何

我与听众之间的关系怎样？

你的建议同听众自身利益的关系是什么？

最常见的误区：

推销内容，而不是推销利益

二、有效沟通的环节二：倾听

1、倾听的好处：

2、倾听的5个层次

3、倾听技巧

三、有效沟通环节三：反馈

1 什么是反馈？

问题一：不反馈(看似深沉或玩深沉)

问题二：将表达(发表意见)当成反馈

问题三：消极反馈

如何接受反馈

四、JOHARI 视窗

第七讲：沟通渠道

一、如何与上司沟通

1、来自上司的障碍

2、来自中层经理自身的障碍

3、与上司沟通的四种方式

二、水平沟通的三种方式：退缩、侵略、积极。

水平沟通中的退缩方式

沟通中的侵略方式：

水平沟通的积极方式：

三、与下属沟通

1、中层经理存在的沟通障碍：

2、下属在沟通中存在的障碍：

3、与下属沟通四种方式

第八讲：人格是沟通的利器

- 1、忠诚度
- 2、巧伪不如拙诚
- 3、信为本
- 4、仁爱的智慧

第九讲：沟通渠道(管理)创新——网络沟通

——如何开一个高效率的会议

一、沟通层次

- 1、尊重差异
- 2、求同存异
- 3、集思广益
- 4、精诚团结

二、移动沟通与管理——“贵州移动”管理创新操作实务

第十讲：沟通从心开始

欲动天下者，先动天下心——毛泽东

动心必先顺心

非职务影响力

行即是真知

工作生涯质量规划

“真情互动”