

高效沟通技巧

一、如何创造双赢沟通

为什么在人际沟通中总是会觉得没有共同语言？为什么对方总是不理解自己？当我们花费大量时间和精力用于沟通时却发现效果非常有限？作为现代都市的职业人士，我们首先要提升自己的情商，也就是与人沟通的能力。这不仅影响着职业生涯的发展，同时也会影响一个人的家庭生活、个人成长等诸多方面。

1. 双赢的沟通（双赢的出发点：世界上永远都有第三条道路；双赢的品格；体谅与勇气的均衡；双赢的关系；双赢的协议）；
2. 有效果比有道理更重要：说自己想说的话，用别人喜欢听的方式去说；外圆内方，持经达权；中性语言；缓冲处理；
3. 赞美与批评的方法；
4. 怎样有效的接收信息，你是否具有积极的聆听的技能？
 - 1) 利用反馈的工具，取得有效的沟通
 - a) 反馈是人所做的事，所说的话
 - b) 这一信息致在使行为有所改变或加强
 - 2) 反馈不是：
 - a) 关于他人之言行的正面或负面意见
 - b) 关于他人之言行的解释
 - c) 对将来的建议或指示
 - 3) 如何给予反馈
 - a) 明确、具体、提供实例
 - b) 平衡积极的正面的与建设性的
 - c) 在正确的时间给予反馈
 - d) 集中于可以改变的行为
 - e) 不具有判断性
 - f) 考虑接收者的需求
 - 4) 如何接受反馈
 - a) 聆听，不打断
 - b) 避免自卫
 - c) 提出问题，澄清事实，寻问实例
 - d) 总结接收到的反馈信息，以确认对其的理解
 - e) 表明你将考虑如何去采取行动
5. 高效沟通中的障碍及处理技巧
 - 1) 有效沟通中的障碍分析
 - 2) 如何避免沟通中的过失
 - 3) 语言沟通的秘诀
 - 4) 有效克服沟通中的障碍
 - 5) 如何保证沟通的有效

二、高效的向下沟通

为什么有些下属的技能总是得不到提升，绩效也迟迟得不到改善？为什么有些领导忙得焦头烂额，而下属反而说你大权独揽？每一位领导者应当是一名出色的教练，随时随地随人随事的辅导训练是经理人的职责，有效授权是经理人职业能力跃升的重要前提。

1. 向下沟通基本要领

- 1) 基本原则；
- 2) 刚柔并济与红黑脸；
- 3) 严格要求，打成一片；
- 4) 建立信任与开放度；
- 5) 放手授权与责任
2. 任务分配（目标分解、有效分工、任务下达、先说先死、责任明晰、贯彻执行、细节跟进）
3. 案例研讨：对一个部属在任务分配的时候需要注意哪些基本原则？
4. 授权：责任病毒定律、猴子管理、授权的选人与监控、哪些可以授权而哪些不能、原则性与灵活性的平衡、允许部属犯错误、不要追求完美
5. 案例研讨：授权后越权的处理？
6. 辅导与培育下属（辅导结构、培育下属的结构与方法、OJT方法、主动性的培养、创建学习型组织）；
7. 教练部属的自信、积极、主动、快乐心态；
8. 案例研讨：下属犯错误如何办？

三、向上沟通与跨部门沟通

根据国际权威机构统计，管理者花在组织沟通上的时间占工作时间的75%以上。沟通能力是中高层经理人最重要的能力。他如何有效地向上沟通、向下沟通、平行沟通是提升管理效率的重要途径，而且他还需要掌握如何建立一个有效的组织沟通氛围与体系。

1. 向上沟通
 - 1) 基本原则；
 - 2) 尊重第一、有胆第二；
 - 3) 建议性与描述性对话，不发牢骚，不畏难；
 - 4) 让上司做选择题；
 - 5) 让上司做好人；
 - 6) 不同层级的角色说话模式的不同
2. 跨部门沟通
 - 1) 与周边部门沟通的基本原则与方法
 - 2) 如何推动周边部门做事
 - 3) 说服的基本策略与方法
 - 4) 冲突处理的方法与技巧
 - 5) 共同利益与捆绑考核
 - 6) 共同做事的流程与规则系统
 - 7) 文化与责任心

四、会议沟通技巧

1. 会议沟通模式
2. 会议沟通活动的行为要点自测
3. 讨论：企业会议的种类、目标和效果
4. 会议进程的有效控制
5. 会前沟通和准备的重要性与方法
6. 如何让会议时间得到最充分的利用
7. 会议中的沟通与反馈技巧
8. 会议后每个与会者都应有所行动
9. 会后跟进的工具与技巧
10. 会议发起人的会议管理技巧

11. 成功会议的五种策略

五、企业内部沟通障碍的克服

1. 沟通的模式与目的
2. 什么是有效的沟通？
3. 单向和双向沟通
4. 沟通的障碍是什么？
5. 克服沟通障碍的技巧

六、企业内部沟通的技巧与冲突管理

1. 倾听的技巧
2. 问话的技巧
3. 表达的技巧、言语表达的要诀
4. 增加认同感的技巧
5. 同事、部属与上司的沟通技巧
6. (情景模拟练习)
7. 性格模式对沟通的影响
8. 工作协调及冲突管理