

# 有效沟通与协作

## 一、培训目的：

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素 75 %靠沟通，25 %靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。

未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。本课程通过对分析管理沟通的主要障碍及突破障碍的各种技巧，如与上司、部下的沟通技巧、不同性格人的沟通技巧、会议沟通、面谈谈判技巧等综合分析、演练，使管理者在工作中游刃有余。

二、对象：公司的三类人员--领导、经理、工程师等

三、培训内容：见附件

四、培训形式：小组讨论、模拟演练、角色扮演、案例讲解、提问互动授课

五、时间安排，2天，12学时

上午：9：00-12：00

午休：12：00-13：00

下午：13：00-16：00

间休：上午1次，下午2次；每次10分钟

六、培训人数：为保证培训效果，控制在35人以内

七、讲师简介

马先生，曾长期任职于某著名合资企业精益生产推进项目负责人，从事过人力资源、生产管理、工业工程等多项管理的负责人，长期的企业实战经历使他对有效沟通管理有深入了解，20年的丰富的实际工作经验和培训经验，使得他在讲授管理课程方面倍具说服力。他思路清晰、逻辑严密、善于运用通俗易懂的语言对课程内容进行讲授，并且案例详实、融会贯通。其课程互动性强，课堂生动有趣。

时间	内容	方法	目的
----	----	----	----

<p><b>第一天</b></p>	<p><b>第一部分:沟通的过程与分析</b></p> <p>1、沟通的过程模型</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 沟通的定义</li> <li>■ 沟通的模型</li> <li>■ 有效沟通的四个步骤</li> </ul> <p>2、哈约里窗口分析</p> <p>3、人际沟通媒介</p> <p>4、体态语言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各类体态语言</li> <li>■ 单双向沟通</li> </ul> <p><b>第二部分:沟通的内容和障碍</b></p> <p>1. 沟通的障碍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有多少障碍</li> <li>■ 沟通的禁忌</li> </ul> <p>2. 沟通的内容障碍</p> <p>3. 传递接受障碍</p> <p>4. 沟通无效分析</p> <p><b>第三部分:沟通的方式和方法</b></p> <p>1. 沟通的原则和方式</p> <p>2. 有效倾听的建议</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 聆听的 6 大原则</li> <li>■ 聆听的 4 大步骤</li> <li>■ 主动倾听的 4 种方式</li> <li>■ 聆听的 5 个方面</li> <li>■ 积极聆听的 5 大技巧</li> </ul> <p>3. 聆听中的误区</p> <p>4. 看-观察</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 注意肢体语言</li> <li>■ 沟通中肢体语言的误区</li> </ul> <p>5. 建立同理心</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解决冲突的秘诀</li> </ul> <p>6. 有效反馈</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如何有效发送信息 5W1H 法则</li> </ul>	<p>讲授</p> <p>讨论</p> <p>案例分析</p> <p>角色扮演</p> <p>演讲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 使学员了解沟通的基本概念</li> <li>● 掌握基本沟通的模式</li> <li>● 学会识别和使用体态语言</li> <li>● 知晓沟通中的障碍</li> <li>● 学会沟通无效的分析</li> </ul>
-------------------	--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有效提问技巧</li> <li>■ 有效肢体语言</li> </ul> <p>7. 沟通中的五种态度</p> <p>8. 沟通中的注意事项</p> <p>9. 赢得合作的沟通技巧</p>	<p>讲授</p> <p>讨论</p> <p>案例分析</p> <p>角色扮演</p> <p>演讲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本掌握沟通的原则和方式</li> <li>● 灵活运用倾听的技术</li> </ul>
<p>第二天</p>	<p style="text-align: center;"><b>第四部分:工作沟通实务</b></p> <p>1. 如何与上级部门沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 沟通不畅的原因分析</li> <li>■ 上级如何促进下级沟通氛围</li> <li>■ 上级主管应遵循的法则</li> <li>■ 下级对上级的表达技巧</li> <li>■ 与上司沟通的 15 个建议</li> </ul> <p>2. 如何与团队内部成员沟通</p> <p>3. 如何与下属沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 上级如何创造良好的沟通情境</li> <li>■ 上级对下级的表达技巧</li> <li>■ 下达指令和命令的要诀</li> <li>■ 上级与下级意见不一致怎么办</li> </ul> <p>4. 如何进行与跨部门沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如何创造良好的沟通情境</li> <li>■ 平行部门沟通技巧</li> </ul> <p>5. 工作沟通的 7 个步骤</p> <p>6. 工作沟通 7 个步骤的要诀</p> <p>7. 有效沟通的关键</p> <p>8. 高效沟通的基本技巧</p> <p style="text-align: center;"><b>第五部分:人际风格与沟通</b></p> <p>1. 人际风格的分类</p> <p>2. 与四类人的沟通技巧</p> <p>3. 学会借力</p> <p>4. 学会拒绝</p> <p>5. 如何说服他人</p> <p>6. 友情忠告</p>	<p>讲授</p> <p>讨论</p> <p>案例分析</p> <p>角色扮演</p> <p>演讲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 学会观察沟通</li> <li>● 了解解决冲突的一般方法</li> <li>● 掌握如何与上司沟通</li> <li>● 掌握如何与同事沟通</li> <li>● 掌握如何与下级沟通</li> <li>● 掌握跨部门沟通技巧</li> <li>● 学会有效沟通的基本技巧</li> <li>● 了解不同人际风格</li> <li>● 学会与不同人际沟通技巧</li> </ul>