

---

# 有效沟通与工作协调技巧

主讲 梁良

## 【课程背景】：

企业内部各部门间的协作程度和水平，直接影响着企业经营生产效率和效能，跨部门沟通中存在的诸多障碍和痼疾，往往是造成计划、决策和方案难以执行难以落地的最直接原因，在企业不断创新发展的过程中，重视加强组织内部各方之间的横向纵向沟通效率是非常重要的基础工作。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】：

- (1) 掌握中层管理者必备的沟通基本技能；
- (2) 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；
- (3) 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】：12 课时（两天）

## 【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

#### (二) 提升沟通效果的解决之道

- 1、明确沟通的本意、初衷、目的、目标
- 2、正确和全面地理解和把握制度、规范、职权、责任
- 3、把握有效的沟通方式与形式
- 4、重视情商对沟通的影响

核心--掌握和运用高效沟通原则及技巧

### 四、高效沟通六大原则及技巧实训

#### (一)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

#### (二) 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

#### (三) 坚持积极倾听

#### (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

### 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、工作协调的要领

#### (二) 有效改善工作中的沟通关系

- 1、工作作风：
  - 2、关注行为背后的意义：
  - 3、组织中人与人相处之道：
  - 4、建立良好的组织人际关系的“三心二意”：
  - 5、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：定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。