

# 高效能沟通

## 课程背景：

杰克·韦尔奇曾说：“管理就是沟通、沟通再沟通”。斯蒂芬·P·罗宾斯也曾一语中的：“最好的想法，最有创见的建议，最优秀的计划，不通过沟通都无法实现。”松下幸之助常常发出这样的感慨：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通。”从这些优秀的管理者的心声不难看出高效能沟通在企业管理中的重要性。其实，沟通是人生存很重要的一课，沟通不是普通的说话，说话谁都会，但如何把话说得艺术，如何跟他人进行很好的沟通，建立良好的人际关系，就需要好好思考了。特别是在职场中，沟通无所不在，沟通无所不能。下面就让我们系统的学习一下高效能沟通的技巧的方法，来助力我们职业的发展。

## 课程收益：

- 掌握沟通的基本知识点
- 能够理解并分析沟通不畅通的原因
- 深度掌握沟通能力提升的方法与技巧
- 理解在职场中沟通的重要性
- 掌握职场中沟通的应用要点
- 达到沟通高效能化的目标

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**企业、公司管理人员、基层员工、中层干部、技术人员等

**课程方式：**讲授+小组讨论+案例研讨+互动演练

## 课程大纲

### 第一讲：沟通的基本知识

#### 一、沟通的定义及作用

##### 1. 不同国家给出的沟通的定义

- 1) 英国大百科全书的阐释
- 2) 哥伦比亚百科全书的解释
- 3) 孔圣人的观点

##### 2. 沟通的标准化概念

- 1) 沟通定义
- 2) 沟通的五个要素
3. 沟通的作用

**互动思考：**工作和生活中为什么会有那么多的不满、埋怨和误会？为什么“理解万岁”会让那么多人产生共鸣？

#### 二、沟通的重要性

1. 沟通无处不在，无时不有
2. 管理说到底就是沟通
3. 沟通的好坏决定了工作的质量
4. 沟通是成就人的一种能力

**案例分享：**普林斯敦大学的调查

#### 三、沟通的类别

1. 语言沟通/非语言沟通

2. 正式沟通/非正式沟通

3. 单向沟通/双向沟通

**互动游戏：**撕纸游戏

4. 上行沟通/下行沟通/平行沟通/斜向沟通

**案例：**职场中的各种沟通场景

## **第二讲：导致沟通不畅通的原因**

### **一、从沟通渠道的角度来分析**

1. 没有主动去开启沟通渠道

2. 没有选择合适的沟通渠道

3. 没有营造融洽的沟通氛围

**案例分析：**职场中的批评与奖励

### **二、从编码的角度来分析**

#### **1. 语言表达能力不佳或缺**

1) 层次不清，观点不明

2) 逻辑混乱，没有条理

3) 啰嗦重复，模棱两可

4) 词不达意，表述不清

2. 不懂得说话的技巧或艺术

**案例分享：**“实在人”请客

3. 未能充分传达自己的信息

**案例分析：**黑人与神灯

4. 未注重非语言信息的应用

**互动游戏：**传话游戏

5. 未能控制好自己的情绪

**互动演练：**同一问题不同情绪下沟通效果的比较

### **三、从解码的角度来分析**

1. 没有准确的理解对方

**案例分析：**孩童做节目时候的发言

2. 同理心缺失—未能换位思考

**案例分析：**猪牛羊的故事

## **第三讲：如何提升沟通能力**

### **一、从沟通渠道的角度来提升**

1. 主动开启沟通渠道

2. 选择合适的沟通渠道

3. 用真诚营造融洽的沟通氛围

**互动演练：**职场中开启沟通渠道的场景展示

### **二、从编码的角度来提升**

1. 语言要精炼/清晰/有条理

**案例分析：**IBM 公司会议禁用语

2. 巧用语言的艺术

**案例分析：**武举进谏—劝诫的艺术

**案例分析：**柯总统的秘书—批评的艺术

**案例分析：**罗斯福的决定—说服的艺术

**案例分析：**曾国藩的奏折—汇报的艺术

案例分析：任正非的批示—做人的艺术

3. 确保信息的充分传达

案例分析：新来的店小二

4. 重视非语言信息的应用

5. 做好情绪控制

案例分析：王安石的诗句

案例分享：林肯总统的建议

### 三、从解码的角度来提升

#### 1. 用心去倾听

1) 倾听要集中注意力

2) 不要打断对方

3) 询问互动，尽量挖掘充足的信息，不要盲目下结论

案例分享：“三毛抄四”的由来

4) 察觉非语言的信息，听出弦外之音

案例分享：孔文举拜客

#### 2. 用同理心去解码

案例分析：西游记中的道理

案例分析：英国谚语的哲理

## 第四讲：职场中必会的沟通理念

### 一、向上沟通要有“胆”

1. 要克服惧怕领导的心理

2. 要多出选择题，少出问答题

3. 要主动地、及时地反馈

### 二、平行沟通要有“肺”

1. 合作的重要性

2. 发自内心的肺腑之言

### 三、向下沟通要有“心”

1. 杜绝居高临下

2. 杜绝颐指气使

3. 保持一种态度

案例分享：骆大使的“向下沟通”