

高效沟通

课程背景：

无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提；智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。

在公司里，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的 40-50%，而对于高层主管，这个比率会更高。职场上通常的沟通，往往在语言层面，事情层面，以及停留在嘘寒问暖之中。同时，我们每个人都有丰富的情感，那些在语言之下的波动，我们是否曾经触碰？深入的沟通，一定会引起情感的变化，引起某种流动。假如我们的沟通能够达到情感的交流，管理者不仅可以帮助员工疗愈内心深处的隐秘伤痛，还可以减少和消除沟通中的误会，帮助员工获得职场幸福感，提升工作绩效。

知人善任，是实现组织**目标**的重要因素之一。管理者如果能够理解并尊重人性差异、掌握不同性格，不同行为风格的人的喜好，学会用他人接受的方式说出他人爱听的话，就能更好的激发他人的工作动力。发展出因人而异的管理之道，从而为职场成功提速，为组织进步加油。

认识一个人只能管理他的付出，而了解一个人可以激发他的投入。

课程收益：

- ▲ 了解沟通的底层原理和逻辑
- ▲ 学会分析不同性格的人的需求点，提升沟通力与影响力
- ▲ 用不带伤害的方式化解人际间的冲突
- ▲ 减少和消除沟通中的误会
- ▲ 提高沟通效率和效果，提高执行力和领导力
- ▲ 提升沟通表达能力，有效说服他人，激励团队，与成员达成共识

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：全体员工

课程方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+游戏体验+情景模拟+实操演练

课程大纲

第一讲：认识沟通

1. 沟通的重要性
2. 沟通的定义
3. 沟通的过程
4. 沟通的形式
5. 沟通的障碍

第二讲：沟通之“道”——2 条原理 1 个基石

一、2 条原理

1. 平衡自己和他人的需要
 - 1) 控制强势
 - 2) 忽视无助
 - 3) 委屈讨好
 - 4) 尊重合作
2. 处理情感和处理信息

- 1) 知心大姐
- 2) 拒绝沟通
- 3) 冷面杀手
- 4) 沟通专家

讨论：为什么合作这么难？；合作是我们一起做，而不是你按照我说的做

二、1个基石：做目标明确的沟通者

1. 你要为自己创造什么
2. 你要为对方创造什么
3. 你需要为我们的关系创造什么

三、什么是尊重

1. 尊重对你意味着什么
2. 什么是真正的尊重

四、他人的需要有哪些

第二讲：沟通之“法”——不同性格的人如何沟通

一、走进 DISC

1. DISC 起源
2. 科学坐标四分法
 - 1) 关注事&关注人
 - 2) 行动快&行动慢

二、独具慧眼——DISC 典型特质剖析

1. D 特质——指挥者

- 1) D 特质的显著特征：独断、掌控、直接，目标明确
- 2) D 特质的代表人物：王健林、董明珠、陈天桥

视频赏析：《家有喜事》——余珠小姐

小组讨论：D 特质的需要及相处之道

2. I 特质——影响者

- 1) I 特质的显著特征：热情、爽朗、友善、热爱交际
- 2) I 特质的代表人物：马云、谢娜、克林顿

视频赏析：《欢乐颂》——曲筱绡

小组讨论：I 特质的需要及相处之道

3. S 型特质——支持者

- 1) S 型特质的显著特征：谨慎、稳定、耐心、迁就他人
- 2) S 型特质的代表人物：马化腾、圣雄甘地、特雷莎修女

视频赏析：《命中注定我爱你》——陈欣怡

小组讨论：S 特质的需要及相处之道

4. C 型特质——思考者

- 1) C 型特质的显著特征：事实、精准、逻辑、追求卓越
- 2) C 型特质的代表人物：史玉柱、比尔盖茨、乔布斯

视频赏析：《女人不坏》——欧小姐

小组讨论：C 特质的需要及相处之道

第三讲：沟通之“术”——表达与倾听

一、营造安全的沟通环境

1. 氛围、情绪、内容
2. 心律共鸣：气场形成的因素：睾酮 VS 皮质醇

3. 高能量姿势：葫芦娃与神奇女侠

二、长颈鹿式的表达方式

1. 观察

练习：区分观察与评论

2. 感受：我的感受如何，体会和表达感受

练习：区分观察与感受

练习：区分感受与想法

感受清单：得到满足与没有得到满足

3. 需要：哪些需要导致那样的感受

练习：需要与感受的关系

4. 请求：为了改变现状，我的请求是什么

练习：哪些句子是提出了明确的请求

三、积极倾听

1. 倾听的用词

2. 倾听的语调

3. 倾听的动作

4. 倾听的禁忌

5. 倾听的层次

6. 无法倾听的原因

7. 如何听到弦外之音

1) 听事实：知道对方说的是什么

2) 听情绪：知道对方此刻的心情如何

3) 听意图：知道对方表达的目的是什么

视频：杜拉拉升职记之玫瑰发脾气

情境模拟练习：李杰的抱怨 VS 李杰经理的无奈

四、非语言沟通

1. 姿势：手势、头部、腿

2. 衣着

3. 表情

4. 沟通的距离

5. 眼睛的距离

第四讲：协调各类关系的沟通

一、向上沟通要有胆

1. 沟通时机

2. 沟通心理

3. 主动及时

4. 沟通效率

二、向下沟通要有心

1. 下达命令

2. 谈吐

3. 确认

三、平行沟通要有肺