
沟通解码 – 卓越的沟通技巧

课程背景 Course Background

管理上有两个 50% 沟通原理：上班后 50% 的工作用在沟通，50% 工作中的问题都是因为沟通障碍所造成的。所以管理大师彼德杜拉克说“沟通就是管理，沟通能力是管理者基本能力”。

那么，为什么沟而不通？如何去“沟”，怎么才能“通”？

沟通分为上行沟通、下行沟通、平行沟通等，是管理过程中极其重要的艺术，也是高效组织运作成功与否的关键环节。同时也是公司内部工作交流的必不可少的工具，掌握好沟通技巧有利于提高组织的工作效率，提升团队整体的竞争力及战斗力。本课程给出解决方案和工具，通过富有商务性案例更具实操性，帮你建立畅通的沟通能力渠道和氛围。

课程收益 Course Benefits

1. 学会有效的沟通方法与上下级合作
2. 传授双赢的沟通艺术
3. 减少冲突，增强团队的凝聚力
4. 有效解决问题，提高沟通技巧
5. 如何与上级、平级、下级进行有效沟通
6. 如何建立畅通全面的沟通体系和文化

课程特色 Course Features

① 课前调研，课后辅导，量身定做；② 案例经典丰富，工具实操；③ 会议指导法，建构式演绎互动；④ 幽默风趣，通俗易懂，寓教于乐。

课程对象 Target Audience

中、基层管理者、部门主管

授课方法 Training Methods

讲学互动，问题导向；团队竞赛，实战答疑；小组研讨，心得分享；案例分析，行动学习。

课程大纲 Course Outline

第 1 单元 沟通的定义与影响沟通的因素

1.1 影响沟通的障碍因素

视频案例：倒鸭子

研讨：为何“沟”而不“通”？

个人沟通障碍

组织沟通障碍

1.2 什么是沟通？

沟通三要素

双方、双向、共识
沟通的三行为
表达
倾听
回馈

案例：马陆的烦恼

1.3 沟通三原则

谈个性，不谈行为

明确沟通

积极聆听

视频案例：在云端

第2单元 建立合作沟通的态度与沟通技巧

2.1 有效沟通的态度：

建立积极的沟通态度

情绪控制与沟通

营造良好的沟通氛围

2.2 谈话的技巧

1) 高效语言沟通六方针

活动：撕纸，引导式提问

2) 提问的类型

A. 开放式

B. 封闭式

C. 清单式

D. 假设式

E. 引导式

2.3 有效反馈

建设性反馈

视频案例：如何赞赏部属

如何说服他人

2.4 如何获得倾听的能力

1) 倾听的定义

2) 倾听的目的：听事实与听情感

3) 倾听的五个层次。

2.5 倾听的策略

1) 给予对方全神贯注的注意

2) 多听少说

3) 认真对待牢骚

4) 从倾听中发现机会

测试：我的沟通与倾听能力

第3单元 人际沟通风格

各类型人际风格的特征与沟通技巧

3.1 分析型

3.2 支配型

3.3 表达型

3.4 和蔼型

测试：我的人际沟通风格

第4单元 与各级层沟通技巧

4.1 与上司沟通

如何理解上级的指令和意图

视频案例：爱若布若的故事

下级与上级沟通的障碍

如何汇报工作

如何提建议

案例：扁鹊与蔡桓公

4.2 平级间的沟通

平级沟通的五大障碍

视频：亮剑

平级沟通的策略

案例：哪个部门的问题

团队活动：七巧板

跨部门沟通八种工具

4.3 与下属沟通

工作分配三要素

如何下达指令 5H2H

案例：同事的责备

下达指令五种方式

吩咐式

请托式

征询式

暗示式

征求式

视频案例：如何批评下属

第5单元 冲突处理

案例：张力与李军

5.1 什么叫冲突？

建设性冲突

破坏性冲突

5.2 冲突产生的原因

冲突处理的原则

5.3 冲突处理五种策略

回避 迁就 竞争 妥协 合作

5.4 冲突处理步骤

① 确立冲突存在

② 查找冲突来源

-
- ③ 制定策略方案
 - ④ 冲突处理解决
 - ⑤ 评估反馈结果
- 团队活动：筑塔

行动计划

