

# 课程名称：人际交流与多元沟通

## ◇ 适合对象：

各级经理、员工、职业人、社会人等

## ◇ 课程背景：

美言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

美国公布决定人类寿命六大因素，人际关系排第一。哈佛大学医学院一项对 268 名男性进行跟踪调查发现，一个人生活中真正重要的就是和别人的关系。

此研究表明，人际关系的重要性远远超乎想象。人际关系可能比水果蔬菜、经常锻炼和定期体检更加重要。所以可以说，人生的幸福就是人情的幸福，人生的幸福就是人缘的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。良好的沟通让别人乐于接受，失败的沟通造成逆反与恐慌。

## ◇ 课程收获：

1. 认识自身存在的沟通十大问题
2. 找出并克服沟通中的障碍
3. 了解人际沟通的风格与差异
4. 掌握沟通的关键八字方针，建立有效沟通
5. 描述并掌握表达的流程
6. 改善企业内部沟通方面存在的问题，促使公司实现最佳的业绩表现

## ◇ 课程大纲：

### **第一部分：当今生存的四大支柱**

1. 21 世纪人类的悲剧
2. 联合国教科文组织提出学会生存、学会认知、学会做事、学会合作
3. 从单打独斗型形态转型抱团打天下形态
4. 生命的意义：快乐生活与快乐工作

### **第二部分：好马看腿，好汉看嘴**

1. 沟通无处不在，可很少有人把它用好
2. 你不能让所有人都喜欢你，但可以减少别人讨厌你的理由
3. 语言就是生产力，靠舌头打天下
4. 但凡社会有成就的人一定是谈吐不凡的人

### **第三部分：沟通三要素**

1. 沟通原来等于通沟
2. 说得体的话，才有机会做得体的事
3. 沟通的效果取决于对方的回应
4. 实现把我的思想变成对方的思想

### **第四部分：成功表达的模式**

1. 示弱
2. 套近乎
3. 讲故事

案例：经典案例分析

## **第五部分：沟通方式的明确性**

1. 文字沟通
2. 语言沟通
3. 非语言沟通

练习：语调的变化语义不同

## **第六部分：沟通的冲突及其处理方式**

1. 有关冲突的一些假设
2. 心理防卫与人际冲突处理
3. 化解冲突的要点
4. 有效的冲突处理程序
5. 口是心非，口无遮拦
6. 你希望别人怎样对你，你应该首先对人
7. 建立共好团队

案例：“撕纸”游戏的启发

## **第七部分：沟通过程及在日常管理中的应用**

1. 沟通四种风格
2. 对不同的人展现出不同的沟通风格
3. 沟通与沟通风格的再改进
4. 谈行为不谈个性

5. 把部门内的同事当成内部客户
6. 怎样与内部客户沟通
7. 把部门外的同事当成外部客户
8. 达成与外部客户满意的方法

## 第八部分：成熟的企业人际关系

1. 上下同级沟通的原则
2. 职场必备沟通技巧
3. 缔造人格魅力与语言表达
4. 合作是一种境界，也是一种智慧

### ◇学员反馈：

- 好的讲师带给我们的享受是意外的！听李老师的课太值得了,太享受了。李老师才识渊博、阅历丰富、思路活跃、逻辑缜密、表达清晰而有感召力、性格开朗略有江湖气,将高深的理论与生活小事、小品挂在一起，深入浅出，入木三分，一堂课下来听得我神清气爽、毛塞顿开，却只有唏嘘之力。
- 听课十分钟就在培训手册上写下了“阳光开朗幽默”六个字，这是对李爱华老师培训风格的第一印象，这种感受一直持续到培训结束。影响力是优秀培训师不可或缺的领导素质。到人大参训，对老师多少有些“学院派”的猜测。一天学习下来，李老师课程的实操性以及工作实践中实际应用的亲身案例都令人钦佩不已。

- 此课程非常实用，非常具有启发性。在整个过程中，培训手段丰富，始终保持着活跃的气氛，所学知识和实际工作联系得比较紧密，能够在现场利用所学的知识“现学现卖”，诊断自身和改善团队的实际问题。