

《高效管理沟通》课程大纲

课程说明：

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：“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。

哈佛大学就业指导小组经典的调查结果显示，在 500 名被解职的员工中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

在新的时代背景和职场环境下，沟通的价值更加的无可替代。作为职场中的一员，能够更好的认知沟通的重要性，并开展对内对外、对上对下的沟通，提升工作的同时避免不必要的误解，显得尤为重要。

本课程对企业管理沟通方法进行高度的结构化，避免空洞的说教，紧贴人们在管理沟通中遇到的各种短板，做到逻辑清楚、具体落地、易学易用。

课程目标：

1. 掌握管理沟通的核心原则和沟通要素
2. 掌握沟通过程中问、听、说的有效方法，实现高效沟通
3. 以学员工作中存在的沟通问题为具体案例，通过一步一练的方式，消除沟通中不必要的误解，达到积极有效沟通的目的

课程主要内容

一、什么是管理沟通

1. 管理沟通的定义：传达信息、消除差异、统一思想、共同行动
2. Johari 沟通视窗
3. 有效沟通应持有的态度
4. 有效沟通的三原则
5. 案例讨论：我们的沟通在哪里出现问题

二、高效沟通的核心技能

1. 有效沟通黄金三法则
2. 积极聆听
 - 1) 用脑倾听：听到最真实的信息
 - 2) 用心感受：客体思维，设身处地
 - 3) 有意体悟：非语言信息传达的真意

- 4) 中国式沟通的经典案例
3. 有效提问
 - 1) 两类问题：封闭式问题、开放式问题
 - 2) 三种方法：上堆、下切、横阔
 - 3) 一个目的：确认澄清、达成共识
 - 4) 案例分享：如何有效提问，达成共识
4. 卓越表达
 - 1) 因人而异：针对不同人的沟通风格
 - 2) 信息完整：内容全面，逻辑清楚
 - 3) 易于行动：可执行、可落地、可评价
 - 4) 如何有效表达，统一行动

三、有效解决沟通中的难题

1. 低效沟通面面观
2. 如何有效界定沟通中的问题
 - 1) 沟通不畅的现状描述方法
 - 2) 沟通要实现的具体目标
 - 3) 界定沟通问题阶段常犯的错误
3. 沟通不畅的原因是什么
 - 1) 原因在“事”，还是在“人”？
 - 2) 原因在“小”，还是在“大”？
 - 3) 原因在“清”，还是在“浊”？
 - 4) 原因在“我”，还是在“他”？
4. 找到解决问题之道
 - 1) 有选择的解决沟通问题之法
 - 2) 达成共识突破性思维方法
5. 保证沟通目标的达成
 - 1) 过程性的反馈
 - 2) 总结提升