

# 高效的组织沟通艺术

## 【课程背景】

为什么我已经说的很清楚了，对方就是不明白我的意思呢？

为什么心里所想的表达出来就变味了？

为什么我总是感觉与别人沟通不好？

为什么部门之间总是产生矛盾与冲突？

为什么下属不愿意与上级交流？

为什么上级不愿采纳我的建议？

为什么企业成员之间很难达成共识？

为什么对方总是阳奉阴违？

为什么团队之间没有凝聚力，人际关系很紧张？

为什么沟通与理解就这么难？

可见，沟通不畅不仅带来人际关系的紧张，还影响组织的健康发展。

如何才能达到理想效果，解决上述问题？

请参与：《立体式沟通》课程！

☆ 为什么学习本课程：

如果将组织比喻成为人体，沟通就是血液。它传递信息、凝聚情感、输送养分，带给组织机体以活力。

——美国著名管理学家 RICHARD M.HODGETTS

松下幸之助名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

可见有效的沟通是职场人士的必修课

沟通的目的是为了减少沟通

高效的沟通能降低企业的管理成本；

能使组织成员思想一致、达成共识；

能减少部门之间的争执与意见分歧；

能使管理者洞悉事物真相；

能减少互相猜忌、解除误解；

能使人乐在工作；

能使自己办事更加有效率；

能增进彼此了解，使人际关系更和谐；

能使组织产生强大的凝聚力；

☆ 课程特色：

▶ 量体裁衣：可根据客户的需求进行课程设计、组合。

▶ 身心互动：打破传统单向教学模式，强调全程互动。

▶ 授课形式：运用案例分析、视频解析、理性思辨、漫画解析、角色扮演、游戏互动、小组讨论、

理论讲解等多种手段，充分调动学员的参与热情。

▶ 全封闭：排除一切外界干扰，全力以赴。

轻松诙谐、生动体验之中领略沟通的真谛。

☆ 通过本课程您将学习到

## 第一讲：什么是沟通

### 壹、 沟通的作用

- 1、 沟通是为了减少沟通
- 2、 沟通能建立和谐的人际关系
- 3、 沟通能解决部门间的矛盾与冲突
- 4、 沟通能使个人更高效
- 5、 沟通能使组织更具有凝聚力

### 贰、 对沟通的误解

- 1、 视频欣赏
- 2、 这是沟通吗
- 3、 以为对的沟通方式

### 参、 沟通的概述：

- 1、 沟通的定义
- 2、 沟通的流程
- 3、 沟通的两大关键
- 4、 沟通的三大元素
- 5、 沟通的四大目的
- 6、 沟通的五大特性
- 7、 沟通的六大步骤
- 8、 沟通的七大要素

### 肆、 沟通的主体

- 1、 发出方：言辞信号、视觉信号、肢体信号
- 2、 接收方：既知含义、既有经验

### 伍、 沟通的各类

- 1、 横向沟通与纵向沟通
- 2、 单向沟通与双向沟通
- 3、 正式沟通和非正式沟通

### 陆、 沟通的障碍

- 1、 个人障碍
- 2、 组织障碍
- 3、 克服障碍的九大技巧

### 柒、 沟通的心态

- 1、 积极的沟通心态
- 2、 消极的沟通心态
- 3、 侵略式的沟通心态

## 第二讲： 人际关系与沟通

### 1、 增加别人对自己的好感：

- 微笑打先锋；
- 赞美价连城；
- 倾听第一招；
- 人品作后盾。

### 2、 高效沟通的“核武器”

- 1) 多听少说的好处
- 2) 多说少听的危害
- 3) 倾听能力的自我测试
- 4) 听的五个层次
- 5) 让聆听成为一种习惯
- 6) 克服某些障碍，才能改善听的技巧

- 7) 聆听的技巧
- 8) 聆听的 4 种不同的回应方式
- 9) 有效的聆听 9 个原则

### 第三讲：人际沟通风格

- 视觉型人的性格特点及沟通方法；
- 听觉型人的性格特点及沟通方法；
- 感觉型人的性格特点及沟通方法

### 第四讲：情绪与沟通

- 1、情绪是如何产生的
- 2、情绪对人际关系的危害
- 3、如何掌握情绪

### 第五讲：组织内部沟通

#### 组织沟通的方向

- 1、如何与下属沟通；
- 2、如何与上司沟通；
- 3、平级间的沟通；

#### 跨部门间的沟通

- 1、部门“墙”产生的两大主因：  
立场与利益
- 2、解决部门沟通：您注意沟通管道吗？
- 3、选择沟通管道应注意的问题
- 4、支持性沟通的八原则

#### 有效处理异议

- 1、何为异议
- 2、如何处理异议
- 3、回答异议的原则
- 4、回答异议的标准化动作

#### 领导管理中的沟通艺术

- 1、五种下达指令的方式
- 2、批评下属的艺术
- 3、指责下属十忌

### 第六讲：PAC法则的运用

- 1、PAC 法则概述
- 2、人格结构中的心理污染
- 3、行为的交流类型
- 4、PAC 在现实中的应用

### 第七讲：沟通要用心

#### 高效沟通必备的“六颗心”

### 附：关于沟通的图片赏析

#### 关于视频的解析

#### 关于沟通的现场模拟

#### 关于沟通工具的运用