

# 《有效沟通：提升组织效能》

## 【课程背景】

沟通是管理工作的灵魂，是提高工作效率，实现共同目标，满足各种需要的重要工具。管理工作中 70% 的错误是由于不善于沟通造成的。成功的公司管理人士通常会将 90% 以上的工作时间用于部属之间的良性沟通之中。透过清晰的指导与决策节省时间与精力，减少重复劳动，提高工作效率。国内外事业有成的名企，无不视沟通为管理的真谛。

企业实现高效率 and 充满生机，赖于下情能为上知，上意能迅速准确地下达，部门之间互通信息，互知甘苦。这就需要沟通，需要高速、有效的沟通。良好的沟通让员工感觉到企业对自己的尊重和信任，因而产生极大的责任感、认同感和归属感，此外，良好沟通还能减少冲突，化解矛盾、澄清疑虑、消除误会，增强团队的内部凝聚。人的因素是企业成功的关键所在，企业管理说到底就是做人的工作，其中观念整合是先导，所有的管理问题归结到最后都是沟通问题。

## 【课程收益】

1. 了解有效沟通的定义、意义和重要性；
2. 了解沟通的人际关系模型、沟通领导模式、约哈里沟通视窗等沟通原理；
3. 学习掌握有效倾听、反馈、提问、汇报、演讲等五种管理者常用的沟通形式；
4. 掌握 BIC、BIA、3v+5w1h、SCQA、NLP 等管理工具；
5. 学习情绪处理、DISC 沟通策略、新生代员工沟通管理，提升组织效能。

## 【授课特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 现场的角色扮演 + 简单易用的管理工具

**【课程受众】** 中层管理者、储备干部

**【课程时长】** 2天（6小时/天）

## **【课程大纲】**

### **第一部分 有效沟通的基本原理**

#### **1：有效沟通的定义和意义**

1. 沟通和有效沟通的基本定义
2. 沟通的四个组成部分
3. 有效沟通的成立条件
4. 沟通漏斗
5. 沟通的重要性：时间成本、机会成本、信任、执行力
6. 有效沟通的意义：获取情报、决策支持、扫清障碍、目标协同

案例 1：让人崩溃的管理者的沟通方式；

案例 2：文山会海的职场现状

演练：让人崩溃的管理者沟通

#### **2：有效沟通的基本原理**

1. 沟通的人际关系六种模式：以自我实现的勇气和顾及他人的意识两个维度划分
2. 沟通的四种领导模式：指导型、扶持型、委托型、命令型
3. 信息交流偏离：因人情淡漠和工作不畅导致的目标偏离
4. 约哈里沟通视窗：扩大影响力的两种方式，自我揭示和恳请反馈

案例 1：知识的诅咒

案例 2：明星影响力

演练：自我揭示和恳请反馈的现场演练

## 第二部分 有效沟通的形式

### 1：倾听

倾听如何设计

倾听的六大技巧

倾听的三大诀窍：用身倾听、用脑倾听、用心倾听

有效倾听的四大铁律

案例 1：谈话的座位安排

演练：有效倾听中如何反映情绪的演练

### 2：反馈

三明治法则的局限性

二级反馈模型

BIC 负面反馈的步骤

案例 1：三明治法则实践

案例 2：陶行知三块糖的教育方式

演练：用二级反馈的方式和家人进行沟通

### 3：提问

四种提问类型：优质提问、轻松提问、劣质提问、沉重提问

学会追问的意义：面试时、咨询时

好问题的五个标准

优质提问公式：3v+5w1h

案例 1：借助公司培训的契机进行追问

案例 2：苏格拉底诘问式辩证法

演练：用 3v+5w1h 公式写出三条优质提问

#### **4: 汇报**

汇报工作的常见问题

汇报工具一：金字塔语言结构

汇报工具二：SCQA 结构表达

案例 1：会议安排汇报

案例 2：员工升职沟通

演练：结论 + 原因 + 结论 + 举措 + 建议的公式汇报

#### **5: 演讲**

演讲的六个注意事项

演讲的逻辑构成：抓手、要点、结构体、呼吁行动

案例 1：肯尼丁的五分钟演讲

案例 2：外国电梯说服大赛

案例：领奖时的发言演练

### **第三部分 有效沟通的策略**

#### **1: NLP 情绪处理**

情绪产生的 ABC 模型

NLP 情绪处理沟通步骤

案例：小张与经理的谈话

## **2:因人而异的沟通策略**

DISC 风格分类：支配型、影响型、分析型、平稳型四类

四种性格的特征、优缺点、沟通策略

案例：孔子和子路、冉有的对话，因材施教

## **3:新生代员工管理**

90 后的员工的语言

新生代员工的价值观变迁

新时代的管理语言

KFC+I 模型