

《高效沟通的道与术》

【课程背景】

企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通；沟通是人际关系的代名词；沟通是管理的浓缩。对于沟通的重要性怎么强调都不过分。在职场或生活中我们经常遇到下面的困惑：

- (1) 道理明明就摆在那，员工为啥听不进？
- (2) 本来我说的很清楚，员工为啥执行走样？
- (3) 我都是为你好，为啥“不得好报”？
- (4) 我是个好人，为啥总是遭人误解？
- (5) 芝麻点小事，为啥导致冲突升级？
- (6) 说了半天，鸡同鸭讲？

我本将心向明月，奈何明月照沟渠……

在信息高度发达的时代，无论是管理者还是普通员工，对于沟通的感觉和认知、在实践中遇到由于沟通引起的冲突问题日益突出，在新形势下传统的沟通越来越“言不达意”、“沟而不通”！影响到管理效率，影响到工作生活质量，影响到上下级的和谐关系，也直接影响着企业的经营业绩。

如何增加沟通者的影响力，互联网时代的影响力沟通需要具备什么样的创新思维及方法？课程基于沟通的黄金法则、白金法则、影响力沟通的“听、说、问”、从“道、法、术”三大层面抽丝剥茧，提升学员的沟通影响力！

【谁适合听】

主管、中层干部、各部门员工

【课程时长】 1天（6小时/天）

【授课方



式】

【课程特色】

1.趣味性强，学员是主体。拒绝枯燥乏味的理论教学，寓教于乐，课程通过大量案例分析、视频分享、角色扮演等手段，使学员在轻松愉快中学习，获得最佳的学习效果。

2.实用性强，贴近实战。以“实战”指导“实战”，让培训真正产生效果，大多数案例、练习、方法、工具皆与日常工作高度结合，易懂易用。

3.互动性强，深入浅出。以交流、问答、讨论等方式引导学员积极参与，活跃课堂气氛，突出体验性和有效性。

【课程收获】

- 1.掌握影响力沟通的“听、说、问”三大“点金术”；
- 2.通过影响力沟通演练，提升“人际影响力”和“人际理解力”；
- 3.通过同理心训练，掌握从传统的“暴力沟通”向“非暴力沟通”的方法；

【课程大纲】**上篇：沟通概论****一、沟通认知****1、沟通是管理的浓缩****1) 沟通要义**

2) 走进沟通

2、沟通误区及矫正

1) 常见误区

2) 沟通模式的转换与升级

3) 始终围绕沟通目标

中篇：黄金法则--同理心沟通

引导案例：小王的怨气怎么处理

一、不会听就不会管

1、会听“听什么”？

2、如何处理员工情绪

二、人际理解力演练

1、人际理解力的四个层级

2、现场沟通演练

演练 1 下属请假

演练 2 下属要求加薪

演练 3 朋友的烦恼

演练 4 你来演王妃

3、案例分析、总结

4、人际理解力就是领导力

三、确认“问题”

1、区分“事实”和“演绎”

- 2、把问题转换为需求

四、管理者需要什么样的同理心

- 1、“温柔”的同理心 VS “冷酷”的同理心
- 2、没有效果，什么都是假的
- 3、一切始于需求、终于需求

五、有效反馈

- 1、员工驱动力的密码
- 2、反馈的逻辑层次
- 3、积极性反馈
- 4、发展性反馈

下篇：白金法则--因人而异沟通

一、基于 DISC 的人际敏感度提升

- 1、DISC 行为风格理论
- 2、DISC 的三个假设

二、DISC 行为风格特质及沟通要点

- 1、如何与老虎型特质的人沟通
- 2、如何与活跃型特质的人沟通
- 3、如何与平稳型特质的人沟通
- 4、如何与分析型特质的人沟通

三、DISC 的优势、挑战及调适

- 1、DISC 的优势、挑战

2、DISC 调试

3、DISC 辩证法

本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前与客户做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成符合企业实际情况的个性化方案。