

《沟通的方法》课程（一天版）

——以“沟通三角 SMR®”模式为基础的沟通技巧与方法

在这个信息时代，企业管理基本上就是管理沟通活动，沟通的方式也可以认为是管理的方式——有效的管理依赖于组织内部人与人、人与组织、组织与组织之间的高效沟通。良好的沟通不仅可以优化不同成员之间高效的信息传递，还可以维护组织的正常活动，更促进了人与人之间的和谐关系，使组织拥有超强的凝聚力。良好的沟通可以使公司人员的关系更加融洽，公司的人际关系更加和谐。员工与领导思想认知高度保持一致，更努力完成工作，从而可以顺利完成既定的工作任务，实现绩效目标。反之沟通不畅则会导致沟通成本增加，这也会导致工作效率不佳。

从另一个角度看，现代组织由于分工越来越专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。管理大师德鲁克早就指出，沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键。每个人都需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标。《沟通的方法》课程通过案例解析、现场练习、小组讨论等方式，使学员学会沟通中的方法和技巧。

1.课程设置：

- 课程适合：企事业单位中高基层管理者、骨干员工
- 适宜人数：20-45人
- 课程形式：讲授+案例分析+工具学习及应用+练习
- 授课时长：1天

2.课程大纲：

第一天	课程大纲及内容安排
-----	-----------

<p>09:00</p> <p>~</p> <p>12:00</p>	<p>一.沟通是为了获取理解和达成相互认同</p> <p>▲有效的沟通有助于组织内信息的传递和共享，同时也提高了组织的工作效率。沟通不是简单的对话交流。沟通可能有大有小、有复杂有简单、有的容易有的高难。但是，无论是复杂还是简单，沟通都是一个心理刺激和唤醒的过程，它都涉及人们深层的心理刺激和反应机制，最终是为了获取理解和达成相互认同，最高境界是双方达成了共同的行动。沟通包括人际沟通、职业沟通、群体沟通、自我沟通等，由内到外，由被动到主动，一切矛盾或危机都可能通过沟通化解。</p> <p>1.【案例】所有的沟通都是为了获取理解和达成相互认同</p> <p>2.言不顺，则事不成：为什么管理越来越需要沟通/沟通需要什么“通道”/沟通不仅是心理学课题，也是设计行为学课题</p> <p>3.【案例】那些沟通高手是如何沟通的&“会沟通”是职场的加速器</p> <p>4.沟通，没有高级的技巧，只有扎扎实实的技能/360度的有效沟通</p> <p>5.沟通能力的三个层级：沟通金字塔© ①说得清楚，听得明白——表达与理解的能力；②管理情绪与场域，使对方接受——建立关系的能力；③温和地操控——施加影响的能力</p> <p>6.沟通中的明信息与暗信息——表达出来是明信息，同时还会有暗信息&明暗并进的聪明沟通模式</p> <p>二.好沟通可以设计出来</p> <p>1.【案例】小安的一次关键对话</p> <p>2.深刻洞悉沟通的两条底层原理&克服四大不良沟通习惯</p> <p>3.【工具】无所不能的沟通模型/沟通工具：沟通三角 SMR©</p> <p>4.【练习】趣味活动 RUNNING MAN 大家一起练习</p> <p>5.深度解析沟通三角——沟通的两大关键，组织内容与建立关系</p>
<p>12:00</p>	<p>午餐、午休</p>

<p>14:00</p> <p>~</p> <p>16:50</p>	<p>三. 所谓人情世故，一半儿是在说话里</p> <p>▲沟通是组织之间以及组织内部成员之间实现信息共享与交换的桥梁,良好的沟通是组织持续运营的纽带。沟通不仅需要参与沟通的主体有着语言表达的能力，还需要选择合适的沟通方式和技巧，利用对方容易接受的方式，完成信息的传递和表达。表达所用的语言是一个人内在世界和其所处的外在世界的桥梁，所以朱自清说：“所谓人情世故，一半儿是在说话里。”郭德纲曾言“唯有胸中藏锦绣，方能一言定乾坤”。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.【引导】在广义沟通领域，每个人都是“嘴力劳动者” 2.为什么说“有策略的说真话是一个需要好几年才能掌握的技能” 3.为沟通而表达——表达不只是“清楚地表达思想和感情” 4.【工具】画好三个框，表达不用慌——结构化表达的核心工具&调适性应用方法 5.这样表达让人如沐春风——应用沟通三角 SMR©洞悉如何表达 6.你能听懂别人没说出来的意思吗——应用沟通三角 SMR©洞悉如何倾听/结构化倾听三要素：情绪、事实与期待 7.【练习】通过趣味活动 Poker Face 大家一起练习 <p>四. 在沟通中建立良好关系的能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.沟通中的软技能：场域敏感度——怎样提升人际友好度/怎样得体地表达善意/怎样让别人愿意支持你/让人按照你的期待去做 2.如何在沟通中让别人愿意接受/如何构建人际信任 3.我们被谁深度看到和理解，我们就会信任谁 4.沟通中关系的三大维度：重度关系、轻度关系和发展中关系 5.让人愿意接受的关键：真诚/情绪与情感/安抚对方内心的小孩

	6.【工具】温和操控——沟通中施加影响的能力/三个沟通公式
17:00	课程总结、结束

注：课程内容可能会以当天课程的实际实施进度而进行调整。

教室布置图

