

# 360 度有效沟通技巧

## 【课程背景】

孔子说：言不顺，则事不成。沟通是现代管理的神经系统。一个组织如果没有有效的沟通，就会成为可怕的“植物人组织”。可见，良好的沟通能力是构成组织高效的重要管理基础。既能简明、有效的表达自己的观点，又能清楚地领会别人的意图，才能正确推进工作成效。

沟通无处不在！无论是信息的传递、思想的统一、执行的推进、人事的管理、部门的协调，还是与外界的交流以及人际关系的建立，都离不开沟通。美国著名的未来学家奈斯比特更明确地指出：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

**【培训时间】** 1 天（6 小时）

**【培训对象】** 企业各级管理人员

**【培训方式】** 主题讲授+案例分析+互动讨论+角色扮演+情景演练+视频分享+工具指导+游戏活动+复盘呈现等。

**【培训所需工具和设备】** 无线话筒、投影仪、音频线、白板、白板笔

**【课程特色】** 实战、实用、实效

通过理论讲授、角色扮演、互动讨论、情景演练、游戏活动等培训方法，使学员能够从培训中得到深刻的领悟和有效地掌握培训课程的相关知识和技能。

## 【课程收益】

- 掌握有效沟通的原理、过程、步骤以及障碍性分析；
- 并运用有效管理沟通铲除企业运行障碍，提升管理水平和营运水平；
- 掌握与组织各级人员的沟通要领和应用技巧；
- 并运用沟通艺术改善人际关系、化解矛盾冲突、促进科学决策、推动执行效率。

## 【课程大纲】

### 第一章、建立正确的沟通思维

- 1、沟通从心开始
- 2、沟通的过程原理与核心环节：编码；解码；反馈

- 3、沟通的模型解析
- 4、影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体言语
- 5、如何有效选择合适的沟通方式
- 6、沟通漏斗原理带给管理工作的启示
- 7、有效沟通的基本步骤

案例分析：三顾茅庐

工具与应用：三大沟通思维的应用

## **第二章、有效沟通“听、问、说”技巧**

- 1、听：要专注的听
- 2、倾听的动作——SOFTEN
- 3、同理心倾听 3F——听意图、听事实、听感受
- 4、问：要周全的问
- 5、好奇地问：激发对方的兴趣
- 6、开放式发问：获得更多的信息
- 7、说：要说重点

## **第三章、人际风格沟通技巧**

- 1、人际风格的四大分类
- 2、各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 3、分析型人格的特征及沟通技巧
- 4、支配性人格的特征及沟通技巧
- 5、表达型人格的特征及沟通技巧
- 6、和蔼型人格的特征及沟通技巧

## **第四章、如何与上司有效沟通**

- 1、与上司沟通的四大原则：主动、尊重、时机、维护权威
- 2、懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评的艺术
- 3、请示与汇报技巧
  - 请示要带着方案去请示，不要只带着问题去请示
  - 汇报要作陈述性汇报，不要作评价性汇报
- 4、与上司相处之道：忠诚、配合、信任、友谊、支持

## **第五章、如何与下属有效沟通**

- 1、与下属沟通的四种模式
- 2、工作指令要表达精准，布置任务要及时确定
- 3、调动积极性要充分授权——授权的步骤
- 4、下达指令的技巧
- 5、赞扬下属的技巧
- 6、批评下属的技巧

小组讨论：与下级沟通的常见困惑及应对策略

## **第六章、如何与同事有效沟通**

- 1、同事沟通总法则：心情、人情、事情
- 2、如何营造良好沟通氛围
- 3、如何建立良好的人情关系

- 4、同事相处之道：建交情、伸援手、共分享
- 5、勤于沟通实践链接：
  - 1) 永远不要嫌麻烦
  - 2) 了解需求，及时周到，态度热忱
  - 3) 定期工作交流会

案例分析：如何营造和谐的沟通氛围？