

# 《有效沟通与工作协调技巧》

## 【课程背景】：

管理始于沟通，“目前企业管理中发生的障碍和问题。60%都是沟通不畅造成的”！有效提升各级特别是中层管理者的沟通以及工作协调能力，是当前企业普遍存在而且亟待解决的现实问题。

## 【课程价值】：

- 掌握中层管理者必备的沟通基本技能；
- 通过专业训练立即掌握并学会应用有效的沟通技巧和方法；
- 大量贴近实战的案例分享，学习鲜活经验，学以致用。

## 【课程时长】：12课时（两天）

## 【课程大纲】：

### 第一讲、认识 and 了解沟通

#### 一、有效沟通的过程模型

1. 沟通的定义
2. 沟通的层次
3. 沟通过程模型

#### 二、沟通在管理上的功能

- 1、可以使思想一致、产生共识
- 2、可以减少摩擦争执与意见分歧
- 3、可以使管理者洞悉真相、排除误解
- 4、可以减少互相猜忌、凝聚团队情感
- 5、可以疏导人员情绪、消除心理困扰
- 6、可以使员工了解组织环境、减少革新阻力
- 7、可以收集信息、使团队状况共享
- 8、可以增进人员彼此了解、改善人际关系

### 第二讲、组织中沟通的障碍及其后果

#### 一、组织沟通过程中常见的障碍

#### 二、对沟通效果的影响

- 1、沟通质量不高，造成一知半解
- 2、误解、错误的结论
- 3、无法正常交流信息
- 4、相互推诿

#### 三、对执行力的影响

- 1、下属延时行动
- 2、下属反映迟钝，显示无能为力
- 3、遭到下属的抵制、拒绝

### 第三讲：造成沟通障碍的原因分析及解决方法

#### 一、原因分析

态度、制度、知识、人格

#### 二、提升沟通效果的解决之道

--掌握和运用高效沟通原则及技巧

## 第四讲、高效沟通六大原则及技巧实训

### 沟通的六大原则

- 第一、沟通始于赞美
- 第二、充分双向交流
- 第三、坚持积极倾听
- 第四、有效表达方式
- 第五、维护对方尊严
- 第六、积极主动沟通

#### 一、沟通始于赞美

- 1、赞美是最直接的肯定，肯定是最直接的支持
- 2、要善于真诚地赞美和肯定别人！
- 3、赞美技巧训练

#### 二、充分双向交流

- 1、沟通的基本方式
- 2、单向沟通与双向沟通的比较

#### 三、坚持积极倾听

##### 沟通中的时间分配

##### 积极聆听的原则

##### 聆听中的肢体语言技巧

##### 积极聆听中的语言技巧

- 开放式问题技巧
- 重复对方的话
- 说出自己的理解
- 沉默是金

#### 四、有效表达方式

- 1、恰当的表达方式是有效沟通的关键
- 2、有效表达的原则
  - 对事不对人
  - 坦陈自己的真实感受
  - 多提建议少提主张
- 3、表达的技巧和艺术

#### 五、维护对方尊严

#### 六、积极主动沟通

- 1、人人内心“渴望”与人沟通
- 2、“主动”——建立好感
- 3、“主动沟通”是一种良好的工作习惯
- 4、无数的事实一再证实，沟通总是“不够”的

## 第五讲、组织工作协调与沟通

### 一、组织工作协调的基本原则

- 1.应有的态度与作为
- 2.与同事沟通基本原则
- 3.用沟通代替命令
- 4.工作协调的要领

### 二、有效改善工作中的沟通关系

1、工作作风：

- 霸道一族
- 自私一族
- 顽固一族

2、关注行为背后的意义：

- 容易为人观察的：言语、行为
- 需要探索求证的：感受、信念、动机、立场

3、组织中人与人相处之道：

- 控制自己的言行
- 观察下属及同事的言行

4、建立良好的组织人际关系的“三心二意”：

- 积极之心
- 知人之心
- 鼓励大家正面地了解别人的建议，并适当地表达己见。
- 如何令别人感到他的意见受尊重？
- 自信之心
- 诚恳之意
- 如何表现“诚恳之意”
- 主动之意

5、改善组织总人际关系的六个步骤

步骤一：分析对方的性格以及他们对自己的印象。

步骤二：定立改善人际关系的目标。

步骤三：选择适当的行为，相处时避重就轻。

步骤四：留意及控制自己的行为。

步骤五：引导他人的行为。

步骤六：检讨双方的交往。

---