

2023

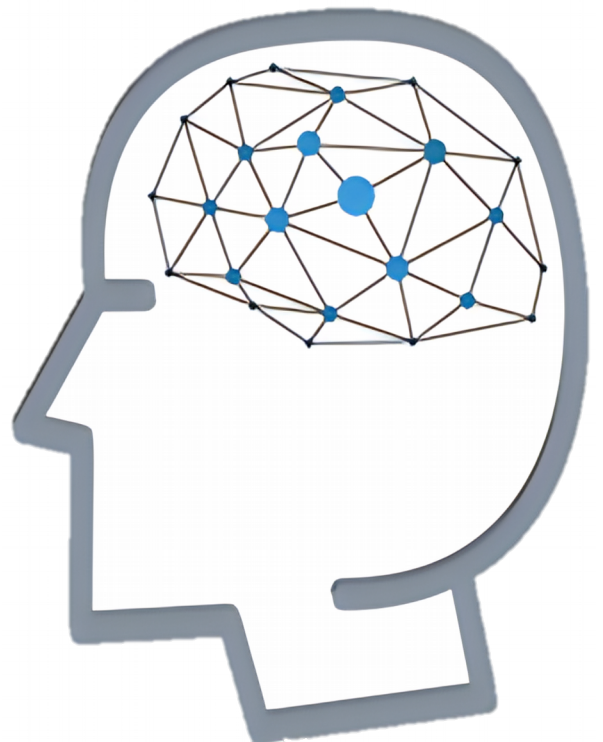


企业管理课程

Workplace application

高效沟通与表达

讲师 李宁 2023年1月



01、【课程背景】

为什么有的人讲话你会听，有的人讲话你不会听？

为什么同样的事情，不同的人表达出来效果不一样？

为什么同样一句话，有人听后深受鼓舞，有人听后却沮丧低沉？

同样，你反复和下属强调你的观点，但他们还是不理解，依然我行我素，工作达不到你的预期？

你充满激情向领导提出一个合理化建议，结果是一盆冷水落下？

你同事的做事风格与你格格不入，与他相处成为你最大的苦恼？

管理工作的一大障碍就是人际关系处理技巧，而人际关系中最大的困扰则是沟通的障碍和由此带来的不同情境下带来的管理冲突。本课程以思考力认知与提升为底层逻辑，用性格分析的方法，从沟通影响力和情境管理两个层面来帮助学员理清自己在企业中的角色，掌握管理中的沟通技巧成为高效的管理者。

02、【课程目标】

1. 理解双赢思维是人际关系的基础，沟通的观念比沟通的技术更为重要。
2. 认识沟通的障碍，掌握动力对话系统，学会进行建设性的对话。
3. 认识人与人之间正常的性格差异，从而能够减少无谓的人际冲突，有效的与上级、同级、下级进行交流。
4. 认知思考力提升的重要性
5. 优化能力结构、把兴趣变为职业志趣、启动内驱力达成高效执行力。

03、【课程时长】

2天（每天6小时）

04、【授课方式】

理念讲授、案例分析、互动讨论、模拟演练、行动计划、30%讲授、70%演练与体验

05、【课程大纲】

一、认知沟通——沟通的含义和两个原则

1、沟通的定义及评价标准

——影响沟通的三个因素

——评价沟通效果的五大标准

2、沟通的两个原则

——第一个核心原则：利他性原则

——受众思维要养成

——案例分析：受人欢迎&令人讨厌的沟通

——第二个核心原则：讲理性原则

——从感性到理性，从隐性到显性

二、正面沟通——高效沟通应具备的三大心态

1、聚焦目标，不忘初心

——设定和实现沟通目标的3个方法

2、正面积极，换位思考

——走出舒适区——认知损失厌恶心理

3、信任包容，接纳欣赏

——信任的三个层级

——欣赏的3+5法则

——工具：沟通反思环

三、人性沟通——高效沟通的七大人性

1、人性需求的五个层级

——基于人性5层级的积极性赞美与发展性反馈技巧

——给出即时反馈的技巧——BIC模型

2、人都希望被肯定和赞同

3、人都希望被认为出发点是好的

4、人都希望对方和自己同频道

5、共同点越多，感觉关系越近

6、想要处理好事情，先要处理好心情

7、人和人之间存在情感账户

8、人类采取行动的两大动力

——追求快乐和逃避痛苦

——底层逻辑——性格不同，喜欢的沟通方式不同

——对应的沟通技巧

——快速识别沟通对象行为风格的观察术

四、有效沟通的五个方法

1、沟通前先准备

——SWOT分析法——4个要素

2、创造良好氛围：情感表达四部曲

——学会拆解情绪

——情绪管理工具——ABC法

——控制负面情绪

3、倾听与复述的三个层次

——第一层：以自我为中心

——第二层：以对方为中心

——第三层：3F倾听

——倾听事实

——事实&观点

——倾听感受

——聚焦意图

4、同理心倾听——放下评价，与对方共情

——接受信息四步法

5、提问式沟通——解决问题的一把利器

——发问的两种类型

——强有力提问

——赋能式提问

6、有效表达——沟通三步法

——高效沟通表达的基础

——观点：思维定式造就思维惯性

——有结构才能更高效

——结构化思维的四个基本原则

——学会“讲三点”体现强大的逻辑

7、故事思维，让沟通如鱼得水

——SCQA 模型

8、五步抗拒消除法

五、课程总结、反思、答疑

06、【讲师简介】 李宁



12年企业管理实战工作经历，
2006年至今从事企业管理培训授课超过1700+天；授课学员超过80000人
自有版权课程4套
擅长运用行动学习讲授方式并以思维提升工具为辅助，将讲授内容与学员工作相结合。

【拥有】

OSTIC 国家高级企业培训师（一级）

VEMSC 高级职业培训师

TBCP 东尼·博赞认证思维导图注册管理师

企业管理培训实战辅导专家

专家级思考力应用引导师

行动学习情景沙盘模拟课程导师

逻辑思维与职场应用认证讲师

【服务客户】

曾服务于高校 MBA，外资、国营、民营企业，国家电网、通信行业、建工行业、银行金融，互联网，医药等，所举企业排名不分先后。

高校、MBA：京东大学 MBA 班、融创中国企业学院、腾讯企点学院、沈阳燕京大学 MBA 班、内蒙古工业大学 MBA 班、天津南开大学 MBA 班、天津工业大学 MBA 班、河北省工业大学 MBA 班、渤海银行企业学院、北京顺鑫集团大学、郑州中原智谷创业学院、中广核企业学院白鹭计划等；

国家电网：北京、山西太原、河北石家庄、山东烟台培训中心等地卓越领导力课程指定培训师、海南瞻洲核电公司、国网南中心基层管理者、辽宁省电力、湖北省鄂州电网、江苏省太仓电网、邯郸邱县国家电网、四川绵阳国网、福州国网、镇江国网、国网中卫分公司、国网丰县供电公司、徐州国网、中南电力设计院、常熟国网火电公司、广东电网能源公司、湖北省电力公司、南网东莞供电局、浙江省电力公司、湖北省电力管陪中心、湖北省电力经研院、

通信行业：安徽省移动设计院、四川省资阳移动分公司、江西省九江移动公司、贵州省兴义移动分公司、青岛移动公司、贵州省移动分公司、黑龙江省移动数据中心、合肥声移动公司、重庆忠县移动公司、乌鲁木齐中移铁通分公司、常州移动、石家庄中移铁通公司、乌鲁木齐联通公司、北京联通软件院、北京电信公司、北京电信规划设计院、贵州省六盘水电信公司、安徽省合肥电信分公司、河南郑州电信公司、沧州电信公司、廊坊电信公司、西藏高驰信息产业集团、广东省移动设计院、宁波移动分公司、陕西省电信、北京联通公司、北京移动、

建工行业：中建八局四公司、中建八局装饰公司、中建三局绿投公司、中建五局土木公司、中建二局江苏分公司、中建二局湖北分公司、中建二局浙江分公司、中建二局西南四川分公司、中建东孚公司、中建安装上海分公司、中国化学工程十四建、中铁北京局二分公司、中电建河南工程公司、上海奉贤集团、上海建工集团安装公司、上海建工集团建筑公司、上海建工四建一公司、上海建工设计院、武汉铁十一局、天津中海油公司、天津公交一局、天津水利工程公司、湖北葛洲坝交投公司、中交天航局、中交隧道工程公司、中交三航局、中交三航局交建、中交一公局北京第三工程公司、中交上航局、中船沪东造船集团、郑州地产集团、云南城投集团、永定河流域投资公司、上海上港长江物流公司，广东南网储能工程公司、核理化院等；

银行金融：日资企业银行、北京巴黎银行、南京南京银行、中信银行、渤海银行、普惠金融、北京希望金融、平安普惠、平安金服天津恒安寿险、太平洋天津分公司、阳光产险天津事业部、阳光中金、内蒙工商银行呼市、包头、鄂尔多斯分行、内蒙呼和浩特中银保险公司、北京中信银行信用卡部、中国银行内蒙古分行、内蒙华夏保险、上海阳光寿险、

互联网：上海咪咕视讯、上海伦伟互联网管理公司、极光网络、扎根网、百度集翔、用友软件、易宝支付、北京清华同衡、先特网络、数据盒子、今日头条、Orgin 中国研究中心、上海骏梦游戏、上海艾力特、北京合和诊断、杭州我在科技、紫光测控等；

医药行业：上海医药集团、罗氏制药北区、甘李药业、建邦医药、北京航天中心医院、北京华润医药、北京高济医疗、帝伯爱尔、信鸿医疗、北京轻盈医院管理等；

其他企业单位：航天五院 508 所、北京京东生鲜部、北京威讯联合技术、沈阳航空发动机公司、武汉东风神龙汽车、武船重工、杭州中化蓝天、港资上海绿地贸易港公司、国投北京总公司、顺丰物流天津分公司、南京泉峰集团、上海地铁、广州地铁、三星电机、韩华泰科、西门子天津工厂、天津能源集团、东方显示技术、长征运载火箭天津装配中心、广州天创时尚杂志、菲仕兰美素佳尔、施耐德万高、养乐多中国工厂、华润置地东北区、爱普生中国、欧普照明等；

