

《职场有效沟通技能技巧提升》

(2—3天、每天6小时)

课程描述：沟通最大的问题就是人们习惯于单项沟通，即我说你听，总以为我说清楚了，你就应该听明白了。于是上下级之间，买卖之间，夫妻之间，同事之间就这样无意间产生了许多沟而不通，沟而不同，沟而不明的矛盾。如果你学会认真聆听的同时，舍得向对方确认你收到，悟到，感到的信息，也许沟通的效果就不一样了。本课会围绕企业管理中对沟通的几个观点；沟通的四种境界；怎样才算有效的沟通？有效沟通的四个法则；沟通思维的一些体验；以及沟通的八个要点评点来展开讲解分析。应该会让学员茅塞顿开。

一、企业管理中关于沟通的阐述

■作为领导者，一个人必须具有表达清楚准确的自信，确信组织中的每一个人都能理解事业的目标；

■管理的艺术在于沟通的技巧和真诚；

■管理是一种严肃的爱,培训是最好的福利；

■高层管理者：做正确的事 中层管理者：正确的做事 执行层人员：把事做正确；

■把自己当成别人，把别人当成自己；把自己当成自己，把别人当成别人

■沟通、协作、勤理；利润第一。

1、管理公式

管理 = 勤奋 + 智能 + 知识 + 心理学

管出 两只 守岛 国学大师 积极

道理 苍蝇 佑郎 文怀沙 消极

2、沟通的四种境界

- 1、你不知道自己不知道的（想知道）
- 2、你不知道自己知道的（想求证）
- 3、你知道自己知道的（想表白）
- 4、你知道自己不知道的（想学习）

案例之一：《洋人与老农—沟通要避免鸡同鸭讲》

3、沟通靠什么？

7%来自文字 — 例：命令是这样传递的

38%来自声调 — 例：我是要救你的

55%来自身体语言 — 例：起立坐下

案例之二：命令是这样传递的

4、英国科恩教授：幸福公式

人生幸福= P+5E+3H

P（个性）：世界观；适应能力；应变能力。

E（生存）：健康情况；财力；交友；

H（更高要求）：自尊；期望；雄心；幽默。

案例之三：《三个和尚挑水吃》的沟通启示

- 1、没有压力所以没水吃：挑多的有饭吃菜吃，挑得少的吃白饭——机制

创新

- 2、三个和尚接水挑水、每人挑一段——管理创新

- 3、接水管大家都省力省事——技术创新

二、沟通源于良好的心态

1、沟通是什么？

沟通是相互的认同、妥协和让步

沟通才会有实际效果。

游戏体验：越洋电话的沟通

2、人们沟通的障碍：

1、行为受限；2、思维受限；3、怀疑观望。

3、沟通思维体验

跟自己沟通 - 揪鼻子耳朵；

跟他人沟通 - 抓指头

跟领导沟通 - 撕纸

4、有效沟通的四个法则

法则一、沟通是一种感知

禅宗曾提出过一个问题：若林中树倒时无人听见，会有声响吗？

德鲁克说：“人无法只靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通”！

佛家说：“若不回头，谁救你出苦海？若是回头，何须我大慈大悲？”

算命先生说：“你呀！父在母先亡哦！”

恋爱双方说：“我爱你！”

法则二、沟通是一种期望

在沟通中，了解接受者的期待很重要，只有这样，我们才可以知道是否能利用他的期望来进行沟通，使他知道意料之外的事确已发生。

哲学家（德国）叔本华语录：

人生就是一种欲望，当这种欲望得不到满足时，就变成了一种痛苦；当这种欲望得到满足时，就变成了一种无聊。所以，人生就是在痛苦和无聊当中挣扎。

人生三宝：点头、微笑、赞美

卡耐基说：“人都是朝着被鼓励的方向前进的。”

心境不同得出的结论也不同

法则三、沟通产生需求

如果沟通符合接受者的渴望、价值与目的。沟通就会改变一个人的性格、价值、信仰与渴望。否则，可能不会被接受，或是受到抗拒。

内心的想法：

1、我要听课……

2、我不要听课……

人类四种性格的特征及沟通：“完美型、能力型、活跃型、平稳型”

体验：马步

法则四、信息不是沟通

沟通以信息为基础，但不等于信息。

尽管信息对于沟通来说必不可少，但信息过多也会阻碍沟通。“越战”期间，美国国防部陷入到了铺天盖地的数据中。信息就像照明灯一样，当灯光过于刺眼时，人眼会瞎。信息过多也会让人无所适从。

案例：

“脑白金”产品的印象是怎样得来的？

“麦当劳”的感觉又是怎样得来的？

开轿车和摩托的感觉一样吗？

三、企业管理中成功的沟通要领

1、成功公式

2、《有效沟通的八个要点》

(1) 先决条件是和谐的气氛。

(2) 不断更换直到找到对方有效的沟通方式（言语和行为）为止（考虑性格、价值观、当时状况等等因素）

(3) 给别人一些空间，每个人都有自己的价值观念，然后引导他自己去意识新的可能性。

(4) 沟通取决于对方的响应，沟通无对错之分，只以效果为准。

(5) 不要假设状况，问清事实，面对事实的发生。

(6) 不托人带话而直接对话，在建立坦白、诚恳的沟通态度上，各说所需，达成共识。

(7) 多寻找出共同的价值和信念。

(8) 坚持找出新的解决方法，从改变自己开始。

3、《有效沟通的经典总结》

(1) 沟通没有对与错，只有“有效果”与“没有效果”之分。

(2) 自己说得多“对”没有意义，对方收到你想表达的讯息才是沟通的目的。

(3) 自己说什么不重要，对方听到什么才是重要的。

(4) 同样的话可以用不同的方式说出来，使听者完全收到想要传达的讯息，便是正确的方法。

(5) 沟通的效果，来自声调和身体语言的比来自文字的重大。

(6) 沟通信息的送出与接收在潜意识层面比在意识层面大得多。

(7) 没有两个人对同样的讯息有完全相同的反应。

(8) 说话的效果由讲者控制，但由听者决定。

(9) 改变说的方法，才有机会改变听的效果。

(10) 沟通成功的先决条件是和谐气氛。

(11) 抗拒是对讲者不够灵活的指正

四、沟通与执行力提升是一致的

1、《把信送给加西亚》案例：

2、双赢的沟通

赢：顾客满意（外部营销）；员工满意（内部营销）。

顾客满意（外部营销）：

A、内外营销好（顾客满意、员工满意）

B、外好内不好（顾客满意，员工不满意）

C、内好外不好（顾客不满意，员工满意）

D、外不好内不好（顾客不满意，员工不满意）

员工满意（内部营销）：

A、事业留人（前景；条件；志向）

B、情感留人（机制；人性，学校、家庭、军队）

C、待遇留人（能人多得；庸人少得）

本课程结束小结：

1) 好的培训不是讲师将了多少，而是学员学到多少。

2) 有效沟通就是把高深变通俗，把宏观变微观；把抽象变直观；把复

杂变简单；把理论变实践；把矛盾变友谊；把对抗变接受，把分歧变统一。

3) 培训后可能没效果，不培训是肯定没效果。

4) 从同一片树叶滴下的两滴水都不同，沟通的方法也不可能一成不变，得以变应变。

5) 知之为知之，不知为不知，是知也。