

高效沟通与有效表达

主讲老师：丁云峰

【课程背景】

在职场当中，沟通无处不在。任务的委派、指令的下达、异议的处理、工作的协调需要沟通，请示工作、汇报工作、接受指令也需要沟通。但很多人在沟通技巧和方法上还很欠缺不能做到高效沟通更无法达成有效表达，经常会有这样的困惑：

- 为什么自己认为已经把话说得很明白了但别人还是不理解？
- 为什么自己的话经常被别人误解导致同事之间相处不和谐？
- 为什么明明做了很多工作，但都不符合领导的要求？

这些问题都是由于沟通和表达能力的欠缺所导致的，不良沟通表达甚至会直接导致企业成本的增加，工作效率低下，业绩目标无法达成。所以组织内部的沟通质量直接关乎组织未来的发展。因此，掌握一套高效的沟通和表达技巧，对于个人和企业来说都非常重要！

【课程收益】

- 掌握高效沟通的实操步骤
- 系统化掌握有效倾听的技巧
- 通过掌握沟通的策略提升沟通效果
- 系统化掌握向上沟通的要点
- 系统化掌握组织会议的流程
- 掌握化解冲突的实战步骤
- 了解跨部门沟通的方法
- 激发学员自我提升的意愿

【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。
有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

【课程对象】

企业管理者、部门经理、总监、行政\HR 负责人、储备干部、业务骨干

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、如何理解高效沟通？

1、沟通的重要性

- 使思想一致、产生共识
- 减少摩擦争执与意见分歧
- 使管理者洞悉真相、排除误解
- 减少互相猜忌、凝聚团队情感
- 疏导人员情绪、消除心理困扰
- 了解组织环境、减少革新阻力
- 收集信息、使团队状况共有
- 增进彼此了解、改善人际关系。

2、影响组织沟通的因素

- 沟通漏斗原理

3、沟通与协作的五大思维

4、沟通：鼓舞对方达成行动

5、沟通步骤：编码、解码、反馈

情景游戏：选择与收益（红与黑）

二、如何高效的倾听？

1、倾听的层次

2、积极倾听

3、有效的倾听的技能

- 准备共鸣
- 肯定对方
- 节制说话
- 保持谦虚
- 全身响应

互动游戏：这样沟通可以吗

三、如何运用沟通的策略？

1、说对方想听的、听对方想说的

- 弄清楚听者想听什么
- 以对方感兴趣的方式表达
- 在适当的机会和场所中
- 积极探询说者想说什么
- 用对方乐意的方式倾听
- 控制情绪适时回应与反馈

2、善用亲和力

3、同理心沟通

- 同理心的理解
- 同理心两个区别

四、如何进行高效沟通？

1、高效的表达技巧

- 语言表达的技巧
- 非语言表达的技巧
- 超语言表达的技巧

现场演练：30秒即兴沟通大PK

2、高效的回馈技巧

- 同理心的运用
- 尊重的遣辞用语

3、高效沟通的步骤

- 事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）
- 建立关系（以情为先 以理为主）
- 把握时机（时间、地点）
- 阐述观点
- 处理异议
- 达成目标

五、如何高效向上沟通？

1、主动沟通

- 让上司知道
- 让上司放心
- 让上司轻松
- 让上司省心
- 让上司有效
- 让上司满意
- 让上司进步

2、清晰沟通

- 会说“一、二、三”
- 重视讲话的逻辑
- 学会简单与精准。

现场演练：刚刚闯祸的你如何做工作汇报？

3、及时复命

- 四小时复命制
- 具有复命精神的企业文化
- 复命注意事项

六、如何化冲突为双赢？

1、建设性冲突与破坏性冲突

2、冲突解决的原则

- 冲突的五种应对方式

3、统合综效的策略

- 共赢思维
- 创造第三方案

现场演练：Yes And 沟通体验

七、如何理清表达逻辑？

1、结构化思维对表达的意义

- 提升员工思维严密性
- 提升员工之间的沟通效率
- 提升组织的工作效率

2、结构化思维的基本原则

- 结论先行：一个结构只支持一个思想，并由此思想概括所有各级各组思想
- 上下对应：任何一层次思想必须是下层次思想的概括
- 分类清楚：每组中的思想必须属于同一范畴
- 逻辑严谨：每组中的思想必须按照逻辑顺序组织

八、如何进行精准表达？

1、表达混乱的现象

- 表达思想交叉混乱
- 表达重复啰嗦
- 表达缺乏思想

2、自下而上归纳总结的结构化思维体现

- 收集信息——识别没有内容的主题句
- 明确分类——罗列内容要点，寻找共性

- 概括总结——形成主题句
- 合理排序——全面阐述

3、精准表达的结构

- 方法一：总分总
- 方法二：5W2H
- 方法三：SCQA

现场演练：根据案例内容选择表达结构并现场展示

九、在书面表达中如何用纵向的问答梳理概括式结构？

1、自上而下的提问回答式

- 设定场景
- 确定主题
- 设想问题
- 回答问题

2、问题的澄清

- 问题的层级
- 问题的范围

3、自下而上的概括总结式

- 识别没有内容的主题句
- 罗列内容要点
- 概括总结形成主题句

4、概括总结的标准：

- 严格的上下对应
- 做到有内容的主题句

现场演练：列出项目总结报告的目录

十、在书面表达中如何运用结构化思维进行观点的论证？

1、演绎论证结构

- 演绎论证的定义
- 演绎论证的两种形式

2、归纳论证结构

- 归纳论证的定义
- 归纳论证的三种形式

3、归纳的分类原则

- 相互独立完全穷尽

现场演练：在项目报告中论证你的观点