
《高效沟通：提升组织效能》

[课程背景]

沟通是管理工作的灵魂，是提高工作效率，实现共同目标，满足各种需要的重要工具。管理工作中 70% 的错误是由于不善于沟通造成的。成功的公司管理人士通常会将 50% 以上的工作时间用于部属之间的良性沟通之中。透过清晰的指导与决策节省时间与精力，减少重复劳动，提高工作效率。国内外事业有成的名企，无不视沟通为管理的真谛。

企业实现高效率 and 充满生机，赖于下情能为上知，上意能迅速准确地地下达，部门之间互通信息，互知甘苦。这就需要沟通，需要高速、有效的沟通。良好的沟通让员工感觉到企业对自己的尊重和信任，因而产生极大的责任感、认同感和归属感，此外，良好沟通还能减少冲突，化解矛盾、澄清疑虑、消除误会，增强团队的内部凝聚。人的因素是企业成功的关键所在，企业管理说到底就是做人的工作，其中观念整合是先导，所有的管理问题归结到最后都是沟通问题。

[课程收益]

1. 了解高效沟通的定义、意义和重要性；
2. 了解沟通的人际关系模型、沟通领导模式、约哈里沟通视窗等沟通原理；
3. 学习掌握有效倾听、反馈、提问、汇报、演讲等五种管理者常用的沟通形式；
4. 掌握 BIC、BIA、3v+5w1h、SCQA、NLP 等管理工具；
5. 学习情绪处理、DISC 沟通策略、跨部门沟通、新生代员工沟通管理，提升组织效能。

[授课特色]

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 现场的角色扮演 + 简单易用的管理工具

[课程受众] 中层管理者、储备干部

[课程时长] 2 天 (6 小时/天)

[课程大纲]

第一部分 原理篇：高效沟通的知识与基本原理

1：高效沟通的定义和意义

1. 沟通和有效沟通的基本定义
2. 职场中沟通低效或无效的根源：沟通漏斗
3. 管理就是沟通

-
4. 沟通成立的四个部分
 5. 有效沟通的成立条件与关注点
 6. 沟通的重要性：时间成本、机会成本、信任、执行力
 7. 沟通的障碍分析：地位、性格、时间、环境

案例 1：让人崩溃的管理者的沟通方式；

案例 2：文山会海的职场现状

2：高效沟通的基本原理

1. 沟通的两大类别：人际沟通、管理沟通
2. 沟通与人际关系
3. 六大人际关系模式
4. 四大领导沟通模式：专制、监督、参与、授权
5. 信息交流偏离：因人情淡漠和工作不畅导致的目标偏离
6. 乔哈里沟通视窗：扩大影响力的两种方式，自我揭示和恳请反馈
7. 员工的尊重与信任

案例 1：知识的诅咒

案例 2：明星影响力

演练：自我揭示和恳请反馈的现场演练

第二部分 工具篇：倾听、反馈、提问、汇报

1、 如何做好有效倾听

- 1) 倾听时的六个注意点
- 2) 倾听的五大层次
- 3) 什么是移情式倾听
- 4) 互动：95 后、00 后员工的倾听能力大多处在哪个层次？
- 5) 角色扮演：如果你是当事人，会如何用移情式的方式与对方对话？

2、 如何做好有效反馈

- 1) 管理者为何要用反馈来代替表扬或批评
- 2) 在反馈过程中如何谨防“推理阶梯”
- 3) 反馈的心理学逻辑：BIC 事件+影响+结果
- 4) 正向反馈的工具模型：3A
- 5) 负向反馈的工具模型：AID

6) 课程作业：用正向反馈的工具与下属或家人做一次实战演练，看反馈效果

3、 如何做好有效提问

- 1) 从对方愿不愿意回答、回答后有无发现分为四大问题类型
- 2) 四大问题的目标和关系是积极还是消极
- 3) 管理者需要掌握的问问题的技巧和智慧是什么
- 4) 如何利用工具问出优质的问题：3V+5W1H

4、 如何做好有效的工作汇报

- 1) 对上级进行汇报，我们常见的问题是什么
- 2) 针对不同的领导，我们是否应该转变自己的汇报方式
- 3) 结论先行：金字塔理论在汇报工作中的运用和实战
- 4) SCQA：结构化语言可以让汇报更加清晰专业
- 5) 实战：运用金字塔语言结构，完成对上级的工作汇报

第三部分 方法篇：与上级领导、与下级员工的有效沟通

1: 与上级领导沟通

1. 与上级领导沟通的原则
2. 向上沟通的最大误区：认知差距
3. 向上沟通 125 法
4. 一个核心
5. 两种心态
6. 五种方法

2: 与下级员工沟通

1. 与下级员工沟通的原则
2. 认识新生代员工特质
3. 避免错误的领导方式
4. 了解员工的语言
5. 用员工能够接受的方式沟通
6. 激发员工的能动性
7. 五句话激活员工战斗力

研讨：平级沟通与跨部门沟通的技巧

第四部分 策略篇：NLP 情绪处理、因人而异、绩效面谈

1. 情绪产生的 ABC 模型
2. NLP 情绪处理沟通步骤
3. 《论语·先进》
4. DISC 人格测试：支配型、影响型、分析型、平稳型四类
5. 四种性格的特征、优缺点、沟通策略
6. PRP 绩效面谈五部曲：暖场、事实、指导、承诺、激励

案例：小张与经理的谈话

案例：孔子和子路、冉有的对话，因材施教