

课程名称：

沟通智慧与危机化解

◇ 课时：1-2 天

◇ 适合对象：企事业员工等

◇ 课程背景：

美言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

人际关系与有效沟通的重要性远远超乎我们的想象，不良的沟通存在十大问题，招招见血。在今天信息交流的时代，有些领导者就是因为不良的沟通与表达，断送了自己的职业生涯。好不容易才取得了今天的成就，可是毁掉自己只需要一句话。因此，掌握沟通关键的十字方针，洞察习总书记的讲话艺术，了解人际沟通的风格与差异，建立有效沟通并掌握表达的流程，平时多运用高品质沟通的五个行为，才能减少冲突，改善内外部沟通方面存在的问题，提升人生的成就感。

◇ 课程收获：

1. 认识自身存在的沟通十大问题
2. 找出并克服沟通中的障碍
3. 了解人际沟通的风格与差异
4. 掌握沟通的关键十字方针，建立有效沟通
5. 描述并掌握表达的流程
6. 改善企业内部沟通方面存在的问题，提升成就感

◇ 课程大纲：

第一部分：好马看腿，好汉看嘴

1. 沟通无处不在，可很少有人把它用好
2. 不能让所有人都喜欢你，但可以减少别人讨厌你
3. 语言就是生产力，靠舌头打天下
4. 沟通是职业人很重要一门课，但凡社会有成就的人一定是谈吐不凡的人

第二部分：沟通等于沟通

1. 管理层级不同对人能力的要求的变化
2. 沟通的定义
3. 社交之间的沟通
4. 组织内部的沟通
5. 亲人之间的沟通
6. 凝聚人心与完成任务

7. 说得体的话，才有机会做得体的事
8. 实现把我的思想变成对方的思想

第三部分：沟通的路径图

1. 沟通的效果取决于对方的回应
2. 领导要“透过”他人完成任务
3. 上对下沟通六步法
4. 下对上沟通三句话
5. 平行沟通四种风格

第四部分：沟通的黄金法则

1. 成功表达的十字方针
2. 习惯性地换位思考
3. 关注对方的感受胜过事实
4. 沟通中的三杯茶
5. 高品质沟通的五个行为

第五部分：建立成熟的人际关系

1. 化解冲突的要点
2. 口是心非，口无遮拦
3. 你希望别人怎样对你，你应该首先对人
4. 缔造人格魅力与语言表达
5. 合作是一种境界，也是一种智慧