

## 《有效沟通与协作》

### 【课程特色】

讲授演练、案例分析、角色互换、情境模拟、团队游戏

### 【课程时间】

2 天

### 【课程大纲】

#### 一、沟通的定义与障碍

- ◆ 沟通练习：个性图案
- ◆ 有效沟通的关键定义四要素
- ◆ 沟通的价值所在
  - 行为纠偏；
  - 增进感情；
  - 交换信息；
- ◆ 沟通练习：公司内部的沟通指数如何？
- ◆ 讨论：你认为公司内部目前存在哪些沟通的障碍？
- ◆ 沟通常见的障碍分析
- ◆ 沟通的正确理念
  - 沟通是一场信任交换
  - 沟通要有同理心
  - 沟通更是一种情绪管理
  - “永远不要替别人做决定”
- ◆ 案例讨论：公司要加班，如何与员工沟通？

#### 二、有效沟通的必备技巧

- ◆ 积极聆听
  - 听的五个层次
  - 你的人际敏感性高么？
  - 有效聆听的原则
- ◆ 说---善于表达

- 要点突出；
- 异中求同；
- 同中有异
- 说——SOFTEN 原则
  - S——微笑(Smile)
  - O——准备注意聆听的姿态(Open Posture)
  - F——身体前倾(Forward Lean)
  - T——音调(Tone)
  - E——目光交流(Eye Communication)
  - N——点头(Nod)
- 沟通练习：数字传递
- 善于观察“非语言信息”
- ◆ 什么是反馈？
  - 正面的反馈
  - 建设性的反馈
  - 负面的反馈
  - 无反馈
  - “主动提问”是一种技巧
  - “及时汇报”是一种习惯

### 三、不同人际风格的沟通艺术

- ◆ 人际沟通风格测试
- ◆ 如何与表现型人交往沟通
- ◆ 分析型的行为特点
- ◆ 如何与友善型人交往沟通
- ◆ 如何与控制型人交往沟通

### 四、如何与上司、平级和下属沟通

- ◆ 如何与上司沟通
  - 给上司面子
  - 主动报告你的工作进度；

- 对上司有问必答
- 毫无怨言的接受上级布置的任务
- 主动分担其它工作
- 多想想怎么可以改善；
- 学会合理的坚持
- ◆ 注重学习，举一反三（游戏讨论：沟通练习）
- ◆ 如何与平级沟通
  - 沟通因素的双重失效：“硬权力”与“软权力”；
  - 同级沟通失败的深层次分析
    - 高层依赖症
    - 不同部门目标各异
  - 跨部门沟通的成功要素
    - 平行同事间要注意交往礼节和人际关系；
    - 主动+谦让+体谅；
    - 自己先提供付出，再要求对方回报；
    - 标准的平行沟通句式模型；
- ◆ 如何与下级沟通
  - 下达命令的技：5W2H法；
  - 与下属沟通的关键点
    - 沉默是金
    - 言之有物
    - 赞扬比批评更有效
    - 能够忍受暂时的不完美
    - 不怒自威
  - 赞扬部下的技巧
  - 批评部下的技巧

## 五、全面提升沟通效果的六大法则

- ◆ 沟通第一大法则：“面子”工程
- ◆ 沟通第二大法则：牢记目标
- ◆ 沟通第三大法则：讲慎始

- ◆ 沟通第四大法则：塑造自己
- ◆ 沟通第五大法则：我操纵，您决定；
- ◆ 沟通第六大法则：用“心”沟通

## 六、课程总结