

# 《沟通之道：高效沟通技巧提升训练营》

主讲：陈小洪老师

## 【课程背景】

在快速变化的商业环境中，高效的沟通能力已成为职业成功不可或缺的关键技能。无论是在日常工作中建立良好的人际关系，还是在关键时刻解决问题和推动项目进展，沟通都扮演着至关重要的角色。

本课程结合理论与实践，通过案例分析、角色扮演和互动讨论，深入探讨沟通的基本原理、策略和技巧。学员将学习如何在不同的沟通场景中，包括书面、口头、非语言和数字沟通，有效地传达信息、倾听他人和解决冲突。旨在帮助学员掌握沟通的艺术，提升在职场中的沟通效率和效果。

## 【课程收益】

- 沟通技能提升：掌握沟通的四大原则，提高信息传递的准确性和完整性。
- 文化适应性：了解不同文化背景下的沟通差异，增强跨文化交流能力。
- 表达与倾听：学习有效的表达技巧和倾听技巧，提高沟通的双向性。
- 非语言沟通：识别并运用肢体语言，增强沟通的非言语元素。
- 冲突解决：掌握团队冲突的处理方法，促进团队和谐与合作。
- 人际关系建立：学习建立和维护积极的工作关系，提升职场影响力。
- 职场应用：了解职场沟通的常见问题和解决方法，提高工作效能。

## 【课程特色】

- 理论与实践相结合：通过深入浅出的理论讲解，结合丰富的实际案例分析，帮助学员不仅理解沟通背后的原理，还能掌握实用的操作方法。
- 多维度沟通技巧：涵盖书面、口头、非语言以及数字沟通等多种形式，确保学员能够适应不同情境下的沟通需求。
- 互动式学习体验：采用案例讨论、角色扮演及小组活动等多样化教学手段，鼓励学员积极参与，从而加深对所学内容的理解与应用。
- 聚焦职场挑战：针对现代工作场所中常见的沟通难题提供解决方案，包括跨文化交际、上下级关系处理及团队冲突调解等。
- 风格理论：通过 DISC 行为测评，帮助学员了解自己和他人的沟通风格，优化沟通策略。
- 个性化指导：提供一对一的沟通技巧评估和改进建议，满足不同学员的需求。

## 【课程风格】

- 实用导向：课程内容紧密结合职场实际，注重技能的实用性和应用性。
- 互动参与：鼓励学员积极参与讨论和实践，通过互动学习加深理解。
- 案例驱动：通过分析真实案例，让学员在解决问题的过程中学习沟通技巧。
- 灵活多样：采用多种教学方法，包括小组讨论、角色扮演和游戏体验，以适应不同学习风格。
- 轻松幽默：在轻松愉快的氛围中进行学习，使沟通技巧的学习变得更加有趣和容易记忆。

## 【课程对象】

企业职员及管理人员

## 【课程时长】

2天(6小时/天)

## 【课程大纲】

【思考】在日常沟通中有哪些你认为再正常不过的表达，被对方误会的？

### 一、为什么每个人的沟通如此不同？

1. 沟通管理模型：剥洋葱法
2. 第一层：沟通背景
  - ◇ 沟通氛围
  - ◇ 文化背景
  - 文化多样性：跨文化与组织文化
  - 年龄多样性
  - 教育多样性
  - 性别多样性

### 【案例讨论】

【思考】在工作中与同事、上司或下属沟通中有哪些失败的经历？

### 二、沟通仅仅只是在做信息交换吗？

1. 第二层：沟通模型
  - ◇ 沟通模型图：信息源-信息通道-信息接收者
  - ◇ 信息带宽影响导致的沟通漏斗效应
2. 信息发送者的沟通偏好
3. 了解信息接收者的六个特征
  - ◇ 私人关系
  - ◇ 身份差异
  - ◇ 兴趣噪声
  - ◇ 情绪状态
  - ◇ 知识水平
  - ◇ 沟通技巧

### 【落地工具】沟通对象分析问题列表

4. 沟通的四点注意事项
  - ◇ 工作与社交不能混为一谈
  - ◇ 通过沟通准确传递信息
  - ◇ 获取信息最好的方法是聆听
  - 改善倾听的习惯提升理解力
  - ◇ 以说服为目的的沟通策略

【思考】公司要召开经销商年会，由您来牵头相关部门组织开展，你会如何沟通？

### 三、要通过沟通达成共识需要考虑哪些要素？

1. 第三层：沟通四要素
2. 对信息内容进行分类是决定沟通策略的基础
  - ◇ 信息是积极、消极还是中立的？
  - ◇ 基于事实还是观点？
  - ◇ 信息的重要程度
  - ◇ 争议性导致冲突
3. 信息沟通渠道的选择决定沟通的有效性
  - ◇ 沟通目的决定沟通渠道
  - ◇ 语言沟通的表达技巧与注意事项
  - 面谈沟通
  - 会议沟通：线下会议、视频会议、电话会议

- PEP 沟通框架：（准备-表达-反馈）
- 非语言信号的力量
- 三招解决四层沟通难题：“有胆”“有心”“有肺”
- ◇ 非语言沟通的类别与策略
- 电子邮件
- 即时通信：企业微信、飞书、腾讯文档
- 书面报告

【课堂练习】如何运用 5 个 W 方法清晰进行书面沟通

4. 环境与时间要素是沟通的变量因素
- ◇ 选择沟通环境需要考虑的四个问题
- ◇ 不同类型问题的沟通时机

【案例讨论】

5. 沟通常见的三类关键错误
- ◇ 假设-观察型错误
- ◇ 未能区分型错误
- ◇ 以偏概全型错误

【案例分析】李磊与韩梅梅之间的沟通出现了哪些错误

【思考】跨部门协作沟通时是否发生过沟通层面的冲突，是什么原因导致？

#### 四、沟通冲突一定是坏事情吗？

1. 沟通冲突的原因
- ◇ 情绪对立或观点不一致
- ◇ 需求或利益的分化
- ◇ 文化或个性的差异

【案例分析】

2. 理解不同类型的人际交往模式
- ◇ DISC 行为风格分类
- ◇ 个人沟通风格塑造
- ◇ 根据对方性格类型调整沟通策略
- ◇ 建立沟通信任的四大要素

【理论模型】DISC 行为风格

【性格测评】DISC 行为测评量表

3. 团队冲突与沟通调解
- ◇ 解决冲突的具体措施
- 协商解决
- 中立调解
- 集体讨论
- 引入外部专家
- ◇ 区分并引导建设性和破坏性冲突
- 消除破坏性冲突的技术
- 激发建设性冲突的技术

【案例分析】

#### 五、课程总结