

心心相印-管理者的高效沟通

课程背景：

沟通是人与人之间的思想交流，也是传情达意的重要过程，看起来似乎很简单，其实有着很深的学问，其重要程度更是不言而喻。

沟通力虽然如此重要，但在实际生活中我们发现，并不是每个人都知道怎样跟别人沟通才有效，也就是说，有很多人并不具备这种能力。

那么，我们应该怎样评价一次沟通是有效的还是无效的呢？是以达成沟通发起者的具体目标为标准吗？并不见得。在有些沟通中，沟通者对人对事并不能完全做到“心服口服”。而且很多情况下都是“口服心不服”。

所以在沟通中，仅仅让对方接受我们的要求是远远不够的，我们需要比有效沟通效果更高的沟通标准，就是既让对方接受我们的要求又能让对方心悦诚服，即达到一种高效沟通的状态。

有效沟通只是通过沟通行为让对方去执行和完成任务，而高效沟通才是我们在沟通时要达到的目标。

课程特色：

本课程将专业的知识进行结构化，层层探明沟通机理，让你知其然更知其所以然；内容场景化，覆盖了 90%沟通中的常见问题，并对每一个场景进行训练，学完马上练，让每个人都能即学即用，成为高效沟通者，系统的阐述了提升沟通力的方法与技巧。

课程收益：

- 洞悉高效沟通的两大原理及其本质。
- 掌握非暴力沟通的话术与四步法。
- 学会营造安全的沟通氛围。
- 真正学会如何倾听的技术。
- 快速掌握沟通表达的“万能公式”。
- 学会肢体语言，让你的表达插上翅膀。

课程方式：理论讲授+案例分享+游戏互动+视频赏析等多元化的教学方式。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：各企事业单位基层员工、储备干部、中高层管理者

课程大纲

第一讲：高效沟通的认知

一、沟通的基本认知

- 1、沟通凭什么那么重要
- 2、沟通比你想象的还要难

二、“沟与通”之间

- 1、关于沟的理解
- 2、关于通的理解

三、为何“沟而不通”

游戏体验：画图游戏

- 1、客观因素
- 2、主观因素

四、“沟而通”还不够

- 1、沟通的结果不等于效果
- 2、有效沟通不等于高效沟通

第二讲：洞悉高效沟通的原理与本质

一、高效沟通的两大原理

- 1、基于双方需要的沟通分析

图 2-1 沟通需求平衡-模式图

- 1) 委屈和讨好式

2)控制和强势式

3)忽视和无助式

4)尊重与合作式

2、基于情绪与信息沟通分析

图 2-2 沟通情绪与信息模型图

1)知心大姐式

2)冷面杀手式

3)拒绝沟通式

4)沟通专家式

二、高效沟通的两大本质

1、第一项本质：尊重

1)学会尊重他人

视频赏析 1：尊重他人到底有多重要？

视频赏析 2：尊重就是具备同理心

2)更要懂得尊重自己

3)尊重才能促进共赢

2、第二项本质：合作

1)为何合作越来越难？

2)打破恐惧，促成合作

第三讲：掌控高效沟通的情绪与氛围

一、关注目标，放下情绪

视频赏析：马喊水解决水涨价的问题

二、掌控情绪，拒绝暴力沟通

1、何为暴力沟通？

视频赏析：亲子暴力沟通方式

2、暴力沟通的原因

视频赏析：村民与车站人员的冲突

3、非暴力沟通的话术

视频赏析：亲子非暴力沟通方式

4、非暴力沟通的方法应用

1)长颈鹿式沟通法则

2)非暴力沟通的四步法

场景演练：如何用长颈鹿式的沟通方式进行沟通

视频赏析：马得福解决车站供水问题

三、营造安全的沟通氛围

1、寻求共同目的，感受理解

2、学会对比说明，防止伤害

3、标注对方情感，赢得接纳

1)定位情感

视频赏析：冯森审讯米振东

2)标注情感

4、合理使用“道歉”和“拔刺”

1)道歉：学会低头才是大智慧

视频赏析：道歉

2)拔刺：巧用预防针降低不满

视频赏析：拔刺

第四讲：搞定高效沟通的两大抓手

一、第一抓手:倾听-不会倾听就别说你会沟通

倾听测试：商店打烊时

1、关于倾听的三个层次

1)第一层:你要开始听

训练：三段式练习法

2)第二层：你要听清楚

3)第三层：你要听得懂

视频赏析：问清需求才有效

场景训练：领导下达的任务如何接

2、基于性格分析的高效倾听

1)读懂性格，更懂意图

2)DISC 性格分析与沟通

视频赏析 1：D 老虎型性格的沟通策略(干劲型)

视频赏析 2：I 孔雀型性格的沟通策略(表达型)

视频赏析 3：S 考拉型性格的沟通策略(亲和型)

视频赏析 4：C 猫头鹰型性格的沟通策略(分析型)

二、第二抓手：表达-教你学会表达的万能公式

1、开口说话有方法

1)怕说错话？开口前遵守这几个原则即可

视频赏析 1：自杀式沟通

视频赏析 2：换一种方式说话

案例：我有没有讲清楚

2)这样说话，不如不说

案例：买包子

3)不会说话？那是你不懂表达的“万能公式”

场景训练 1：上司突然来征求你的意见，该如何应对？

场景训练 2：搞定上司的正确打开方式

2、肢体语言让你的表达插上翅膀

1)眼睛是心灵之窗

2)肢体语言会说话

游戏体验：心有灵犀

训练 1：肢体语言的万能公式

训练 2：手势初阶练习

3)语音语调是内容的魔术师