

# 高效沟通与时间管理

## 【课程收益】

- ✓ 理解工作的本质和时间的特性与本质
- ✓ 强化时间管理的原则
- ✓ 掌握自我时间管理的有效工具和方法；
- ✓ 掌握排除干扰的方法；
- ✓ 提高工作效率，平衡生活与工作
- ✓ 掌握高效沟通的方法；
- ✓ 掌握与不同人进行沟通的方法；
- ✓ 掌握与不同层级的人进行沟通；
- ✓ 熟练掌握不同的沟通方式；

## 【课程大纲】

### 第一单元 “沟通”导航

- ✓ 何谓“沟通”
  1. 造成沟通困难的因素
  2. 沟通中的倾听与反馈
  3. 沟通信息的损耗漏斗模型

- ✓ 团队沟通与协作的重要性
  - 1. 职场中沟通能力应占 80%，而其它能力只需 20%
  - 2. 职场中最重要和最缺乏的恰恰都是沟通能力
  - 3. 对沟通能力强的正确观念与心态
  
- ✓ 沟通核心要素：角色、编码、渠道、解码

## 第二单元 沟通是企业保持高效运转的核心途径

- 一、 企业内沟通的意义和方式
  - 1. 企业内沟通的障碍
  - 2. 企业面临着三大挑战，改善组织效能
  
- 二、 职场人士的心智模式
  - 1. 目标达成是关键，沟通是核心
  - 2. 思维定式：目标-沟通-流程-人-氛围
  - 3. 团队与个人成长的规律
  - 4. 团队精神的基础是相互尊重
  - 5. 团队精神的体现：全局意识、服务意识、协作意识
  
- 三、 团队协作才能实现共赢，前提是有效沟通
  - 1. 通过七巧板游戏，理解团队、沟通、目标之间的关系，理

解执行的逻辑顺序是：沟通力—思考力—行动力。

## 第二单元 有效沟通的黄金法则

### 一、 尊重人，欣赏人是沟通的诀窍

1. 正确评价自己和别人，理解差异
2. 主动沟通是第一要义
3. 耐心倾听、认真观察
4. 表示理解及共赢意识

### 二、 分析原因、分析对方深层需求、思考行动方案

1. 提出双赢合作方案
2. 获得认同立即执行
3. 跟进实施、监督检查

现场测评：十分钟了解自我沟通风格

## 第三单元 借你一双慧眼——DISC 职场人格分析

- ✓ DISC 历史介绍
  - a) 人是有倾向性的
  - b) 坐标上的 DISC
- ✓ 理解差异，自己与对象的沟通方式不同

## 第四单元 四种性格特征的优劣势分析

- 一、 D（力量）型的优劣势分析
- 二、 I（活泼）型的优劣势分析
- 三、 S（和平）型的优劣势分析
- 四、 C（完美）型的优劣势分析

## 第五单元 如何与四种不同性格特征人员进行有效沟通

- 一、 结论先行、结果导向
- 二、 营造氛围，积极认可
- 三、 真诚相待，给予关怀
- 四、 逻辑鲜明，流程制度

## 第六单元 不同层级人员的沟通

- 一、 与上级沟通的要领
  1. 角色：责任人、管理者、执行者
  2. 汇报的要领
  3. 请示的要领
  4. 接受指示的要领
  5. 如何做好与上级的协调？
- 二、 平级沟通\跨部门沟通技巧
  1. 角色：供应商、合作者

2. 跨部门沟通三原则
3. 主动——跨部门沟通的第一要义
4. 有效沟通的原则：信任、平等、互利
5. 沟通与协作的五大思维

### 三、与下属沟通技巧

1. 角色：管理者、领导者
2. 认同原则
3. 赞赏原则
4. 批评原则
5. 如何批评犯错的下属？
6. 如何协调好下属的工作？

## 第七单元 认知助力时间管理能力提升

### 互动：时间管理小自测

1. 德鲁克对管理的认知
2. 时间的特性
3. 全球调查结果：时间管理无效的原因

## 第八单元 高效自我管理

- 1、定角色、指责和目标：目标为先，结果导向
- 2、列出事件清单：主动性任务和应对性任务
- 3、排定事件次序：时间管理矩阵、时间管理的基本策略

- 4、制定时间计划表：预留弹性、保证重点
- 5、言行一致地执行：排除干扰、有效授权
- 6、调整和改善：自我评估与改善

练习：自我时间管理

## 第九单元 拒绝干扰和拖延

- 1、拒绝请求，学会说不
- 2、应对来自领导的干扰
- 3、应对来自下属的打扰
- 4、拒绝拖延