**《有效沟通》**

**沟通是艺术和技术的结合，了解人性则一通百通**

**主讲老师:** 贺柏松

**课程受众:** 高中基层管理人员、需提升沟通能力的员工  
**课程时间:** 1-2天

**授课方式:** 案例体验＋实战方法＋视频观赏＋角色扮演＋提问互动＋分组讨论＋精彩点评

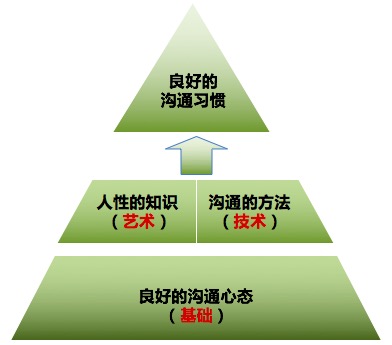
**授课特色:** 气氛活跃互动，内容启发顿悟，方法实用可操，自由问答解决实际困惑

**课程背景:**

* 为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？
* 为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？
* 为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？
* 为什么部门之间出现问题时，大家都本位主义，不积极寻求共赢解决方案？
* 为什么企业里因沟通不畅导致的内耗很大，一直得不到有效解决？
* 为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？
* 对不同的人，应该如何调整沟通的方式？
* 如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。**企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。**所以，很多优秀的企业把《有效沟通》的培训作为每年培训计划中的必修课。

**课程原理:**

**要想培养良好的沟通习惯，必须要有良好的心态做基础，还要了解人性的知识和掌握一定的沟通方法**。如下图：

**课程收获:**

让学员

1. 了解沟通的原理
2. 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
3. 了解评价沟通好坏的标准是什么
4. 对企业中常见的沟通问题做了大量的讨论分析，给出解决方案，并挖掘背后的原理
5. 明白沟通中的四大误区
6. 明确沟通中应具备的四大心态
7. 学习沟通中应了解的十点人性
8. 练习沟通中应掌握的十个沟通方法
9. 让学员掌握心理学原理，知其然更知其所以然，在未来的工作中，一通百通
10. 挖掘企业内上下级、平行部门之间沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标

**课程大纲：**

**第一部分 认识沟通**

1. 沟通的涵义和两个基本思路
2. 视频分享：沟通中的要点和启发
3. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
4. 案例讨论：企业中的十种情况各适合哪种沟通方式？
5. 沟通中常见的四大误区
6. 影响沟通的三个因素
7. 评价沟通效果的五大标准
8. 案例讨论：受人欢迎的沟通 & 令人讨厌的沟通

**第二部分 有效沟通应具备的四大心态**

1. 沟通应具备的心态之一---聚焦目标、不忘初心

案例分析：批评下属时的目标是什么？不要适得其反

1. 沟通应具备的心态之二---正面积极、换位思考

案例分析：主管收到下属辞工的信息，为什么生气了？

1. 沟通应具备的心态之三---尊重、理解、接纳、包容

案例分析：领导在下达艰巨的任务时，如何让团队勇于接受挑战？

1. 沟通应具备的心态之四---信任欣赏、开放共赢

案例分析：海豚的故事

**第三部分 有效沟通需了解的十点人性**

1. 人都希望被肯定和赞同

案例练习：人们检查工作时的盲点

1. 人都希望被认为出发点是好的

案例练习：如何让人们放下情绪，调整行为？

1. 人都希望对方和自己同频道

案例练习：兴奋的下属与理性的上司

1. 共同点越多，感觉关系越近

案例练习：如何快速与他人拉近距离？

1. 要想处理好事情，先处理好心情

案例练习：当我们需要别人协作，而对方正有情绪，如何处理？

1. 情感账户：人和人之间存在情感账户

案例练习：如何在紧急求助时，能够得到别人的支持？

1. 人性的五层次：人喜欢高层次欣赏，接受低层次批评

案例练习：如何嘉许员工，让员工更努力？如何批评员工，员工会愿意改正？

1. 给对方想要的才是真的好

案例练习：不懂对方心思的时候，用什么方法来了解对方？

1. 人类采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦

案例练习：如何让别人快速做决定？

1. 性格不同，喜欢的沟通方式不同

案例练习：不同性格的人，最喜欢和最讨厌的沟通穴位点是什么？

1. 案例练习：从十个案例中，体会沟通中的人性智慧，学员练习，老师点评

**第四部分 有效沟通需掌握的十个方法**

1. 沟通前先做准备 案例练习：准备的5W2H法
2. 创造良好氛围 案例练习：创造氛围的时间线法
3. 倾听与复述 案例练习：听的三层次
4. 教练技术的问听说 案例练习：开放式发问、封闭式发问
5. 探秘术 案例练习：如何挖到问题根源？如何了解一种技能的精髓？
6. 有效表达I-message 案例练习：同样一句话，换下说法，如此不同
7. 有效表达的结论与内容 案例练习：如何能清晰地向上司汇报工作？
8. 调焦到你要的事情上 案例练习：下属业绩差，如何与其绩效面谈？
9. 五步抗拒消除法 案例练习：如何让拒绝你的人变得同意你？
10. 达成共识及行动安排 案例练习：沟通后的再确认及行动计划
11. 案例练习：十个主题沟通练习总结，让学员掌握沟通方法

**第五部分 有效沟通在企业中的应用**

1. 与上司沟通常见障碍与沟通要点：
2. 向领导请示工作的要点
3. 向领导汇报工作的要点
4. 如何向领导表达不同的意见
5. 如何博得上司的认可
6. 如何赢得上司的信赖
7. 与下属沟通常见障碍与沟通要点：
8. 如何向下属下达任务目标
9. 如何解决下属间的纠纷
10. 如何在批评下属的时候，达到鼓励的效果
11. 如何让下属愿意跟随你
12. 如何让下属敞开心扉
13. 跨部门沟通常见障碍与沟通要点：
14. 跨部门沟通比部门内沟通难在哪里
15. 丰田公司跨部门沟通的典范
16. 融洽部门间沟通氛围的非正式方式
17. 部门间正式沟通的几种渠道
18. 改善跨部门沟通的5项策略
19. 现场解答：学员在实际工作中遇到的沟通问题，现场分析解答