



高效沟通

课程内容



1

常见沟通障碍

2

沟通基本认知

3

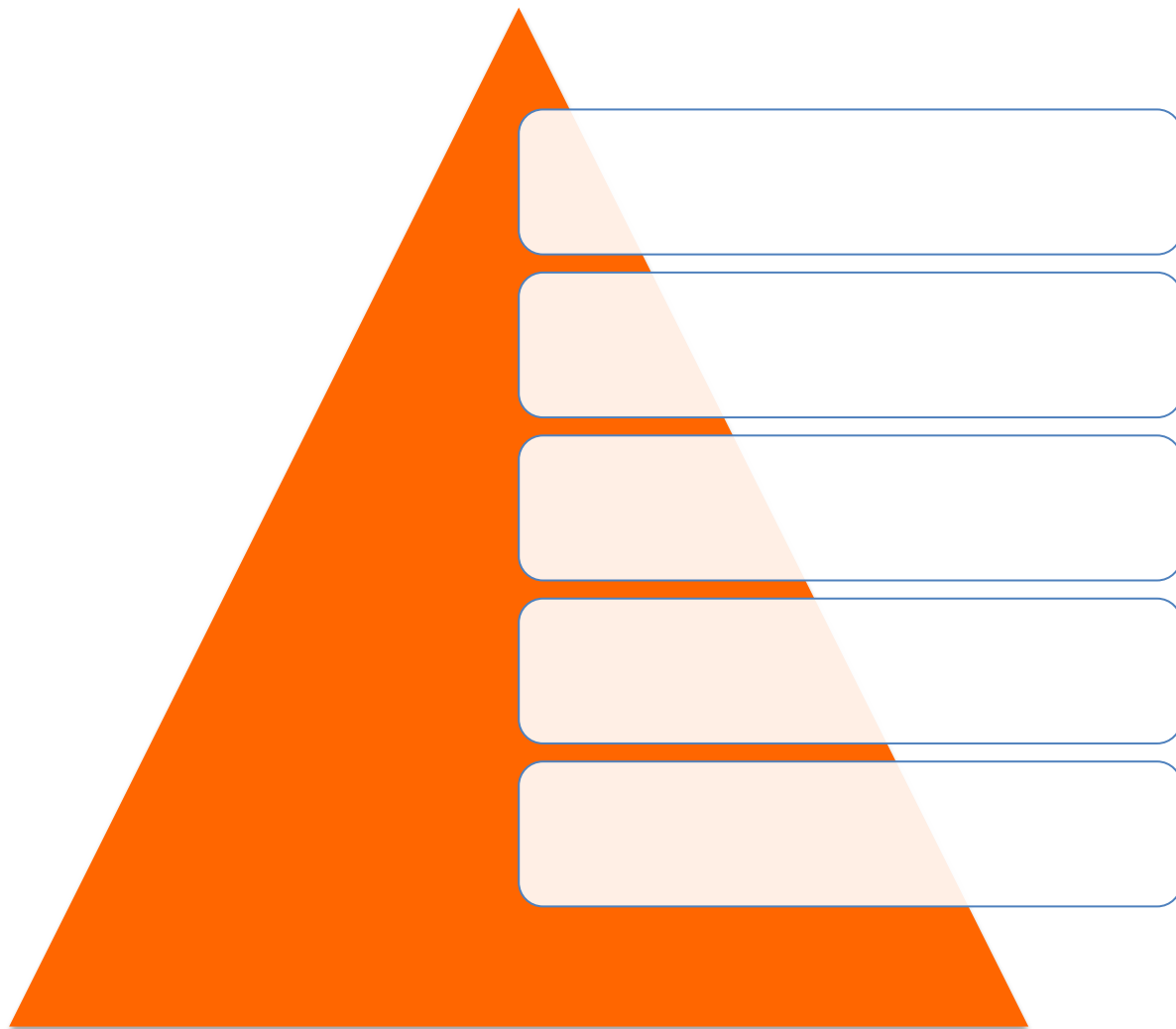
沟通原则与实战

讨论：常见沟通障碍



■ 企业有哪些沟通不良表现？

怪现象



企业一般解决方案

① 建立健全规章制度

制度难以全部涵盖管理的所有对象

制度不能够落地

制度执行成本太大

企业一般解决方案

② 让强势的人做管理

强势的人往往难以驾驭

强势的人破坏力更大

企业做不大

企业一般解决方案

③ 对员工实施职业素养教育

奏效不大，坚持不久

员工反感，劳资双方矛盾更大

管理失误，员工陪绑

企业一般解决方案

④ 提升员工工资

开始有效，随着时间递延，效用减少

更增加员工的内部攀比

工资其实是保健因素

沟通的重要性

管理学上两个28定律

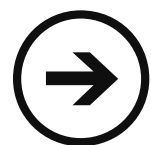
企业管理者80%的精力和时间，都花费在沟通上！

能够同下属有效沟通对企业管理者有很大的推动作用，每天我都会花很多的精力与员工沟通，即使我出很远的差，也会与员工沟通6个小时以上！

——杰克·韦尔奇

企业管理80%的问题，都出在沟通上！

课程内容



1

常见沟通障碍

2

沟通基本认知

3

沟通原则与实战

沟通的由来



“秋，吴城邰，沟通江淮。”

——《左传·哀公九年》

沟通的定义

沟通是将_____，在个体或群体间进行传播，达成共同协议的过程。

从沟通的定义中，我们可以将沟通的作用简单概括如下：

沟通的作用

- ✧ 说明事物、传递信息，让人了解，让人接受；例：公告，通知，情况通报…
- ✧ 统一思想，营造团队精神，提升工作士气；例：动员会，培训，总结…
- ✧ 交流情感、改善关系；例：谈话，讨论…

沟通的常见类别汇总

根据语言划分

- 语言沟通：是指用语言符号进行的信息交流，包括口语和书面语的沟通。
- 非语言沟通：是指用非语言符号进行的信息交流，主要有神态、表情、姿势等。

根据组织形态划分

- 正式沟通：是指通过组织机构规定的途径所进行的沟通。如会议，谈话等。
- 非正式沟通：指在正式渠道之外的沟通活动，如各种各样的社会交往活动。

根据沟通的流向划分

- 单向沟通是指一方是传递者，而另外一方是接受者，如报告，演讲、发布命令等。
- 双向沟通是指双方互为信息的传递者和接受者，如讨论、谈判或谈话等。

根据人数多少划分

- 会议沟通：是一种成本较高的沟通方式，沟通的时间一般比较长，常用于解决较重大、较复杂的问题。
- 个人谈话：是简便、及时的私下沟通方法，既是彼此关心或建立感情的渠道，也是探讨和研究问题的重要方式。

根据组织内程序划分

- 上行沟通：指下级向上级反映情况或汇报工作的沟通；
- 下行沟通：上级把政策目标、制度规则等向下级传达的沟通；
- 平行沟通：指组织或群体中的同级机构或同级成员之间的沟通；
- 斜向沟通：非上下级、平级的沟通，这种沟通常带有协商性和主动性。

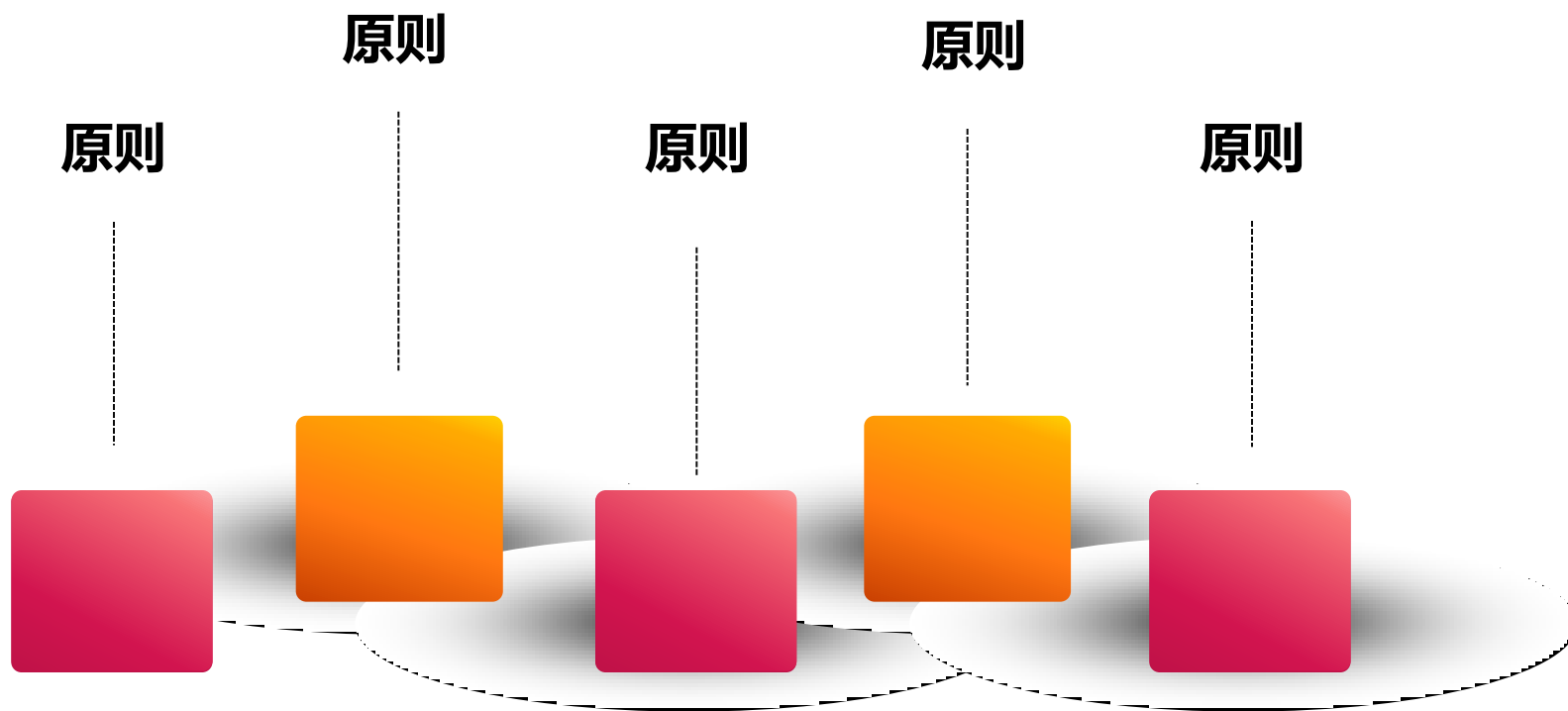
孔子的沟通理念

孔子曰：“侍于君子有三愆：言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，未见颜色而言谓之瞽。”



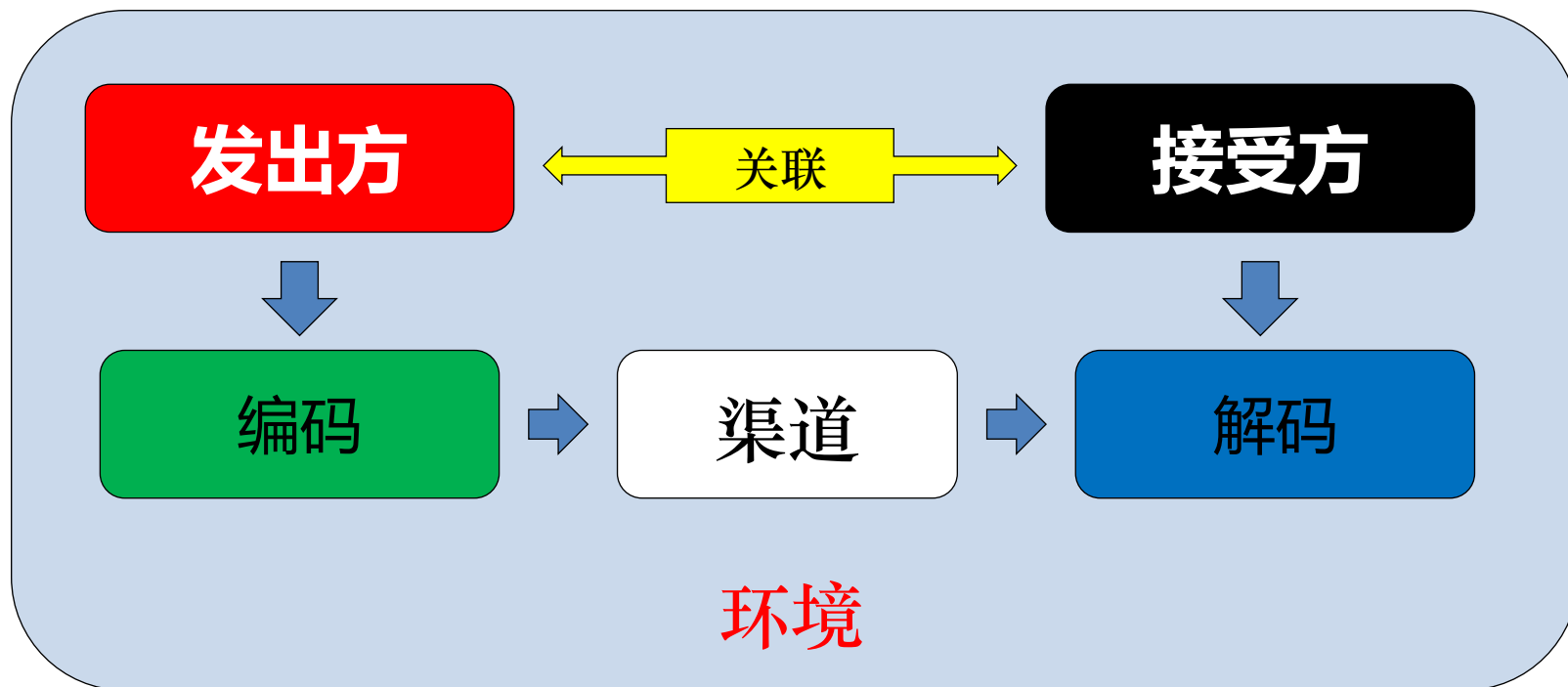
孔子说：陪君子说话要注意三种毛病：
时机不到的时候说，叫**急躁**；
到该说的時候不说，叫**隐瞒**；
不顾对方的表情就说，叫**睁着眼睛瞎说**。

管理沟通的基本原则



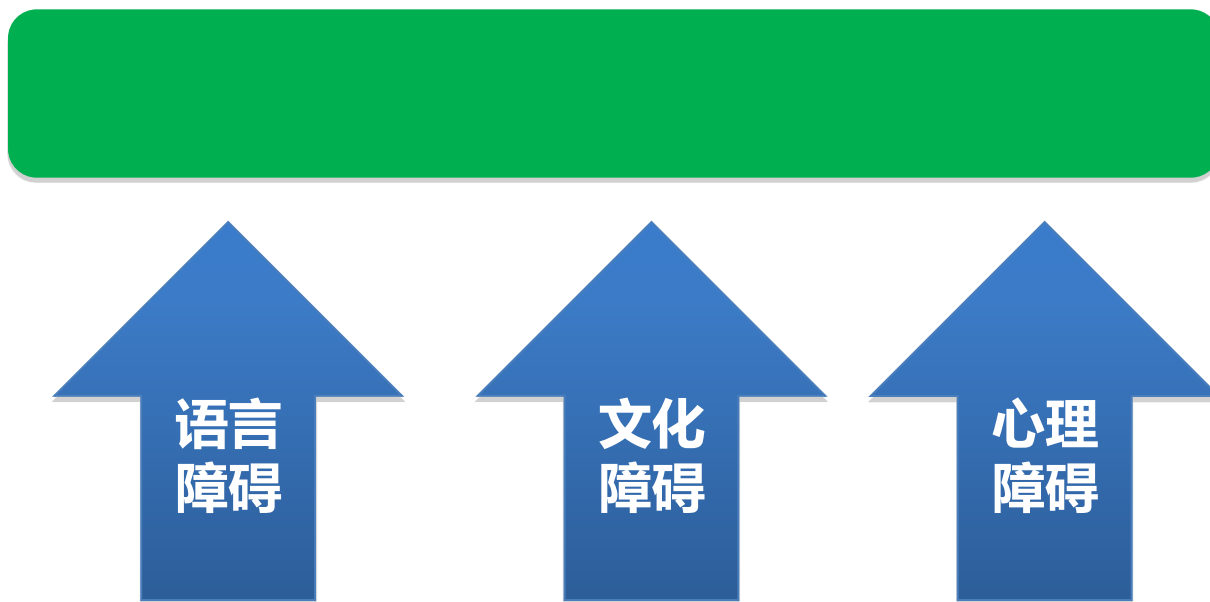
管理沟通目的

沟通原理图

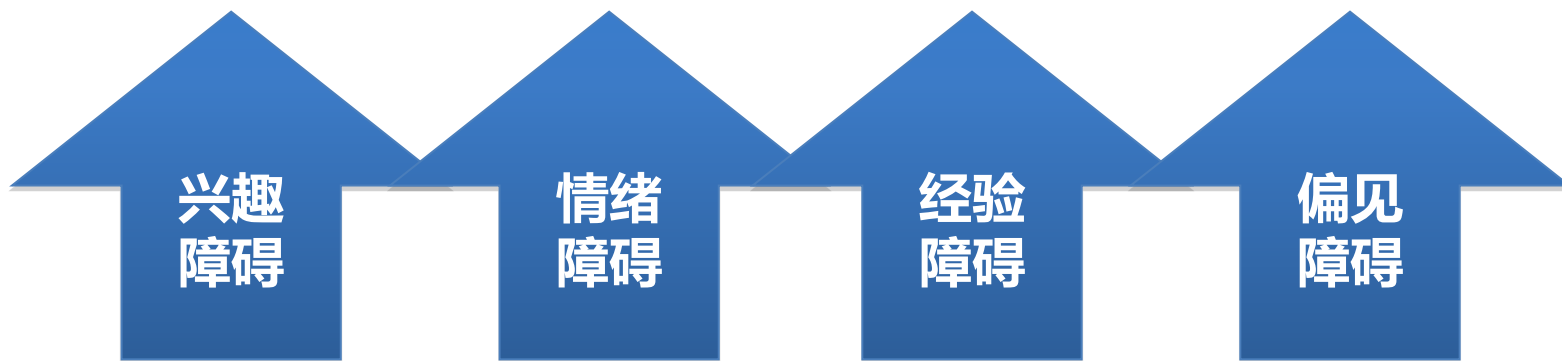


为何沟通不畅？

沟通障碍一



沟通障碍二



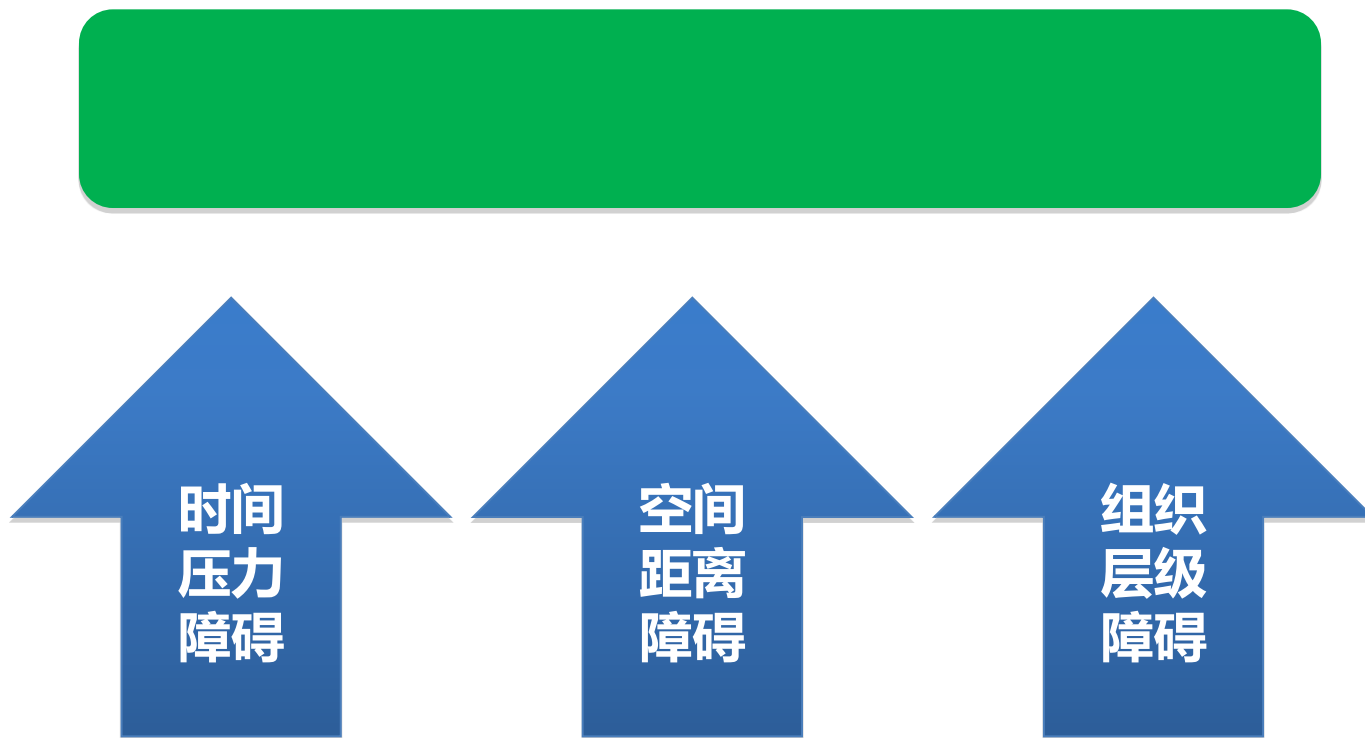
沟通障碍三



沟通障碍四



沟通障碍五



课程内容

1

常见沟通障碍

2

沟通基本认知

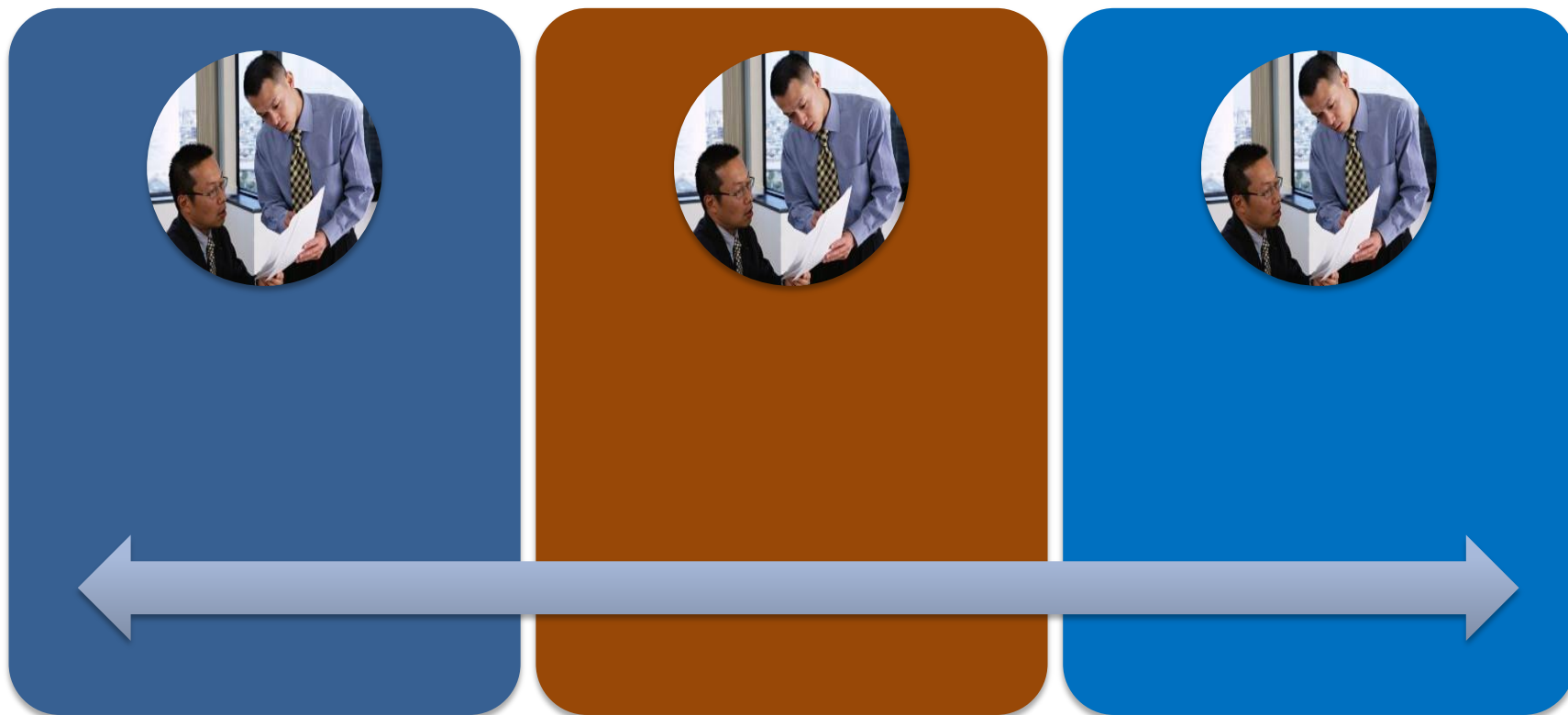


3

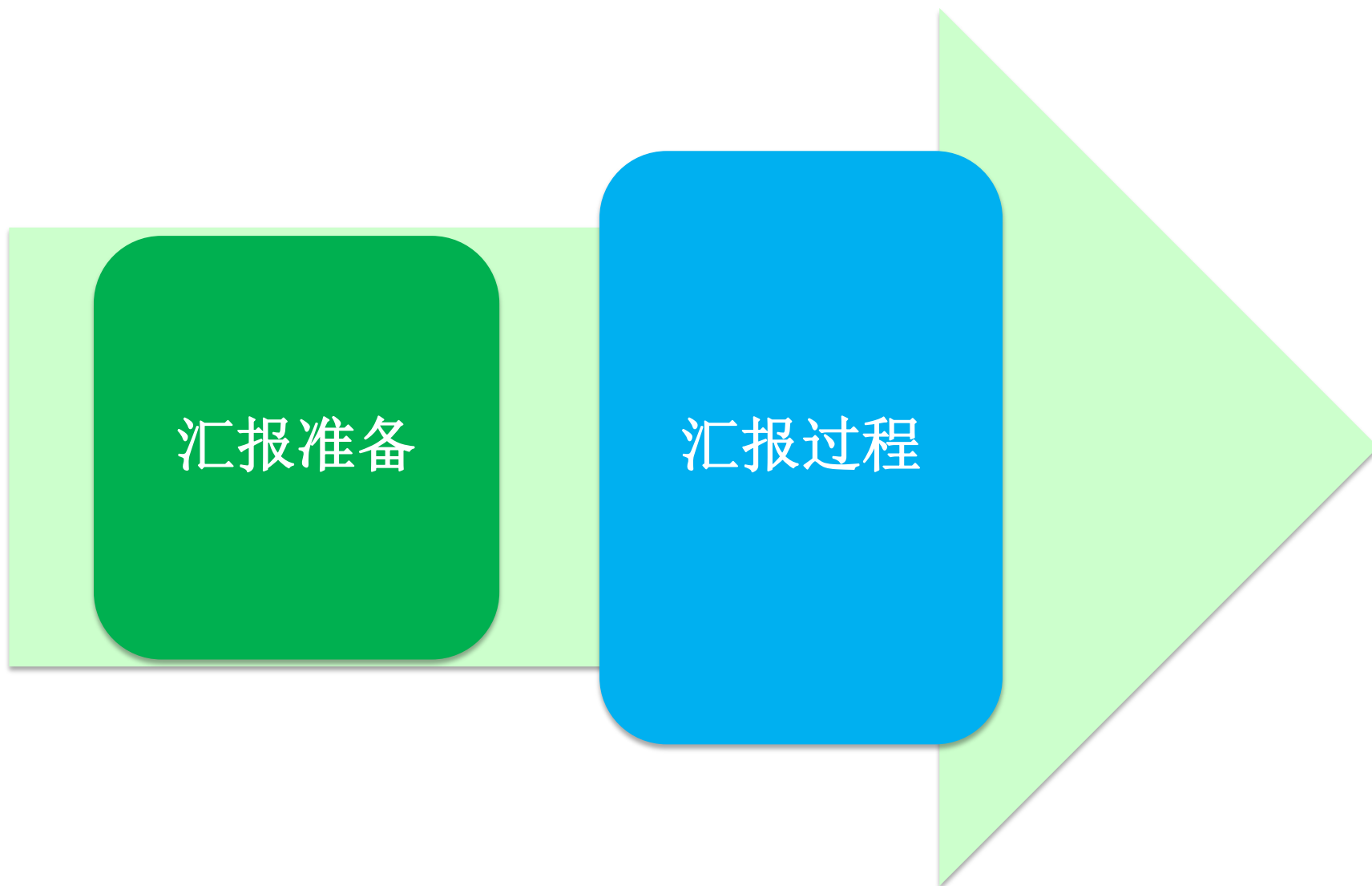
沟通原则与实战

上行沟通基本原则

上行沟通

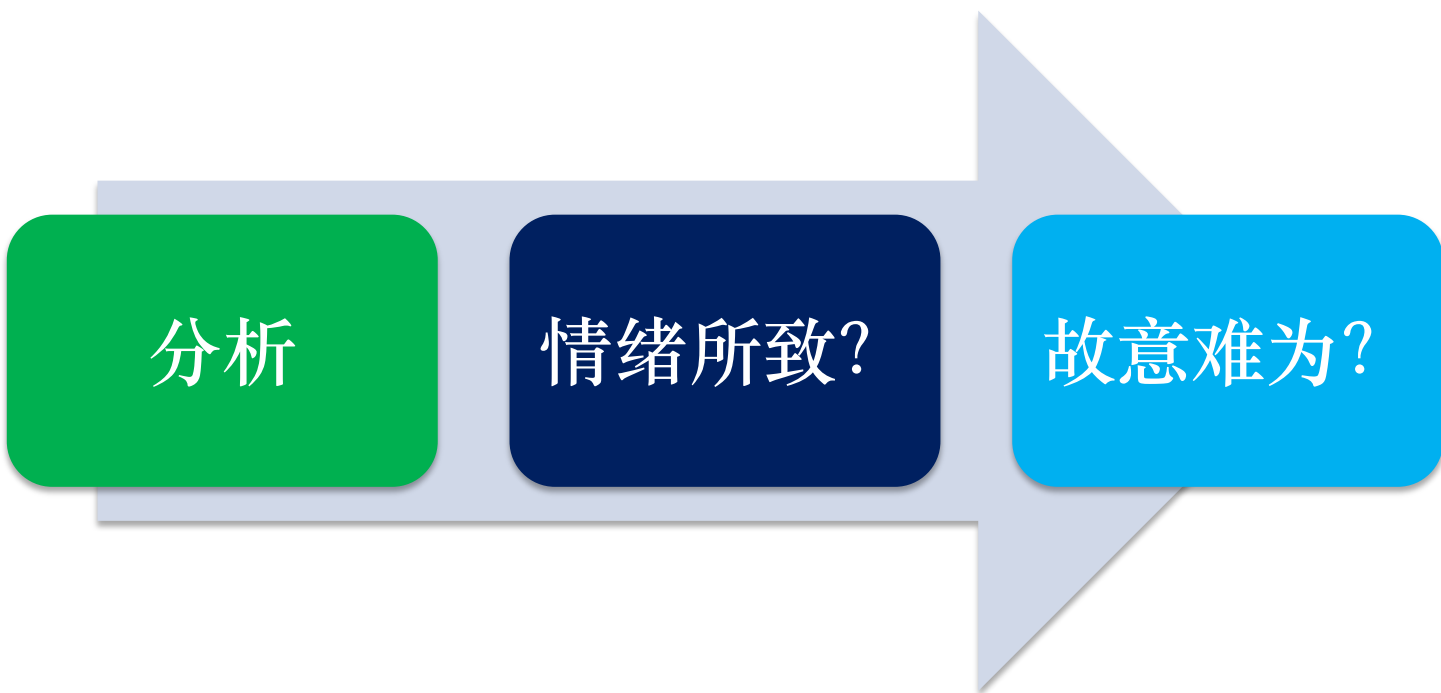


实战：如何汇报工作



实战：与情绪上司相处

- 上司由于不良情绪的支配，布置给你一个不可能完成的任务，你怎么办？



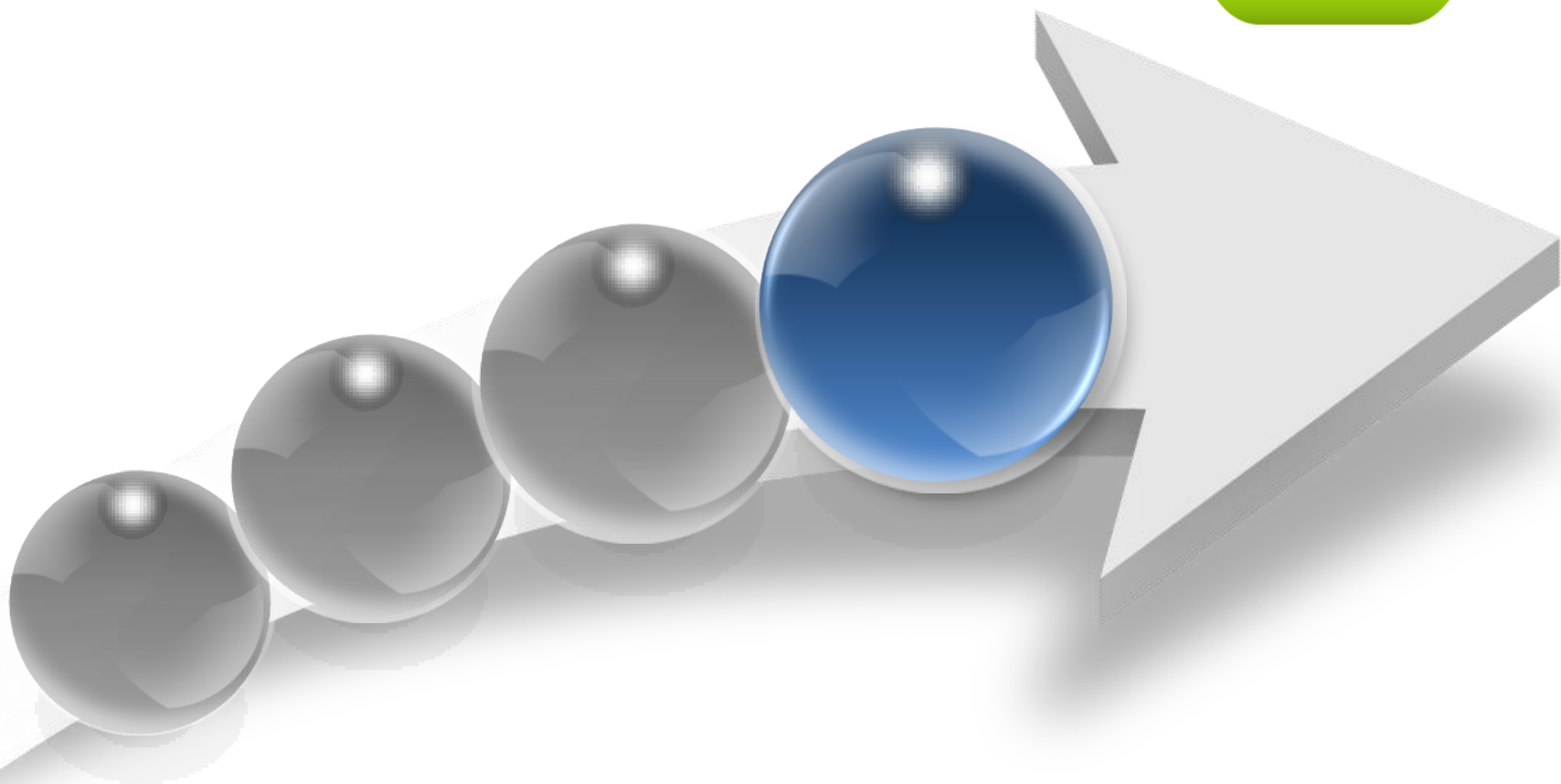
平行沟通基本原则

平行沟通

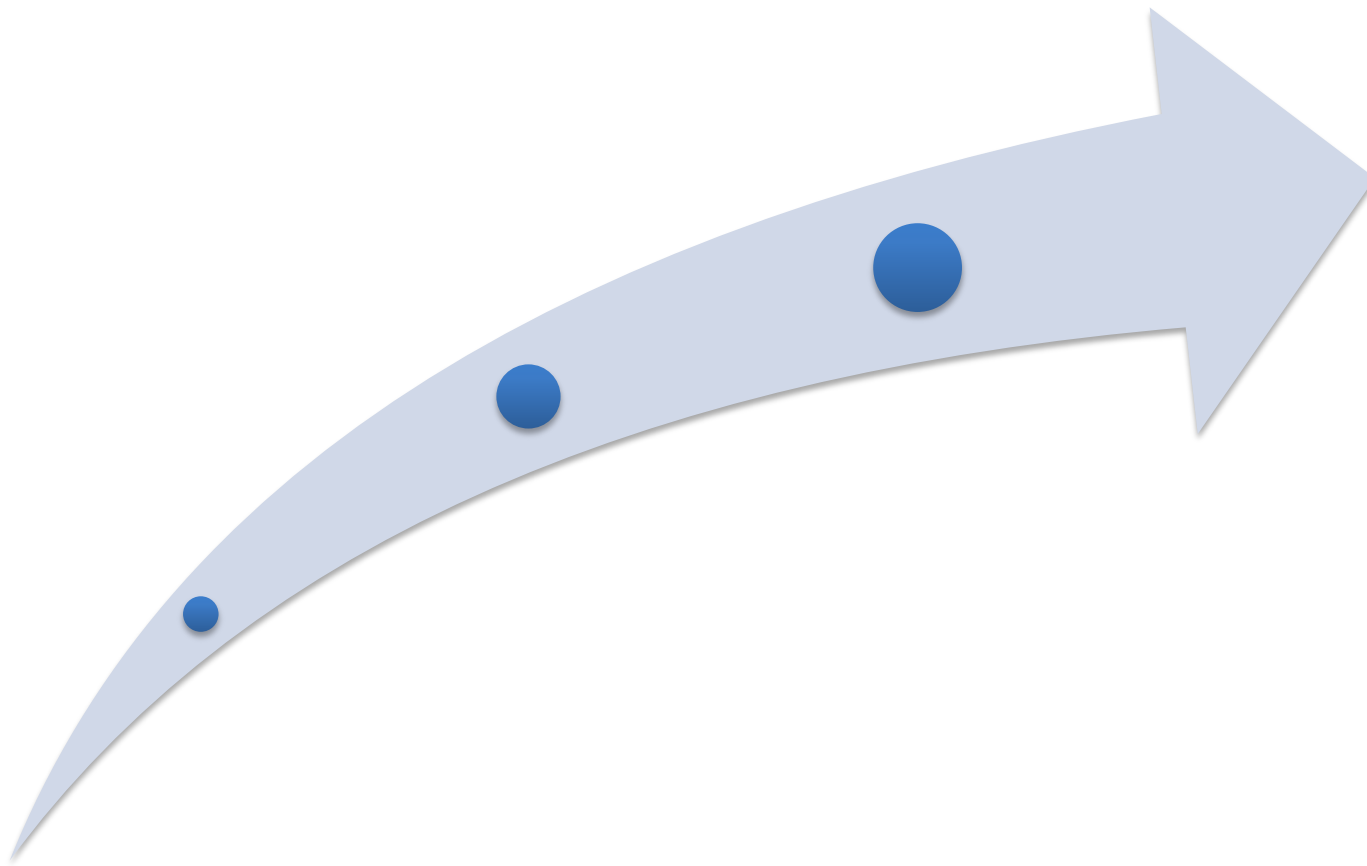


实战：跨部门沟通障碍

平行沟通



实战：不良人际关系



下行沟通基本原则

下行沟通



实战：如何回答下属请示



谁的责任？



实战：如何找下属谈话

— 谈话前的准备

- ➡ 需要解决的问题
- ➡ 挖掘根源
- ➡ 确立谈话要点
- ➡ 谈话地点、背景选择

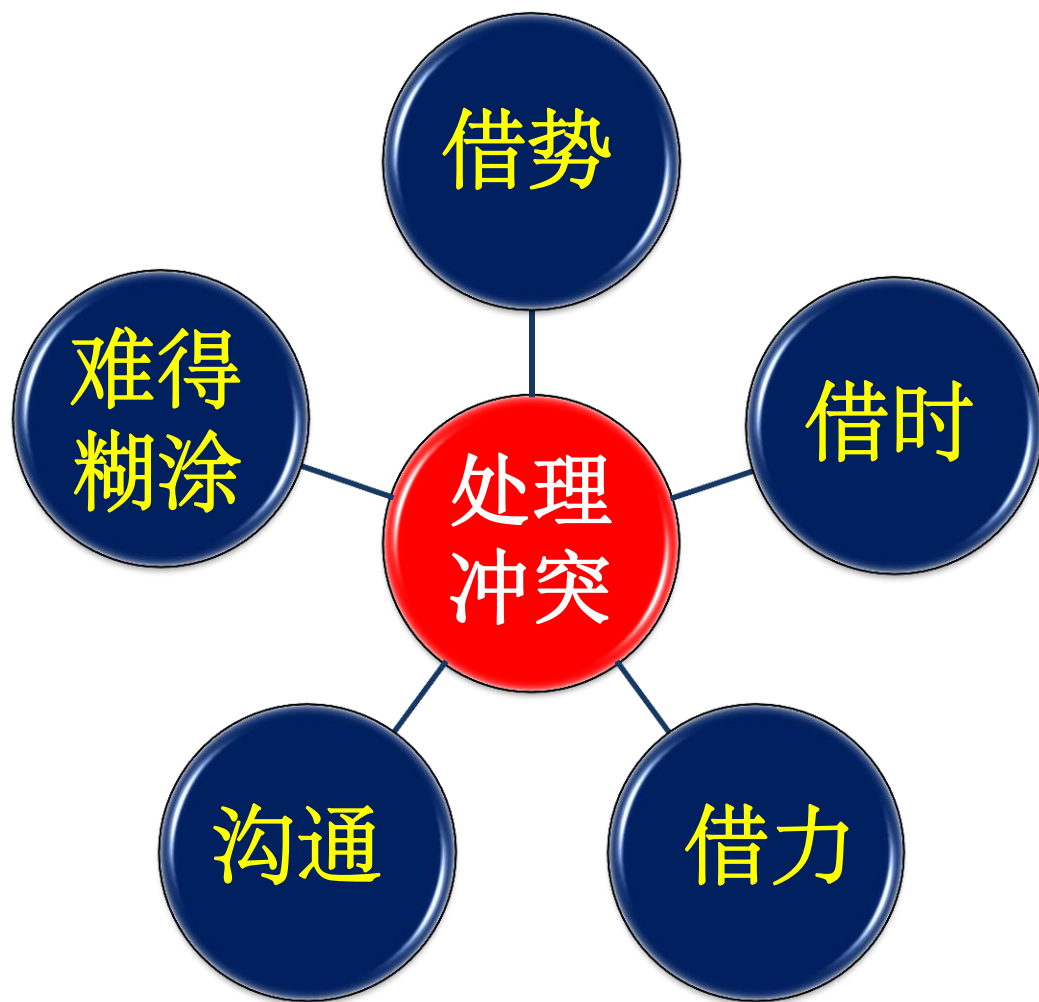
— 谈话

- ➡ 寒暄
- ➡ 破题
- ➡ 听解
- ➡ 解题
- ➡ 同化
- ➡ 点题

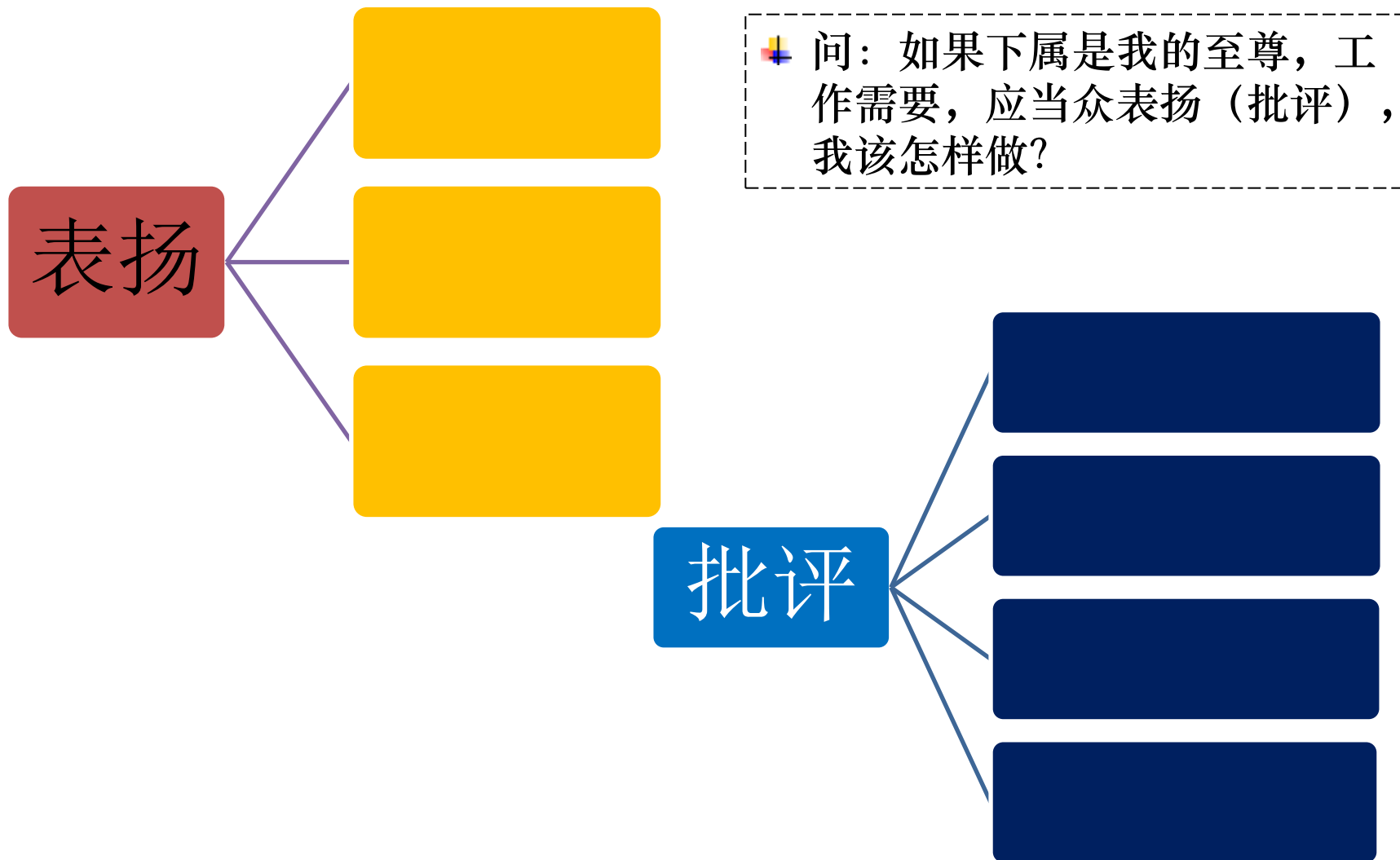
实战：如何平息下属的不良情绪



实战：如何处理冲突



实战：如何表扬与批评下属



实战：营造正能量氛围

营
造
正
能
量

目标认同
