

## 人际沟通技巧培训方案 (3 小时)

### 壹、 热身运动(15 分钟)

#### (一) 分类、排队：

锻炼身体最多的、和家人在一起团聚最多的、

男与女、

孩子上大学及以上的，初、高中的、小学及以下的

学农的与非农的专业的

早上起床时，是从左边下床？右边下床？

——从左边下床的站左边，从右边下床的站右边，记不清的站中间

早上穿鞋时，先穿左边的鞋？先穿右边的鞋？

——先穿左脚的站左边，先穿右脚的站右边，记不清的站中间

(二)分队：两小队：选队长、取队名

### 贰、 回旋沟通(50 分钟)

第一：说明活动规则 5 分钟 内圈的先讲。讲之前，先互相简单地介绍自己。姓名、来自何方，原有的背景等。

第二：排列座位 5 分钟

第三：对谈

问题：

1. 假如我中了 25 万元彩券，我会怎么用这笔钱？
2. 假如我只有三个月的生命，我会做什么事？
3. 假如我是教育部长，我认为最需要改革的是什么？
4. 假如你有机会周游世界。会如何计划你的旅程？

5. 假如用颜色来形容一个人的性格，你会用什么颜色来形容自己？
6. 大多数人认为我。。。。。。，但是很少人知道我。。。。。。
7. 五年后我会成为什么样？

再分两小组：选组长、取组名

讲解：沟通的一般原理

### 参、 小组讨论：沟通障碍、原因是什么(10分钟) (黑板)

分析小组讨论的结果，以及讲解什么是有效的沟通

休息

### 四、 言语赞美与最伤害他人的话语分别是什么？(笔画) (30分钟)

那里不一样？ $5+5=10$ ,  $4+6=10$ ,  $7+2=10$

分享

### 伍、 学会倾听：你说我画 (20分钟)

### 六、 角色表演 (40分钟)

- 1、一个挑剔的客户来访，最后满意而归
- 2、如何应对一个来检查的苛刻的上司
- 3、部门之间发生了冲突，如何处理？
- 4、办公室里两个人有意见，部门主管如何处理？

分享：

结束活动

## 人际沟通技巧(文案)

### 人际关系沟通的重要性

问题一：人际关系沟通能力重要还是其它能力重要？

思考、提问、回答

讲解：良好的人际关系者，可使工作成功与个人幸福获得率达85%以上

统计分析表明，成功的因素中85%取决于人际关系，而知识、技术经验只占15%

人际沟通在管理、家庭和心理健康都有重要作用

### 壹、沟通的一般原理

#### 1、沟通的定义及重要性。

沟通是两个或两个以上的人，互相通过任何途径达至信息传递的过程。

杰克·E·赫尔伯特在1996-1998年所做的研究报告中指出，人们工作时间的70%被用于沟通，其中45%被用于聆听。

另一项权威的统计表明，除去睡眠时间，我们80%以上的时间都用在传递或接受信息上。

重要性：

- (1) 有效沟通可以促进工作的积极进展
- (2) 对个人来说，你与他人沟通得越充分。人就越可能实现自己的目标。
- (3) 不良的交流与沟通，不管它以何种形式出现，都会带来时间和资源的浪费。

#### 2、沟通的六大要素。

传递者、信息、表达方式、接收者、反馈、跟进

#### 3、沟通网络

式、跨越沟通障碍(分小组讨论，有什么样的沟通障碍、原因是什么?)

- 1、是什么让你感到陌生？环境、制度、工作、人
- 2、融化陌生三步曲：微笑、勤勉、真诚
- 3、三个应该拒绝的老朋友：茫然先生、挑剔太太、依从小姐

### 参、有效沟通基础

- 1、整理信息要点：六个忠实的朋友：what, why, when, how, where, who
- 2、确定表达方式：面对面沟通、书面沟通、电话沟通
- 3、制订辅助工作明细表
- 4、请对方做好准备

### 四、熟悉沟通的行为技巧

#### 1、沟通中语言使用原则：

- (1) 慎重使用专业术语
- (2) 尽量不用方言
- (3) 多用积极语言
- (4) 避免将个人意见权威化

避免的语言：你不得不，你应该、你必须，你得

变为我向语言：我愿意、我觉得、

语言的增肥与减肥 停顿与非语言的应用技巧：

- (1) 消除非语言词，如嗯、啊等等
- (2) 使用直截了当的语言。用我愿意代替我试一试
- (3) 增加停顿
- (4) 用停顿代替非语言词

言语鼓励的原则：

- (1) 强调好的一面（但是不画蛇添足）（这件事做得真不错，如果其他事也能做得跟它一样就好了）
- (2) 肯定个别能力
- (3) 在任何进步可努力时出现
- (4) 少做比较
- (5) 给予信任
- (6) 欣赏与感激

鼓励与奖励有什么不同：

鼓励不是交易，没有条件的；与自己比，与人比是面子问题；不管说什么，都要给成员情感支持。非语言也很重要，语言要心平气和。

## 2、 非语言沟通技巧

7%的言语+38%的声音+55%的面部表情

面部表情：保持微笑并适时点头

眼光交流：保持真诚有效的目光交流

体态、手势：身体适度前倾，不要双手抱在胸前

- 声音和语调

- 语言与停顿

**无声的静姿：距离、方位、衣着与外表**

## 3、 沟通中积极倾听的技巧。（见附件如何聆听）

-----当知道有人聆听时，人们会表现得更为出色

找借口回避某位同事，只是不想听他闲聊；开会或讨论时会避开那些认为是无聊的发言者，这些都是流浪生活消极的方式，我们可以给予对方期待来改变关系。

积极倾听的障碍。

积极的倾听需要听什么。

积极的倾听的要点。

培养积极倾听的方法。

全身聆听者的聆听技巧：

- (7) 传递积极鼓励的态度
- (8) 保持注意聆听的姿态
- (9) 保持警觉但又感觉舒适
- (10) 对对方的话语点头认可
- (11) 保持良好的目光接触
- (12) 注意聆听言外之意
- (13) 神情表现出专注

- (14) 此外不经意的模仿、调整节奏也可以促进对方的改变。调整节奏包括：呼吸、言语速度、词汇、偏爱的用语和脸部表情。调整的三个关键是：集中观察、完全的灵活性、在聆听中调整。