

《高效沟通技巧》

一、课程背景：

- 1、沟通，是获得他人思想、感情、见解、价值观的途径；是人与人之间交往的桥梁。
- 2、掌握良好的沟通技巧，可以使人们分享彼此的感情和知识，消除误会、增进了解；
- 3、高效沟通技巧可以使组织人与人之间关系更加融洽和谐；
- 4、高效沟通，是领导者运用领导权力、提升领导威信的重要方式；
- 5、目前组织成员未能形成高效沟通，导致信息传达不到位、命令模糊、缺乏重点，员工执行过程中迷茫，对组织效率造成很大影响。

二、课程收益：

- 1、了解沟通在组织和个人交往中的作用，掌握沟通的基本类型和途径；
- 2、掌握沟通能力基础知识，对沟通形成基础的认知；
- 3、认清沟通过程中的障碍，掌握传递信息的正确方法及技巧；
- 4、区分不同层级之间沟通的原则，遵循有效沟通的基本方法；
- 5、掌握沟通心理学的基本原则，沟通，从“心”开始。

三、培训对象：

全体员工

四、培训时长：

1-2天（6H/天）

五、培训方式：

讲授+分享+案例分析+互动+视频分享+讨论

课程大纲：

案例1：从“抢电视”看沟通技巧的重要性

案例2：从解决“朋友的家庭战争”看沟通技巧的实用性

一、认知“沟通”

- 1、沟通的定义
- 2、沟通的方式
- 3、沟通的种类

二、有效沟通的要素

(一) 沟通的基本问题——心态（换位思考；双向思维）

问题 1：自私——关心只在亲戚好友以内，对他人没啥感情

问题 2：自我——别人的问题与我无关，不关注他人的利益和感受

问题 3：自大——我的想法就是答案，强迫他人接受，不尊重他人意见。

(二) 沟通的基本原理——关心

1、关注他人的状况与难处：

2、关注他人的需求与不便

3、关注他人在意的可以炫耀的

(三) 沟通的基本要求——主动

1、主动支援：当他人和下属存在问题，你主动采取措施了吗？

2、主动反馈：主动向他人解释，主动向领导请示汇报。

三、如何高效传递沟通信息

1、人际沟通大饼：

如何让别人高效理解你要传达的信息

2、传递语言信息的技巧

案例：你还在看书吗？

3、语气语调对沟通内容的帮助作用

案例：“微信”是如何干掉“QQ”的

4、沟通时身体语言的选择

沟通时正确的身体语言

正确的身体语言对沟通的帮助作用

四、有效沟通关键环节

(一) 环节一：表达

1、向谁表达——听众分析

沟通对象是谁？

常见误区：

误区一：听众错位

误区二：沟通渠道错位

误区三：不讲究沟通场合

误区四：公司内部沟通与外部沟通混淆

2、与听众的关系

我与听众之间的关系怎样？

你的建议同听众自身利益的关系是什么？

最常见的误区：

推销内容，而不是推销利益

(二) 环节二：倾听

1、倾听的好处：

2、倾听的5个层次

3、倾听技巧

(三) 环节三：反馈

1、什么是反馈？

问题一：不反馈

问题二：将表达当成反馈

问题三：消极反馈

2、如何接受反馈

五、沟通渠道选择

(一) 如何与上司沟通

1、来自上司的障碍

2、来自中层自身的障碍

3、与上司沟通的方式

(二) 水平沟通的三种方式：

1、退缩、侵略、积极。

2、水平沟通中的退缩方式

3、沟通中的侵略方式：

4、水平沟通的积极方式：

(3) 与下属沟通

1、中层经理存在的沟通障碍：

2、下属在沟通中存在的障碍：

3、与下属沟通的方式选择

六、沟通技巧在不同层面的应用——社会风格分析

1、了解社会风格

2、自我社会风格定位

3、不同社会风格特点分析

- 4、基于个人社会风格的沟通方式选择
- 5、如何快速判断沟通对象的社会风格

七、高效沟通的基本要求

- 1、掌握沟通技巧；
- 2、树立正确态度；
- 3、建立知识储备；
- 4、尊重文化背景；
- 5、选择正确渠道。

八、认知沟通障碍

- 1、沟通障碍形成原因
- 2、常见沟通障碍类型
- 3、如何破除沟通障碍

九、沟通心理学——沟通中的几种心理效应

- 1、第一印象效应
- 2、登门槛效应
- 3、保龄球效应
- 4、情感效应
- 5、裁判意识（过度追求）
- 6、自我中心效应

十、人格是沟通的利器

- 1、忠诚度
- 2、巧伪不如拙诚
- 3、信为本
- 4、仁爱的智慧

十一、沟通从心开始

- 1、动心必先顺心
- 2、非职务影响力
- 3、行即是真知
- 4、工作生涯质量规划
- 5、“真情互动”