

# 高效沟通技巧

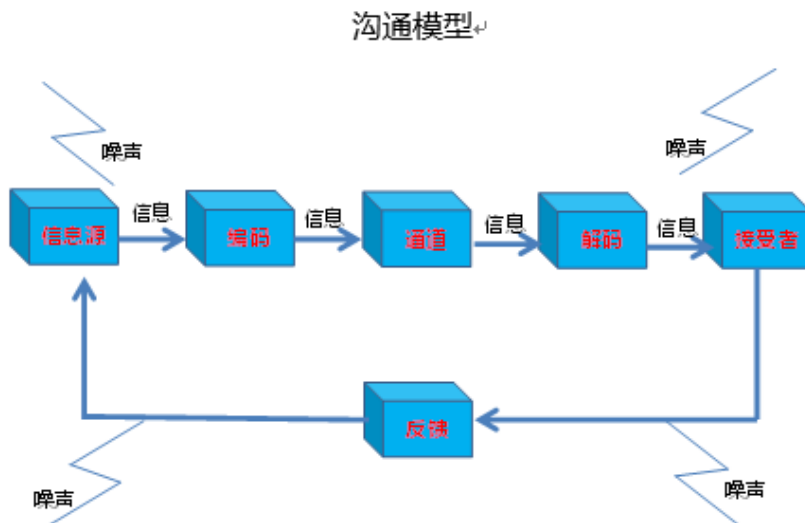
## 课程背景：

为什么我们有两个耳朵,而只有一个嘴巴?“说”是沟通,“听”也是沟通。有话好好说。是多说少听,还是多听少说?说什么?何时说?怎么说?如何让被批评者心服口服?有效沟通 VS. 有效反馈。你会提问吗?何时问、如何问?——掌握实用提问技能。如何避免陷入交流陷阱——沟通是关键。

普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析,结果发现:“智慧、专业技术和经验”只占成功因素的 25%,其余 75%决定于良好的人际沟通——克林顿说-要用耳朵说服别人。

本课程为企业职员提供工作沟通的基本知识和必要技能。使学员学会有效沟通,并在工作中成功地运用所学到的知识和技能,培养员工的信心、能力和热情,激励员工愉快地完成工作任务,提高绩效。

## 课程模型：



## 课程收益：

- 掌握沟通的基本形式、工具和方法

- 掌握说话艺术了解听的艺术
- 掌握双向沟通技能
- 展现肢体语言的魅力
- 掌握人际风格沟通技巧
- 了解企业环境中的人际沟通,避免陷入交流陷阱

**课程时间**：2天，6小时/天

**课程对象**：各层级职场管理人员

**课程方式**：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

## 课程大纲

**导引：沟通概论**

### 一、什么是沟通

1. 沟通的定义
2. 沟通的信息流
3. 沟通的目的

**学员互动讨论**：对沟通的理解

### 第一讲：沟通的组成

#### 一、输出者

#### 二、信息编码

1. 编码过程的相关性
2. 编码过程的简明性
3. 编码过程的重复性

4. 编码过程的组织性

5. 编码过程的集中性

### 三、沟通渠道

1. 渠道的多样性

2. 渠道的干扰性，信息漏失

### 四、接收者

1. 主动接收

2. 被动接收

3. 主动不接收，沟通失败

**小组互动讨论：**沟通信息传递模型

## 第二讲：沟通的作用与意义

### 一、沟通的作用

1. 传递或获得信息

2. 改善人际关系

**小组讨论：**沟通在人际关系中的作用

### 二、沟通的意义

1. 满足人们彼此交流的需要；

2. 使人们达成共识、更多的合作；

3. 降低工作的[代理成本](#)，提高办事效率；

4. 能获得有价值的信息，并使个人办事更加井井有条；

5. 使人进行清晰的思考，有效把握所做的事。

## 第三讲：沟通种类

### 一、根据沟通符号的种类分

1. 语言沟通，语言沟通又包括书面沟通与口头沟通
2. 非语言沟通

### 二、根据是否是结构性和系统性的分

1. 正式沟通
2. 非正式沟通

### 三、根据在群体或组织中沟通传递的方向

1. 自上而下沟通
2. 自下而上沟通
3. 平行沟通

### 四、根据沟通中的互动性分

1. 单向沟通
2. 双向沟通

### 五、从发送者和接收者的角度分

1. 自我沟通
2. 人际沟通
3. 群体沟通。

## 第四讲：沟通技巧

### 一、倾听技巧

1. 鼓励：促进对方表达的意愿。
2. 询问：以探索方式获得更多对方的信息资料。

3. 反应：告诉对方你在听，同时确定完全了解对方的意思。

4. 复述：用于讨论结束时，确定没有误解对方的意思。

**倾听练习**：商店抢劫，警察抓人

## 二、气氛控制技巧

1. 联合：以兴趣、价值、需求和目标等强调双方所共有的事务。

2. 参与：激发对方的投入**态度**，创造一种热忱，使目标更快完成。

3. 依赖：创造安全的情境，提高对方的安全感，而接纳对方的感受、态度与价值等。

4. 觉察：将潜在“爆炸性”或高度冲突状况予以化解，避免讨论演变为负面或破坏性。

## 三、推动技巧

1. 回馈：让对方了解你对其行为的感受。

2. 提议：将自己的意见具体明确地表达出来，让对方能了解自己的行动方向与目的。

3. 推论：使讨论具有进展性，整理谈话内容，锁定目标。

4. 增强：利用增强对方出现的正向行为（符合沟通意图的行为）来影响和鼓励他人。

## 四. 沟通三性

1. 行为的主动性

2. 对象的多样性

3. 过程的互动性

**互动**：约会游戏

## 五. 沟通六心

1. 包容心，包容别人的缺点

2. 赞扬心，欣赏别人的优点

3. 喜悦心，随喜心，传递正能量

4. 自信心，最能吸引人的沟通
5. 同理心，体谅对方的立场
6. 诚心，是一切成功沟通的基础

视频：亮剑沟通视频欣赏

互动：学员分组自信心表演

## 第五：讲沟通障碍

1. 语言差异的障碍
2. 文化差异的障碍
3. 地区的差异

## 第六讲：沟通冲突管理

### 一、工作中沟通八忌

1. 高高在上，难有平等的心态对待沟通对象；
2. 对沟通对象不尊重、不礼貌；
3. 以冷嘲热讽的语气与沟通对象讲话；
4. 正面反驳对方；
5. 随意打断对方的讲话；
6. 心不在焉地听沟通对象讲话；
7. 过于夸张的手势；
8. 否定对方价值的用词。

欣赏分析：三国演义电影沟通视频

### 二、冲突管理模型

1. 竞争
2. 顺从
3. 妥协
4. 合作
5. 逃避

欣赏分析：冲突电影沟通视频

## 第七讲：沟通类型

### 一、如何与上级沟通

1. 接受上司工作安排沟通的五个要求
2. 与上司汇报工作沟通的五个要求
3. 与上司商讨问题沟通的五个规则

视频：三国演义电影沟通欣赏

### 二、如何与下级沟通

1. 给下属下达指令时沟通的八个要求
2. 听取下属汇报工作时沟通的六个要求
3. 与下属商讨问题时沟通的五个规则

案例：拯救电影欣赏

### 三、如何与平级沟通

1. 水平沟通中的退缩型特征
2. 水平沟通中的侵略型特征
3. 水平沟通中的积极型特征

## 第八讲：艺术表达的要求技巧

1. 从对方感兴趣的话题入手；
2. 从对方可以认同的话开场；
3. 紧紧围绕对方的利益来展开话题；
4. 多提问，诱出对方的想法和态度；
5. 以商讨的口吻向对方传达自己的主张和意见；
6. 以求教、征求对方意见的方式来提出自己的建议；
7. 注意力高度集中，尽可能多地与对方进行目光对接交换；
8. 运用动作适中的**身体语言**辅助传达信息；
9. 借助有情节的表达，比如讲故事，来阐述自己的观点；
10. 避免过多地使用专业术语；
11. 适当地重复以强调沟通要点。

**案例：**辞退电影视频欣赏

## 第九讲：非语言沟通

1. 肢体语言
2. 面部表情
3. 书面语言

**游戏：**分组完成非语言项目

## 第十讲：沟通表达力训练

1. 故事表达的五步法
2. 看图说故事

## 第十一讲：课程收尾

1. 回顾课程
2. 答疑解惑
3. 落实宣言
4. 合影道别