

立体式沟通

第一讲：什么是沟通

一、对沟通的误解：

沟通太普通了，我们每天都在做，没什么了不起；每个人都知道沟通是什么？谁都会做沟通；

我告诉他了=我与他沟通了；只有当我去做沟通的时候，才会有沟通行为；

沟通能力是天生的，而不是教出来的。

二、沟通的定义及实质：是复杂而隐蔽的交谊舞；沟通是双赢的过程；
沟通 - 改变人生

三、沟通的基础

1.发出方：言辞信号、视觉信号、肢体信号

2.接收方：既知含义、既有经验

四、沟通的种类

横向沟通与纵向沟通

单向沟通与双向沟通

正式沟通和非正式沟通

五、沟通的根本属性：

！由于每个人所具有的声音和讯号储存系统俱不相同，所以世界上绝对没有两个人能够完全相同地体会同一项意思。

！由于没有两个人（即便双胞胎）会拥有完全相同地生长背景和经验，因此，对任何一件事绝不可能有两个人有完

全同样的看法。

六、沟通的目的：

说明事物——表达情感——建立关系——进行企图

七、沟通的态度：人人都可成为沟通高手

第二讲：人际关系与沟通

互动

情绪

如何增加别人对自己的好感：

高效沟通的“核武器”

- 1) 多听少说的好处
- 2) 多说少听的危害
- 3) 倾听能力的自我测试
- 4) 听的五个层次
- 5) 让聆听成为一种习惯
- 6) 克服某些障碍，才能改善听的技巧
- 7) 聆听的技巧
- 8) 聆听的4种不同的回应方式
- 9) 有效的聆听9个原则

第三讲：有效沟通的障碍

- 1、环境的障碍
- 2、信息的障碍：编码、传递、接收、解析、反馈
- 3、文化背景的差异

4、民俗的不同

5、级别、立场的不同

6、年龄、教育、性别、时间等。

第四讲：做个明察秋毫的人

面部表情的应用

眼睛的解读线索

察颜观色，洞察心灵

观察的技巧

更细微观察的技巧

——运用合理的身体语言

读懂肢体信号

消极的身体语言

积极的身体语言

第五讲：沟通的特性

1、 行为的主动性；

2、 过程的互动性；

3、 对象的多样性；

4、 4、 目的的双重性

第六讲：人际沟通风格

视觉型人的性格特点及沟通方法；听觉型人的性格特点及沟通方法；

感觉型人的性格特点及沟通方法

第七讲：启发性发问

-
- 1、 寻找寻求；
 - 2、 恰当的提问
 - A、 开放式问题 开放式问题的益处
 - B、 封闭式问题 封闭式问题的益处
 - C、 提问的几个注意要项

第八讲：组织内部沟通

你有注意沟通频道吗？

上级如何与下属沟通；下级如何与上司沟通；平级间的沟通

选择沟通管道应注意的问题

避免争论的方法，使别人赞同你的主张

支持性沟通的八原则

有效反馈

如何处理异议：回答异议的原则；回答异议的标准化步骤；

批评的艺术：

暗渡陈仓；留有余地；“三明治”法则