

《有效倾听》

课时：7 小时

学员：员工或基层管理者

人数：建议 24-30 人，鱼骨排列分组

目标：帮助学员理解沟通的原理，掌握倾听的多个层次和对应不同情境下的应对听、问、说技能，进而建立更好的沟通效果，提高人际关系。

第一章：引入

为什么我们要倾听

倾听的层次

倾听练习：如何做才是好的倾听

第二章：沟通的模型

为什么我们不愿意听

沟通中两人之间发生了什么

沟通模型简介

第三章：如何倾听

情境：朋友的倾诉

常见倾听的误区

同理心倾听与回应技巧

练习：一对一角色扮演

第四章：如何获取真实信息

情境：跨部门协同任务

肢体表情背后的秘密

通过提问澄清事实

练习：如何通过观察和提问了解实情

第五章：如何有逻辑的表达

情境：向领导汇报工作

金字塔原理

结论先行

梳理结构

逻辑推进

整体总结

练习：工作汇报

第六章：总结反馈