
人际风格与有效沟通技巧

【授课老师】王佩仪

【课程提纲】

一、认识你自己

通过问卷方式测评你的沟通能力现状和沟通风格，对个人沟通能力有一个全面系统的评估，找到个人的沟通优势和需改进的领域。

- 1、测试你的沟通能力状况
- 2、测试你的行为风格特点

二、沟通是什么

理解沟通的含义，提高沟通能力对个人和组织的绩效提升重要意义。

- 1、沟通 = 利益 + 情感，沟通是跳交谊舞
- 2、沟通的第一个原则：夸奖他人优点
- 3、沟通的重要性：对个人、对公司
- 4、沟通的第二个原则：充分的双向沟通
- 5、沟通的第三个原则：运用多种表达方式

三、做个好听众

有效沟通能力的第一原则，不是说服他人，而是倾听他人，这是成为有效沟通者的基础，通过学习倾听的6项原则和4个技巧，使你成为真正的倾听高手，成为他人信赖和尊重的人。

- 1、倾听的6个原则
- 2、沟通的四个技巧

3、沟通的第四个原则：坚持积极倾听对方

四、有效的说

我们每个人每天都在说，但由于表达不当而造成的人际冲突和由此产生的管理效率低下的情况无所不在。说明白自己的意思让他人理解并不是一件容易的事情，本模块通过表达的5个关键技巧演练，使你成为表达高手，成功影响他人

- 1、对事不对人（谈行为不谈个性）
- 2、坦陈自己的真实感受
- 3、多提建议少提主张
- 4、发挥语言的魅力
- 5、让对方理解自己的意思
- 6、说出实情
- 7、沟通的第五个原则：维护对方的尊严

五、认识四种风格

每个人都有自己独特的沟通风格，通过掌握四种典型沟通风格，使你及时准确了解他人的沟通风格，从而掌握与不同风格人相处的技巧。

1. 如何与红色性格的人有效沟通
2. 如何与黄色性格的人有效沟通
3. 如何与蓝色性格的人有效沟通
4. 如何与绿色性格的人有效沟通

六、化解冲突

有人的地方就有冲突，当你被他人反对和抵触时，如何运用不同的沟通策略化解冲突。

1. 识别和挖掘异议
2. 找出异议的原因
3. 建设性反对
4. 一次只说一个原因
5. 识别并满足对方的利益
6. 沟通的第六个原则：主动改善关系

七、快乐人生

人际关系的建立和改善有其内在规律，本模块让您掌握建立和维护健康人际关系的方法和策略，让您获得快乐工作和快乐的生活。

1. 人际关系建立的过程和技巧
2. 人际关系破裂的过程和解决方案

八、行动计划

如何把所学运用于工作中取得更好的管理业绩