

有效人际沟通技巧

课程收益：

- 掌握人际沟通的原则
- 提高非语言的沟通能力
- 掌握倾听和表达的技巧

课程纲要

1、基于自我意识的沟通能力

- ◇ 内心对话，自我沟通对个人能力和命运的影响
- ◇ 自我定位，如何发现内心固化的对象关系
- ◇ 互动模式，如何跳出代代相传的生活脚本

2、非语言沟通能力

- ◇ 非语言沟通因素：

表情仪态、着装风格、目光交流、手式动作

空间信息、象征性符号、环境的人性理解

个人影响力：友谊特征、权威的社会定义

- ◇ 副语言语音语调、词汇选择

3、倾听技巧

- ◇ 倾听的层次
- ◇ 倾听的障碍
- ◇ 互动式倾听技巧

镜像反射

适度反馈

要点复述

- ◇ 价值发现

4、人际沟通原则

- ◇ 共好原则：如何建立友好的沟通气氛
- ◇ KISS 原则：如何减少沟通中的理解偏差
- ◇ ABC 陈述：如何降低沟通中的情绪干扰

5、人际沟通技巧

- ◇ 区分观察和评论
- ◇ 体会和表达感受
- ◇ 理解感受的根源
- ◇ 充分利用愤怒
- ◇ 有效表达感激