

---

# 高效沟通技巧

沟通是一个组织的血液，它在组织的各个层面都起着至关重要的作用。领导必须清楚地表达组织的价值观与愿景。管理者必须制定出明确的目标，而且必须给出连贯一致的指示；员工同样也必须相互理解协作，朝着共同的目标迈进。否则，组织就不能正常运转。如果企业内部不能有效地沟通，那么企业也很难与客户进行良好的互动与沟通。而这样的企业必定会失败。

萧伯纳曾说过：沟通最大的问题，就是误以为沟通已经存在。沟通的有效性与成功性在于沟通对象在行为上改善，在于认同、理解并执行。

本沟通课程 摒弃纯沟通理念，从影响沟通效果的关键因素入手，结合沟通相关模型与实践工具，采用体验式与教练式学习方式，促进学员真正理解沟通，掌握并实践运用沟通工具，提升沟通能力。

## 培训大纲：

### 1. 破冰活动

### 2. 理解组织内沟通

- 沟通循环
- 影响组织内有效沟通的障碍
- 案例分析
- 展示同理心
- 沟通的冰山模式 - 工作层面与人际关系层面
- 沟通的四个层次
- 案例分析

## 游戏体会：团队内沟通与信任

### 3. 组织内沟通的技巧与方法 - 提升沟通效果

- 角色扮演 - 感同身受地聆听
- 沟通中的感同身受地聆听
- 聆听中适当的提问
- 沟通中非语言信号地识别与运用

- 
- 沟通中创建好感的方法
  - 角色扮演：运用沟通获得支持与协作
  - 沟通中组织信息的方法
  - 沟通中获得支持的方法
  - 沟通中提升影响力的方法

#### **4 . 组织内沟通**

- 游戏体会：组织内沟通的开放区
- 周哈里窗
- 扩大沟通的开放区，减少盲区与隐藏区的沟通
- 给予别人建设性意见的方法与技巧
- 案例分析：我错在哪里？
- 知己知彼的沟通 – 四种不同的交际风格
- 如何与不同沟通风格的人沟通

#### **5 . 利用沟通协调与处理组织内冲突**

- 游戏体会：冲突、信任与合作
- 双赢的沟通心态
- 关注互赖
- 设立共同目标
- 适当妥协、谈判现状
- 应对冲突的五种行为
- 自我测试
- 不同处理冲突行为适应的环境
- 案例分析：应对组织内冲突

#### **6 . 总结：做一个有意识的沟通者**