

NLP 高效沟通

课程介绍：

提升沟通技巧，建立良好人际关系是每一个主管经理和任何专业人士都关注并认为是非常重要的。但是在很多问题和事实的背后都有它隐藏的原因。我们如何发现它，并将它有效改进且运用到实际工作中去，就是我们的“NLP 高效沟通”想带给各位的：在有限的时间内，清楚地认识自己与他人，并由此建立组织内部乃至自己生活中的和谐有效的关系，这正是我们要带给您的！

课程收益：

- 弄清在组织内如何有效的沟通、建立良好的沟通模型与方式；
- 掌握人与人之间的表达，倾听等方面的沟通能力，提升工作效率；
- 建立沟通渠道，克服沟通的障碍；
- 提高工作效率、处理好身边的人际关系；
- 理解人际沟通技能的重要性，建立良好的沟通和合作的关系原则；
- 沟通效果的体现：有效倾听、正确表达与发问、及时反馈；
- 人际关系和谐化、信息的准确传达；
- 明确自己的沟通风格与自我暴露程度；
- 明确自己对待冲突的反应模式，积极化解冲突；
- 加强跨部门的沟通，促进整个组织的持续发展。

课程大纲

一、NLP 对沟通的态度

1.沟通的几个前提假设

- 1) 地图并非实际的疆域；
- 2) 行为背后都有一个积极的意图；
- 3) 沟通的意义取决于回应；
- 4) 重复旧的做法，只会得到旧的结果
- 5) 事情本无意义，所有的意义都是人加上去的

2.沟通三大目的

- 1) 获取或提升正面的、好的感觉
- 2) 去除或摆脱负面的不好的感觉
- 3) 借由沟通，来改变某一些事情或结果

3.沟通障碍五大主因

- 1) 当时处于一种不恰当沟通心境
- 2) 双方对事物的认知差异（价值观、信念等）
- 3) 提问与聆听能力缺乏
- 4) 沟通始于障碍
- 5) 存在预设的成见

4.沟通惯性&策略建立

- 1) 当生气、压力状态时，你如何进行沟通？

2) 沟通时，若没有达到目的，你会有什么反应？

5.搭建沟通的桥梁

- 1) 设身处地、寻求共性
- 2) 价值同步
- 3) 行为≠人格
- 4) 任何行为的背后都有正面的目的

6.沟通五问

- 1) 明确定义：
- 2) 信息收集：
- 3) 定义转换：
- 4) 为了让我感觉更好，我现在应该做什么事呢？
- 5) 采取行动

二、亲和关系的建立

1.亲和关系的认识

- 1) 亲和关系的力量
- 2) 感知模式的认识

2.亲和关系的建立方式：呼应——引导

- 1) 身心情绪状态同步
- 2) 肢体行为状态同步
- 3) 感知表象系统同步
- 4) 信念价值意见同步
- 5) 在呼应同步的基础上，引导对方看到其他的感知价值。

三、明确沟通的艺术

1.沟通说服策略

- 1) 由问而得
- 2) 准备充分的理由
- 3) 探询对方的决定策略
- 4) 按对方决定策略回应
- 5) 不同行为模式的沟通策略

2.行为模式与沟通策略

- 1) 我们收集信息方式不同
- 2) 愿意怎样与他人建立关系？
- 3) 我们怎样做决定
- 4) 信息块规模不同
- 5) 动机趋向不同
- 6) 灵活性与条理性不同
- 7) 反馈源不同
- 8) 注意焦点不同
- 9) 关系类型的不同
- 10) 兴趣过滤不同

3.NLP 沟通技巧

- 1) 配合认知模式

- 2) 认知模式叠加
- 3) 深层次沟通语言
- 4) 未来模拟
- 5) 设立心锚
- 6) 框视重组

四、化解沟通抗拒的策略

1.有影响力的沟通始于——聆听

- 1) 你是一名好听众吗？
- 2) 遍地开花的不诚恳问候
- 3) 听到什么？

2.聆听最大的两个障碍

- 1) 在开始听之前，我心里已经有了成见。
- 2) 在开始听之前，或者还未听完整个故事及获得重要细节之前，我就已经胸有成竹了。

3.无法聆听的主要原因

- 1) 一味的想说服对方听命行事。
- 2) 对方的想法与你不一致时。
- 3) 有心事或心不在焉。
- 4) 排斥或害怕听到即将要听到的事情，拒绝聆听。
- 5) 对方的谈话内容不感兴趣。
- 6) 不尊重（瞧不起）、讨厌或排斥与你说话的人。
- 7) 想要打断某人的谈话，急于发表自己的意见。
- 8) 对对方表达的内容已有预设的成见。
- 9) 认为已知道对方要表达什么

4.聆听十大法则

- 1) 眼神接触并发出聆听附和声。
- 2) 专心聆听。
- 3) 不要打岔。
- 4) 记录对方的谈话重点。
- 5) 注意力集中在其弦外之音。
- 6) 摒除偏见，心无成见。
- 7) 对方没表达完全以前不要太早下结论。
- 8) 提出问题确定对方已表达完全。
- 9) 复述重点，以确定了解对方表达的意思。
- 10) 提出问题以澄清疑虑。

5.倾听的五个层面：

- 1) 忽视
- 2) 假装听
- 3) 选择性倾听
- 4) 留意的听
- 5) 同理心倾听

6.提问八法

- 1) 是否简明扼要？

- 2) 是否具亲和力？
- 3) 是否让对方感兴趣？
- 4) 是否能转换对方的观念或角度？
- 5) 是否让你找出对方的说服策略？
- 6) 是否导引出你预期的答案？
- 7) 是否让彼此的沟通更进一步？
- 8) 是否取得你想要的讯息？

7.提问分为两种：

- 1) 封闭式提问
- 2) 开放式提问

8.抗拒类型分析

- 1) 沉默型抗拒
- 2) 借口型抗拒
- 3) 批评型抗拒
- 4) 问题型抗拒
- 5) 表现型抗拒
- 6) 主观型抗拒
- 7) 怀疑型抗拒

9.消除抗拒的策略

- 1) 耐心倾听
- 2) 以问代答，探询对方的抗拒
- 3) 确认对方抗拒的深层原因和类型
- 4) 对对方的抗拒表示赞同或接受
- 5) 寻找曾经有过的愉快合作经验
- 6) 共同探讨可能性
- 7) 确认解决之道