

# 高品质沟通——高效能职场沟通力

## 课程背景：

为什么在企业当中大家抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？为什么在组织内我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？为什么我们是用心沟通，对方却感受不到？为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？对不同的人，应该如何调整沟通的方式？如何让组织内的沟通变得更有效？……

这些问题，总是经常会困扰我们，同时给企业、组织带来的阻碍。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差，而导致运作效率低，管理成本增高，将直接影响到企业目标的实现。这也就是《高品质沟通》培训越来越被企业重视的原因。

## 课程收益：

- 掌握高品质沟通的理法，懂得运用沟通的理法去实现组织内的高效沟通
- 掌握高品质沟通的心法，做到主动、积极、有效的沟通
- 掌握高品质沟通的功法，做到能表达，懂倾听，善引导
- 掌握高品质沟通的技法，活学活用沟通 6 步骤
- 掌握高品质沟通的职场应用，充分运用高品质沟通实现高效能职场，建立高效能组织

**课程对象：**全体员工

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程方式：**结合大量的案例、故事、视频、游戏和讨论，让学员从视觉、听觉到触觉全方位的参与当中来。

## 课程大纲

**小组讨论 1：**造成沟通的失败的原因有哪些？（白板纸总结）

**小组讨论 2：**我们希望通过本次课程提高哪些沟通能力？（白板纸总结）

### 第一讲：沟通有“道”——职场沟通理法篇

#### 一、人的思维模式

1. 程序决定行为，行为产生结果
2. 每个人都选择给自己最佳利益的行为

#### 二、逻辑理解 6 层次

1. 何谓逻辑理解 6 层次
2. 如何应用理解 6 层次

#### 三、沟通模型

1. 双向沟通模型

**案例：**求婚的小伙

#### 四、乔哈里窗

1. 何谓乔哈里窗
2. 乔哈里窗的沟通应用

#### 五、四种不同的人际沟通风格

1. 掌控型的沟通风格
2. 表达型的沟通风格
3. 思考型的沟通风格

#### 4. 平和型的沟通风格

### 第二讲：沟通从“心”开始——职场沟通心法篇

互动：沟而不通是谁的问题

#### 一、沟通的目的

1. 禅宗公案
2. 让对方产生行为
3. 沟通的效果取决于对方的行为

#### 二、沟通五要素

1. 基本问题：心态
2. 基本要求：主动
3. 基本原理：同理心
4. 基本原则：同频共振
5. 基本前提：信任——有的人说完对方就行动了，因为充分信任

#### 三、感知位置法

案例：冯总如何处理员工的问题

#### 四、沟通之前先处理情绪

#### 五、沟通之前先确实是不是合适的时机

### 第三讲：让沟通更有效——职场沟通功法篇

#### 一、表达简洁高效

视频：倒鸭子

1. 金字塔原理——会说话的人通常只说三个重点
2. 贵人语迟
3. 多用 yes，少用 no
4. 善用你的肢体语言

练习：说一个自己的故事

#### 二、倾听

##### 1. 真的听清楚了吗

- 1) 人都喜欢选择性的听
- 2) 何谓倾听
2. 说的越少，听到的就越多——斯坦纳定律

##### 3. 倾听三层次

- 1) 以自我为中心的听
- 2) 以对方为中心的听
- 3) 3F 倾听
4. 倾听练习

#### 三、提问

1. 最好的引导是提问
2. 三种提问类型
3. 用提问来保障同频

提问练习

### 第四讲：让沟通更有力——职场沟通技法篇

#### 一、有效沟通 6 步骤

1. 事前准备——古德林法则

## 2. 确认需求

- 1) 自己的需求
- 2) 对方的需求

## 3. 处理异议

- 1) 转变观念，换位思考
- 2) 沟通不良的四大弊病

课堂练习：父亲与儿子的对话

- 3) 双赢思维模式
4. 阐述观点
5. 达成协议
6. 共同实施

## 二、有效沟通 3 技法

1. 换框法
2. 语言剪切模式
3. 先跟后带

## 三、非语言沟通技巧

1. 55387 定律
2. 第一印象：决定性的 7 秒钟

互动：练习数字

3. 身体语言的重要性与运用
4. 眼神运用技巧

1 分钟情境练习：有效运用眼神与身体语言

录像回放与点评

5. 语言语调及语气运用

非语言沟通游戏：牧羊与人

6. 课程回顾及行动计划

## 第五讲：赢在职场——职场沟通应用篇

### 一、与领导沟通技巧

1. 与领导沟通五项原则
2. 向领导请示汇报的程序和要点
3. 让上司喜欢你的七个技巧

### 二、如何与同事沟通

1. 把同事当成一面镜子
2. 充分沟通，建立友盟
3. 拥有一颗宽容的心
4. 发现每个人身上的亮点，真心赞美对方

### 三、与下属沟通技巧

1. 下达命令的技巧
2. 激励部下的技巧
3. 批评部下的方法
4. 上下沟通意见想做化解技巧

### 四、跨部门沟通技巧

1. 营造良好的沟通氛围
2. 聚焦于共同目标
3. 用数据说话

#### 4. 活动沟通方式

**小组讨论：**跨部门沟通技巧我有妙招

**结尾：**课程回顾，行动促进