

# 高效沟通

**【课程介绍】** 沟通是一个永恒的话题，本课程采用理论+体验+小工具方法的教学方式，把沟通进行了系统的分解与整合，重点研讨了沟通的需要自我认知，需要掌握沟通的基础方法（倾听、发问、区分、回应、传达），并且提供了 GROW 沟通的工具，避免学员在学习过程中在理论中打转，没有抓手。

## **【课程收益】**

沟通是一个永恒的话题，在企业中培训了一遍又一遍，但还是起不到多大作用，问题可能会是如下几个：

1、培训过程中理论太多：听起来道理很对，但是做起来没有抓手，没办法落地；

2、沟通没有考核：沟通还要考核？听起来很奇怪，但这就是现实，沟通需要考核，才能保证有效落地。

3、没有有效的沟通沟通工具。

通过本课程的研讨，我们会学习到如果具备沟通能力，先要学会认知自我，课程中给出了“乔哈里沟通视窗”和“推理阶梯”两个工具，沟通的心理基础是“焦点在外”；您还可以收获到沟通的几个基本技能：倾听、发问、区分、回应和传达；同时这几个基本技能需要通过 GROW 沟通工具才能发挥作用；您还可以收获到如何开好一个会议，做好会议的沟通。

**【适合学员】** 企业中层管理者

**【授课时长】** 1 天

**【课程大纲】** 《沟通》

## 一、沟通要从自我认知开始

### 1、乔哈里沟通视窗

公开象限

隐私象限

盲点象限

潜能象限

扩大自己的公开象限才能赢得沟通更多机会性

如何扩大自己的公开象限

如何运用乔哈里沟通视窗

### 2、推理阶梯

推理阶梯的作用

如何运用推理阶梯，避免没有必要的推理和假设

## 二、沟通的基本技能

1、沟通的基本技能包含：倾听、发问、区分、回应、传达

### 2、倾听

体验倾听

倾听听什么

如何倾听（专注式、反应式、用身体倾听、用表情倾听……）

各种倾听练习

3、发问：收集信息的重要方式

为什么要发问

发问与说服有什么区别

如何发问：开放性问题、封闭性问题、资源问题、挖掘问题、转折问题

发问练习

### 4、区分

为什么要区分信息

区分什么：盲点和障碍；演绎和事实；现实与真相；潜能、心态和技能；区分自我  
区分练习

### 5、回应

为什么要回应

回应什么

怎么回应：回应的时机，回应的语言

### 6、传达

传达体验：你认为传达到位了，是真的吗？

为什么要有效传达

有效传达的三个阶段

高效传达的五个技巧：结构化传达、故事传达、顾客立场、PNP、使用听者的语言或经

历

传达体验

## 三、沟通工具

### 1、GROW 沟通

GOAL 是什么，怎么做

REAL 是什么，怎么做

OPTION 是什么，怎么做

WILL 是什么，怎么做

### 2、领导式沟通

准备事实

BIC

倾听、理解、回应、鼓励

商讨，形成解决方案

### 3、开会

#### (1) 业务会议

你知道为什么开会吗？

高效会议的“八不”原则，你开会时有没有？

如何召开有效会议：会前准备、会中控制、会后跟进

会前准备五要素

会中控制五步骤：目标、促进整体意见、变换角度、整理意见、排列意见确认决议

会议记录模板

会后落实跟进、汇报

#### (2) 管理者会议：文化讨论会、文化点评会议、评价反馈会议

如何开好“文化讨论会”

如何开好“文化点评会”

如何开好“文化反馈会”

总结：本课程从认知自我开始，积累沟通的心理要素，通过沟通的几个基本技能：倾听、发问、区分、回应、传递建立起沟通的基本能力框架，并通过 GROW、领导式沟通、会议等几个工具来实现提升组织氛围、促进业务目标实现的目的。

建议后续培训课程： 管理者八大管理技能