

《有效沟通技巧》大纲

课程背景：

一个职业人士成功的因素 85%靠沟通，15%靠天才和能力。沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！

同时，沟通是一种能力，并不是一种本能。它不是天生具备的，而是一个需要我们后天培养的，需要我们去主动学习的，努力实践的。

随着沟通时代的来临，学习沟通技巧，能够让我们每一个人都更具有影响力，能够把自己的理论想法更顺利地实施。

《有效沟通技巧》通过对沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，提炼出一套高效的沟通技巧。

学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

课程目标：

全面了解沟通的过程以及要素
深刻理解沟通是一个互动过程
学习掌握沟通的五项基本原则
运用沟通视窗完善自己的沟通
掌握避免沟通漏斗的三个要点
练习理解同理心倾听三个层次
理解运用同理心沟通五个步骤

课程大纲：

篇头语：重要性无以复加，虚无性无从着手！

一、什么是沟通

- 1、沟通的定义
- 2、沟通是一个互动的过程
- 3、沟通的功能
- 4、沟通的三个行为
- 5、沟通的类型

二、沟通的原则

- 1、一个沟通目的
- 2、双向沟通

游戏：撕纸

- 3、三个沟通的步骤
- 4、四个非语言沟通的渠道

练习：讲故事练手势

- 5、五种沟通的态度

案例：分橙子

视频：竞争式沟通、第三方案

三、沟通的障碍

- 1、没有两个人是完全一样的

2、要关心你和沟通对象的关系

游戏：我说你猜

3、沟通视窗的应用

4、沟通的漏斗

游戏：变形计

四、同理心沟通

1、什么是同理心

2、先诊断后开处方

3、先跟后带：信息、情绪、信念

4、同理心倾听的五个步骤

练习：同理心沟通

结束语：

能攻心则反侧自消，从古知兵非好战；

不审势即宽严皆误，后来治蜀要深思！