

# 《职场高效沟通技巧》大纲

讲师：张砾匀

## 【课程背景】：

普林斯顿大学对 1 万份人事档案进行分析，结果：“智慧”、“专业技能”、“经验”只占成功因素的 25%，其余 75%取决于良好的人际沟通。

1. 合伙之间各执己见，您的思想不能得到贯彻和执行；
2. 跟下属沟通，他 GET 不到您的意图；
3. 您不知道怎样跟下属沟通，才能让他们跟您一条心，大家形成一股绳；
4. 疫情期间不知道怎样跟孩子沟通，才能让他认真主动学习；
5. 怎样沟通，才能让爱人跟您分工合作把家庭管理好。

本课程带您一起解决这些问题，提升您的人际沟通能力。

## 【课程收益】

通过课程学习，学员能够

1. 了解沟而不通的深层问题；
2. 掌握高情商沟通技巧
3. 掌握职场中的三级沟通技巧；
4. 掌握自我成长技巧

## 【授课时长】 6 小时

## 【授课方式】 线上授课+案例分析+技巧练习

## 【课程大纲】

### 第一章：是什么阻碍了职场的高效沟通的表现：

1. 思考：好意图 = 好结果？真诚 = 好的沟通？
2. 破坏沟通的五大心态
  - 影响沟通的常见心理：选择性关注
  - 影响沟通的常见心理：知觉偏误
  - 影响沟通的常见心理：投射心理（心理学实验：疤痕实验）
  - 影响沟通的常见心理：敌意心态  
哲理故事：佛印与苏东坡，华佗与曹操
  - 影响沟通的常见心理：应该思维（期待）
3. 破坏沟通的四种方式
  - 道德绑架
  - 进行比较
  - 回避责任
  - 强人所难

### 第二章：高效沟通与管理

1. 沟通的重要意义
2. 高效沟通的五大内涵
  - 有明确的沟通目标
  - 在沟通中能够看到对方的需求
  - 认知及管理自己的情绪
  - 同理及化解他人的情绪

- 最终达成共赢的合作目标
- 3. 语言沟通与管理
- 4. 非语言沟通与管理

### **第三章：影响沟通编码的五个要素**

1. 技巧
2. 态度
3. 知识
4. 社会文化背景
5. 渠道

### **第四章：提升高效沟通能力**

#### **1. 看清对方的背后的需求**

- 双赢(无交易)
- 双赢
- 先赢后输
- 先输后赢
- 赢
- 输

#### **2. 提升高效倾听能力**

- 高效倾听的技巧
  - 五种倾听的习惯
  - 同理心倾听
- #### **4. 提升高效沟通中的提问能力**
- 提问的重要性
  - 开放式提问技巧
  - 封闭式提问

#### **5. 提升高效反馈技能**

- 沟通中反馈的重要性
- 如何给予有效反馈
- 反馈常见问题

### **第五章：高效沟通技巧**

#### **1. 在意识有潜意识两个层面沟通**

#### **2. 与不同人格特质的沟通技巧**

- 与活泼型沟通技巧
- 与完美型沟通技巧
- 与力量型沟通技巧
- 与和平型沟通技巧

#### **3. 配合内感官沟通技巧**

- 配合内视觉沟通技巧
- 配合内听觉沟通技巧
- 配合内感觉沟通技巧

#### **5. 沟通中的语言技巧**

- 先跟后带技巧
- 例同技巧
- 复述技巧

➤ 定框法技巧

➤ 五步脱困法

## 第六章：职场三级沟通技巧

### 1. 与上司沟通的技巧

➤ 与上司沟通的基本态度

➤ 如何与上司沟通

➤ 如何接受上司指示

➤ 如何向上司汇报工作

➤ 如何向上司提出建议

➤ 如何应对上司的请教

➤ 与上司沟通的禁忌

### 2. 与下属沟通的技巧

➤ 如何准确的向下属传递指令

➤ 如何使下属积极接受命令

➤ 如何督促下属全力以赴

➤ 赞扬下属的技巧

➤ 批评下属的技巧

➤ 下属业绩较差时的沟通技巧

### 3. 与同事沟通的技巧

➤ 部门间的“灰色地带”

➤ 部门间横向沟通的要点

➤ 部门间横向沟通技巧

**结束语：不以交换信息或影响他人为目的的沟通，都是无效沟通。**