

# 沟通效能训练

## 职场沟通秘笈（二）

### 课程介绍：

关于沟通技巧的培训有很多种类，但大多偏理念型、技巧型，少有沟通培训能够探入人的情绪、感受并真正有效地达成双方都从内心接纳、释放和愉悦的效果并有效地解决问题。本培训采用人本主义心理学大师卡尔·罗杰斯的学生、三次获“诺贝尔和平奖”提名的美国著名的心理学家、芝加哥大学心理学博士、前美国白宫顾问托马斯·戈登（Thomas Gordon）博士的“戈登沟通模式”（诺贝尔和平奖提名原因），从界定问题的归属入手，通过消除沟通中的 12 种“绊脚石”，具体有效的积极倾听方法，运用 4 种高效的“我”信息以及倾听和表白之间的“换挡技巧”，并运用双赢的“第三法”技巧解决沟通中的问题和最难的价值冲突。这样的沟通过程最大程度地接纳了沟通另一方的情绪、深入地在共情中既尊重了对方，又充分发挥了对方的主动效能。

### 学习目标：

- 学习如何界定沟通中问题的归属；
- 掌握行为的接纳和非接纳窗口技巧；
- 了解并有效清除沟通中的 12 种“绊脚石”；
- 学会通过接纳对方情绪而真正做到共情（同理心倾听）；
- 学会基本倾听技巧并通过积极倾听找到问题背后的需求；
- 学会运用四种“我”信息并利用“换挡”技巧提高沟通效能；
- 学会利用“第三法”达成双赢沟通结果；
- 了解如何通过沟通解决价值观冲突问题。

**培训对象：**各级员工/各级管理者

**教学方法：**

讲解、讨论、游戏、案例分析、录像、工具练习、自我测评、模拟训练

**培训时间：2天（9:00-17:00）**

内容	时间	方式及工具	目标
<b>破冰 (Checkin)</b>	9:00-9:30	活动：我的三个动物	群体沟通中的自我表达
<b>一、沟通中的问题界定</b> 1. 沟通的基本原理 —编码与解码 2. 问题之窗 —接纳区域非接纳区 —谁拥有问题 —有问题区与无问题区 3. 问题沟通的三个重要观点	9:30-10:30 (60m)	活动一：接纳行为与非接纳行为 活动二：谁拥有问题	—了解沟通的基本原理 —了解哪些行为属不可接纳行为 —界定问题的归属 —了解问题沟通的基本原则
<b>二、沟通的障碍</b>  12种绊脚石  —沟通中的无效行为  —沟通中的12种绊脚石  —识别并消除绊脚石	10:45-12:00 (75m)	活动一：识别沟通中的无效行为； 活动二：体验12种绊脚石	—了解并清除沟通中的影响因素
<b>三、积极倾听</b>  1. 接纳情绪  —情绪与思维模型  —情绪的三个协助要素  (同理心/接纳/真诚)  2. 基本倾听的四种方法  —沉默	13:30-17:00 (200m)	角色扮演一：无效倾听 活动一：基本倾听练习 活动二：积极倾听中 体验游戏：“剥洋葱”法倾听需求 角色扮演二：倾听问题背后的需求 活动三：错误倾听 活动四：家庭作业预备练习	—了解解决其他的本质 —学会基本倾听的四种方法和技巧 —了解解决倾听的四项基本原则 —学会积极倾听 —学会“剥洋葱”法倾听问题背后的情绪和需求 —了解常见的倾听错误 —为家庭中的积极倾听进行准备性练习

<ul style="list-style-type: none"> <li>—非语言专注</li> <li>—理解性应答</li> <li>—门把手</li> </ul> <p>3. 积极倾听的四个原则</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—专注</li> <li>—倾听事实和感受</li> <li>—反馈你的理解</li> <li>—表达同理心和接纳</li> </ul> <p>4. 积极倾听的四个组成部分</p> <p>5. 积极倾听的五个层次</p> <p>6. 问题倾听</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—问题倾听的意义</li> <li>—围绕情绪和需求的问题</li> </ul> <p>倾听方法——“剥洋葱”倾听法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—倾听的时机</li> </ul> <p>7. 常见的倾听错误</p> <p>8. 家庭作业——积极倾听</p>			
<p><b>四、 沟通的“你”信息和“我”信息</b></p>	<p>9:00-10:15 (75m)</p>	<p>应用分享：家庭中的积极倾听效果          体验游戏：“你”信息的心理感受          练习一：表白性“我”信息</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>—了解“你”信息的负面作用</li> <li>—学会三种基本的“我”信息沟通方法</li> </ul>

<p>1. 无问题区有效沟通三要素</p> <p>2. “你”信息及负面影响</p> <p>3. “我”信息</p> <p>—肯定性“我”信息</p> <p>—表白性“我”信息</p> <p>—预防性“我”信息</p>		<p>练习二：预防性“我”信息</p> <p>练习三：肯定性“我”信息</p>	
<p><b>五、问题沟通中的“我信息”</b></p> <p>1. 面质性“我”信息</p> <p>—面质性“我”信息的三个组成部分：行为/影响/感受</p> <p>—有效面质的积极影响</p> <p>—面质性“我”信息常用句型</p> <p>—面质性“我”信息失效的六个原因</p> <p>2. “换挡”技巧</p> <p>—人际互动关系模型</p> <p>—什么是“换挡”技巧</p> <p>—问题沟通中的“换挡”过程</p> <p>3. 有效沟通自我测评</p>	<p>10:30-12:00 (90m)</p>	<p>活动一：面质性“我”信息</p> <p>活动二：“换挡”技巧</p> <p>自我测评：我的沟通有效性</p>	<p>—学会重要的“面质性我信息”沟通方法</p> <p>—学会利用“换挡”技巧在沟通中进行“面质性我信息”和“积极倾听”的灵活运用，提高沟通效能</p> <p>—通过自我测评了解自己的沟通有效性</p>
<p><b>六、问题沟通中的双赢</b></p>	<p>13:30-</p>	<p>体验游戏一：第一法</p> <p>体验游戏二：第二法</p>	<p>—体验第一法和第二法的局限性与危害</p>

<p><b>法则</b></p> <p>1. 沟通中的第一法和第二法</p> <p>—第一法：权威法</p> <p>—权威法背后隐藏的真相</p> <p>—对权威的三种回应模式</p> <p>—第二法：妥协法</p>	<p>16:00 (150m)</p>	<p>工具练习一：第三法工作表</p> <p>工具练习二：第三法准备表</p> <p>活动一：双赢沟通与反馈（第三法反馈表）</p> <p>活动二：价值观冲突沟通</p> <p>承诺活动：我的人际关系信条</p>	<p>—学会利用第三法达到双赢的沟通结果</p> <p>—学会利用三个工具有效掌握第三法</p> <p>—了解价值观冲突时的沟通方法并有效解决价值观冲突</p>
<p>2. 沟通中的第三法：双赢法</p> <p>—什么是第三法</p> <p>—双赢沟通的六个步骤</p> <p>—双赢沟通的准备阶段</p> <p>—第三法检查表</p> <p>—第三法反馈表</p> <p>—第三法工作表</p>	<p>16:00-16:40 (40m)</p>		
<p>3. 第三法不起作用的原因</p> <p><b>七. 解决价值观冲突</b></p> <p>1. 什么是价值观</p> <p>2. 解决价值观冲突中的危机的7个层次</p> <p>3. 解决价值观冲突模型</p>			

4. 我的人际关系信条			
总结与收获 ( <b>Checkout</b> )	16:40-17:00	圆圈站立活动	复习培训要点，沟通培训感受，承诺行动