

《沟通技巧与艺术》课程大纲

于冰

课程目的：

1. 提升学员的沟通能力，帮助学员减少职场中因沟通不畅带来的障碍和困难，从而提升团队凝聚力和跨部门协作能力。
2. 帮助学员理解进而掌握沟通的艺术，在与人交往中建立良好的心态，提升个人修养和人格魅力。

课程收益：

1. 认识沟通在职场和生活的重要性，了解以往哪些困难是因沟通不畅造成的，提升沟通能力可以对我们的的人生起到哪些作用。
2. 从科学的角度认识沟通的几个要素，使“沟通”在头脑中从一个抽象的概念变成一个具体的可分解的技术。
3. 掌握人际交往中沟通的重要原则和通用技巧。
4. 认识自己在沟通问题上的优势和弱点，针对自身情况确定适合自己的沟通风格和改进计划。

课程时长：1-2天（6-12小时）

课程提纲：

一，认识沟通

1、我们为什么要沟通

生理需求、认同需求、社交需求

2、基于现代社交媒介基础上的沟通特点与新要求

3、职场社交沟通原则和标准

4、沟通能力的定义

5、沟通高手的特质

二、沟通模型解析

1、线性沟通模式

2、交流沟通模式

3、沟通的三大要素——表达，接收，路径

三、有效表达与展现

1、语言沟通——障碍与桥梁

1)、容易引起误解的语言

2)、容易引燃“战火”的语言

3)、拒绝暴力沟通

2、非语言沟通——超越字词之外的信息

1) 所有行为都具有沟通的价值

2) 非语言沟通的类型（身体动作、声音、触碰、外貌……）

3、合理管理情绪

1)、正视情绪的存在

2)、丰富你的情绪表达方式

3)、对自己的感觉负责

4)、非理性思考与无助益情绪

四、360度倾听与理解

1、倾听过程的元素（听到、专注、理解、回应、记忆）

2、无效倾听

3、正确倾听的反应

1)、问话、释义、支持、分析等

2) 根据情景选择最佳的倾听反应

3) 倾听的基本礼仪

五、优化沟通路径

1、建立情感账户，储备信任基础

2、了解沟通背景的异同

1)、性别差异导致的沟通分歧

2)、种族差异导致的沟通分歧

3)、职位差异导致的沟通分歧

4)、文化差异导致的沟通分歧

5)、接受并理解差异的存在，强化共同背景，弱化不同背景。

3、尽量消除信息不对称

4、选择合适的沟通方式与渠道

1) 传统沟通渠道（面对面沟通、电话沟通与文本沟通）

2) 自媒体时代的沟通渠道——快速发散型沟通

5、增进沟通氛围

六、处理人际冲突

- 1、冲突是自然的
- 2、冲突的处理方式
- 3、建设性处理冲突的技巧