

高效沟通艺术

课程背景：

在现实生活中，人际交往无处不沟通无处不协调，企业管理需要高效沟通发挥工作绩效，夫妻关系需要情感交流经营幸福家庭，人际交往需要信息交流建立人脉财富，父母家人需要沟通关爱尽到子女孝道……可见人生在世，沟通是第一重要生产力。

什么是沟通？沟通人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。影响沟通的社会心理原则有 1.交互原则（爱人者人恒爱之），2.功利原则（人际交往本质是社会交换），3.自我价值保护原则（自尊心与自我价值感），4.人际吸引水平的增减原则，5.情境控制原则等。另外同个人特质、相似性、价值观、曝光效应的熟悉性等有关。失传的人际沟通秘笈是什么？如何快速说服他人？职场管理如何高效沟通？课程会详细介绍沟通的心理学效应和人际吸引力法则，学会黄金沟通十法，通过互动游戏、案例讲解、分组讨论等在实操感悟中掌握管理沟通技巧，提升团队绩效，打造人脉财富圈。

培训收益：

- 了解沟通的五项基本原则、影响人际交往的心理学效应。
- 学会失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带。
- 快速建立信赖感 12 种方法，高效黄金沟通十法。
- 掌握有效倾听的技巧，明了言外之意，话外之音。
- 学会人际交往中控制他人情绪六步法。
- 如何用非言语性沟通技巧传递想法、交流情感。
- 管理者高效沟通艺术、提升团队凝聚力和绩效。
- 练就慧眼识人：从眼神、手势、站姿和“口头禅”等了解人心。
- 学会让领导喜欢的 7 个技巧等实用职场秘术。
- 了解演讲技巧与语言表达艺术做到即兴演讲魅力四射。
- 洞察四种人际交往心理地位，提升自己的同频沟通能力。

授课方式：

理论讲解、案例分析、趣味游戏、分组讨论、角色扮演、心理测验。

课程内容追求实战、实操、实用。体验式培训注重参与和互动、在感悟中学习获得积极的心灵体验，提升沟通能力和企业绩效，形成独特的培训风格。

培训对象：企业员工、中高层管理者等希望提升沟通、协调能力职场精英。

授课时间：1-2 天

课程大纲

第一讲、失传的沟通秘笈

1、团建热身，问题汇总

- (1) 互动游戏：《抓小奴》
- (2) 分组讨论：困扰问题汇总
- (3) 团队展示：《旗人旗语》

2、什么是沟通？

(1) 沟通的定义：是人与人之间、人与群体之间信息、思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

(2) 沟通的重要性

案例分析：不会沟通，从同事到冤家

(3) 沟通技巧测试

视频赏析：沟通不畅的尴尬

(4) 沟通的过程

案例分析：新版《西游记》

(5) 沟通漏斗

(6) 沟通的形式

互动游戏：《千变折纸》

(7) 沟通形式的表现力：

- 体态：55%
- 类语言 38%
- 语言（即说出或写出的话语）7%

3、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

- 外在形象特点赞美
- 语音、语调、语速
- 肢体语言
- 共同爱好
- 共同经历

(2) 快速同频同率 7 把飞刀

团队 PK 游戏：《疾风劲草》

(3) 如何先跟后带

(4) 高效沟通六式

- 倾听
- 共情
- 同频
- 释义
- 反馈
- 共识

(5) 沟通中注意声音

实战训练：互动问题呈现

第二讲、高效沟通艺术

1、沟通的技巧-听

案例分享：倾听的故事

(1) 沟通的关键——积极聆听

(2) 聆听的五个层次

(3) 倾听的技巧

- 理清信息：鼓励、重复字句—说出感受
- 适时反馈：重整内容--用自己的话总结大意
- 表达感受--深入了解,捕捉对方的感受，情感支持
- 巧妙地表达自己的意见—适时引导
- 注意身体语言

实战演练：同理心训练

(4) 移情换位

(5) 听懂：倾听的四个层次

第一层：我听懂对方

第二层：让对方知道我听懂了

第三层：让对方听懂我

第四层：确认对方听懂了

2、沟通的技巧-说

互动游戏：“我演你猜”

(1) “说”的5W2H法则

为什么说 (Why to say)

什么时候说 (When to say)

在哪里说 (Where to say)

对谁说 (Whom to say)

说什么 (What to say)

怎么说 (How to say)

说多少 (How much to say)

实战演练：你该怎么说？

(2) 说服他人的心理学技术

登门槛效应

留面子效应

过度理由效应

禁果逆反

妙用“群体动力”

现场练习：如何劝说小李？

(3) 高效沟通的六大要点

(4) 如何与上司沟通

实用分享：让领导喜欢你的7个技巧

(5) 如何与下属沟通

案例分析：销售冠军的烦恼

(6) 如何跨部门与同事沟通

实战演练：如何寻求同事协助？

(7) 如何与客户沟通

角色扮演：如何从客户那获得更多信息

(8) 人际沟通的三条法则

黄金法则：——你期望别人怎么对待你，你就怎么对待别人！

白金法则：——别人期望你怎么对待他，你就怎么对待他！

钻石法则：——给别人超出他期望的东西！

3、沟通的技巧-问

(1) 发问的六大好处

挖掘信息

引导对方

控制交谈

鼓励参与

了解对方理解程度

建立良好形象

(2) 提问的技术

(3) 封闭式提问

(4) 开放式提问

AB角练习：提问技巧

(5) 提问的五大策略

- 礼节性提问掌控气氛
- 好奇心提问激发兴趣
- 渗透性提问了解更多的信息
- 影响性提问可以建立信任
- 提问后沉默将压力抛给对方

(6) 互动游戏：提问猜动物

4、沟通的技巧-看

(1) 非言语性沟通技巧

- 语气语调
- 目光接触
- 面部表情
- 身体姿势和手势
- 身体距离

团队游戏：《人椅》

(2) 用心察看

(3) 注意积极的信号

思索式点头 / 身体朝向你 / 抚摩下巴 / 眼睛频繁的接触 / 放松的姿势 / 张开双手 / 附和声

(4) 留心消极的信号

远离你 / 快速点头 / 有限目光接触 / 身体背对你 / 握紧拳头 / 烦躁脚底打拍子 / 来回踱步

(5) 如何情绪察觉

情景模拟：因误解同事疏远你怎么办？

第三讲、管理沟通技巧

1、人际沟通的原则

- (1) 交互原则 (爱人者人恒爱之)
- (2) 自我价值保护原则 (自尊心与自我价值感)
- (3) 人际吸引水平的增减原则 (肯定+ 否定-)
- (4) 情境控制原则 (新的情境的适应过程)

2、影响人际沟通的心理效应:

- 首因/近因效应
- 定势效应(包达列夫照片实验)
- 暗示诱导效应
- 投射效应

案例分析：如何利用和规避晕轮效应

3、控制他人情绪六步法

- 低位坐下或放低对方的重心
- 反馈式倾听
- 重复对方的话
- 转换场地
- 以奇异之事转移对方注意力
- 认真处理

4、如何增加别人对自己的好感

- (1) 微笑的艺术
 - (2) 赞美——人际关系的润滑剂
- AB角练习：至少真诚赞美对方三个具体的地方

(3) 批评人的技术
情景模拟：三明治法则

5、黄金沟通十法：实操练习

- (1) 双赢法，(2) 演绎法，(3) 反问法，(4) 假设法，(5) 见证法，
- (6) 数字法，(7) 权威法，(8) 赞美法，(9) 观念沟通法，(10) 刷浆法。

6、管理者沟通技巧：角色扮演

- 如何有效倾听
- 怎样从内在强化激励员工
- 协调与上级关系的艺术
- 处理与同级关系的准则
- 如何与下级相处的方法

7、人际交往心理-实战练习：

- (1) 从眼神窥视对方动机
- (2) 伸手看人心
- (3) 从言谈看内心
- (4) 从“口头禅”看内心
- (5) 从握手看态度
- (6) 站姿、坐姿：代表什么？