

# 《在沟通中建立信任》培训大纲

## 课程收获

- 了解职场沟通与日常沟通的不同
- 了解建立信任关系的不同阶段，学习增强信任关系的工具
- 学习有效沟通的技巧，包括有效的表达、积极的倾听与反馈
- 通过不同场景沟通技巧的演练，全面提升人际沟通之效率

**课 时：**1 天（7 小时）

**培训形式：**理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

## 课程内容

### 一、职场沟通与日常沟通的不同

- ◇ 何谓有效的沟通：目的、信息与情感、达成共同协议
- ◇ 有效沟通的真谛
- ◇ 有效人际沟通的三要素
- ◇ 沟通思维与辩论思维
- ◇ 沟通失败的原因
- ◇ 沟通的障碍
- ◇ 沟通是个过程

### 二、如何让人充分信任我？

- ◇ 人际关系与信任，建立信任关系的三阶段
- ◇ 我应该如何与对方建立初始的信任度
- ◇ 增强信任关系的原则/工具/技巧
  - Joharri Window 乔哈里窗
  - 小组活动：开放与回馈
  - 建立信任行为清单
- ◇ 巩固信任形象：专家眼中信任的四个构成要素

### 三、如何与人舒适开放的交流？

- ◇ 人们是如何沟通的：沟通交流的基本模式
- ◇ 影响沟通成效的“四大落差”
  - 落差一：角色/责任的落差
    - ◆ 成熟理性的的交流：定位好自己在沟通过程中的角色
    - ◆ 识别三种沟通角色：PAC

- ◆ 不同角色对沟通成效的影响
- **落差二:风格的落差**
  - ◆ 与对方“共舞”：掌握双方的沟通社交风格
  - ◆ 识别：有效沟通的3V
  - ◆ 评测：我习惯用什么风格与人沟通
  - ◆ 掌握：不同沟通风格的特点
  - ◆ 调适：如何调整适应彼此的风格差异
- **落差三:表达的落差**
  - ◆ 清晰的表达
  - ◆ 表达什么：事实问题/想法感受/建议行动
  - ◆ 容易让人不舒服的表达方式
- **落差四：倾听的落差**
  - ◆ 积极而开放的倾听
  - ◆ 倾听，听什么：F事实、T想法、F感受
  - ◆ 倾听，如何听：积极倾听的LADDER阶梯
  - ◆ 有效发问：回馈与澄清

#### 四、如何与人达成双赢共识？

- ◇ 达成双赢共识：做得到吗？关键为何？
- ◇ 对话风格模式：我习惯如何与人对话
  - 对话回应的四种方式
  - 掌握各种回应方式的重点与技巧
- ◇ 运用漏斗式的沟通模式达成双赢
  - 说说你的想法：你说我听
  - 换我说说我的看法：我说你听
  - 让我们一起商量：建议 / 讨论 / 协商 / 决策行动
- ◇ 沟通不成怎么办？
- ◇ 制定行动计划，实践沟通原则与技巧