

《有效沟通成就顺畅人生》课纲

课程对象：职场人士、高校学生

课程时长：一天（6课时）

培训收益：通过学习和训练，学员能够重新审视自身沟通状态，透视常见沟通障碍成因，迅速掌握有效沟通技巧。

教学手段：观看视频、头脑风暴、案例研讨、情景演练等

课程大纲

第一讲、是什么影响了沟通

1.影响沟通的三大因素

沟通内容的准备

语言表达的技巧

非语言表达的技巧

沟通内容、语言、副语言

2.双向沟通与沟通障碍

3.周哈里窗

如何应对周哈里窗的4个区域？

4.沟通漏斗

第二讲、沟通三大步骤

1、听到对方爱说

① 倾听测试

② 同理心聆听训练

③ 同理心聆听实践

④ 听的三层次

2、说到对方爱听

① 对表达效果的评估

② 如何恰当的表达

③ 说话的温度

3、有效回应、反馈

① 反馈三层次

② 回应的目的

③ 回应的方式

第三讲、沟通禁忌及常见问题

1.沟通中的禁忌

2.常见的沟通问题

第四讲、跨部门沟通技巧

1、如何与上级沟通

2、如何与下属沟通

3、如何与平级沟通