

# 高效沟通

## 一、课程目标：

通过本课程学习，明白沟通的意义，梳理沟通细则，掌握高效沟通的规律。帮助员工做到与上级与下级的有效沟通提升员工工作效率，创造和谐的工作氛围，从而增强自身和企业的核心竞争力

## 二、课程特色：

- 1、详细的训前调研，解决企业管理层想要通过培训解决的问题，有针对性开发组合落地课程。
- 2、落地的训中体验，理念与实战相结合，高效率，有针对性，高参与度交付每一堂课程。
- 3、负责的训后总结，根据课程中思想的碰撞与共识的建立，确定后期企业文化的建立确保实现培训有结果。

## 三、课程收益

- 1、协助团队建设积极的沟通文化。
- 2、使团队尽量避免彼此交流时因沟通所造成的工作障碍。
- 3、使团队因改善沟通而迅速提升工作效率。

4、帮助团队成员快速掌握高效的与人交流的艺术。

5、运用同理心快速提升团队组织建设的服务意识，打造和谐的团队。

**四、课程时间：6小时**

**五、课程对象：全员适用**

**六、课程方式：**

课题讲授、视频短片、课堂练习、角色扮演、案例分析、管理游戏

## **课程大纲**

### **、 关于沟通**

#### **1、 什么是沟通？**

- 1) 沟通定义
- 2) 沟通目的

#### **2、 组织中常见沟通问题**

- 1) 因个人性格、情绪差异造成的沟通障碍
- 2) 因同理心、同情心差异造成的沟通障碍
- 3) 因知识、文化差异造成沟通障碍
- 4) 因获取信息不完整造成沟通障碍

5) 因表达、理解能力差异造成沟通障碍

6) 因“自我为中心”造成沟通障碍

### **3、 沟通主要元素**

1) 语气、性格……

2) 沟通练习

### **4、 沟通三要诀**

1) 表达方三要素

2) 受话方三要素

3) 沟通灵魂——确认

### **5、 组织中常见三种沟通方式**

1) 口头沟通

2) 文字沟通

3) 非语言沟通

### **6、 沟通前准备工作**

1) 沟通流程

2) 有目标的进行沟通

## 二、沟通顶级思维——同理心

- 1、同理心与沟通；同理心定义。
- 2、同理心的六大原则及三个过程
- 3、如何倾听？
  - 1) 听话听音
  - 2) 听具备的原则
- 4、同理心沟通技巧
  - 1) 建立沟通的同理心；
  - 2) 同理心沟通的四种境界；
  - 3) 案例分析、角色扮演。
- 5、同理心沟通的两大步骤与两大准则
  - 1) 先处理心情，再处理事情
  - 2) 立场要坚定，态度要热情

## 6、运用同理心

1、如何运用同理心：同理心的适用对象、同理心的作用。

2、同理心运用中的案例分析、管理游戏、家庭角色扮演。

3、增加自己的同理心：出租车司机与女乘客。

## 三、组织中沟通技巧提升

### 1、 与上级沟通原则

1) 执行过程的沟通；2) 与上级沟通的要点；

3) 与上司沟通的注意；4) 建立上下级的沟通系统。

### 2、 与同级沟通原则

1) 如何与组内成员沟通；2) 与同级沟通原则；

3) 改善人际关系的要诀；4) 如何进行跨部门沟通。

### **3、性格不同沟通技巧的转变**

1) 老虎型沟通技巧

2) 孔雀型沟通技巧

3) 考拉型沟通技巧

4) 猫头鹰型沟通技巧

### **4、如何培养逻辑/系统思维能力**

1) 优势

2) 方法实操

## **四、团队中沟通案例实操**

1、与人沟通要具备自信

2、微笑、赞美是高效沟通的“催化剂”

3、对不同对象采用不同的批评方式

4、对不同对象采用不同沟通技巧

5、幽默是高效沟通的“润滑剂”

.....

## **五、结束**

1、爱的分享

2、爱的承诺