

“心有灵犀”高效沟通技巧

【课程背景】

优秀的沟通能力是一个人成功的必要条件！

良好的沟通是企业正常运作的基础，不良的沟通直接导致企业效率低下。

新员工作为企业的后起力量，起着承上启下的作用，从跟工厂工人人群向下沟通、获取组织资源向上沟通，无一不靠沟通，做好与上级沟通、跨部门沟通，做好对工人的管理和辅导，都是团队管理者的重要任务。因此掌握有效沟通技巧，能迅速提高个人工作效率及部门管理效率。

【课程特色】

案例解析+小组研讨+头脑风暴+游戏互动+影像分析+角色演练

【课程对象】

希望提高沟通能力、打造强执行力的企业员工

【课程收益】

- 了解高效沟通的基本原则、建立正确沟通的理念
- 学习提升人际沟通水平的科学性原理和底层逻辑
- 掌握清晰表达、同理倾听、有效提问反馈的技巧
- 学会与上级、下级、同事及外部客户的有效沟通
- 应用“心有灵犀”的沟通法则，实现高情商沟通
- 构建高效和谐团队，提升团队凝聚力与绩效水平

【课程时长】1天（6小时）

【课程大纲】

[视频：究竟哪里出了问题？](#)

1. 企业中约 75%的工作停顿、发生问题是因为沟通的问题

2. 调查发现：因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82 %

前言：有关沟通

1. 什么是沟通？

2. 沟通的目的

3. 影响沟通结果的三个因素

4. 最理想的沟通模式—“心有灵犀”

1) 心—拆掉心墙，从心出发

2) 有一言之有物，言之有理

3) 灵—学会聆听，灵活运用

4) 犀—洞悉原理，犀利表达

模块一：“心有灵犀”高效沟通之“心”

一、拆掉心墙—除障碍：拆掉沟通前的三个心墙

1. 先入为主

2. 投射效应

3. 循环证实

二、从心出发—明认知：了解自己，从我做起

1. 自我了解：沟通自测表

2. 自我询问：关注沟通目的

3. 从我做起

模块二：“心有灵犀”高效沟通之“有”

一、言之有物—做准备：注重信息发送方式

1. 沟通的三大障碍及原因

2. 沟通漏斗

互动：案例及游戏

3. 有效的信息发送技巧：5W1H 原则

4. 有效信息发送的 FAB 原则

二、言之有理--清思路：注意表达方法

1. 结构化表达的四个原则

1) 结论先行

2) 分类清楚

3) 逻辑排序

4) 上下对应

2. 重要的事情说三点

模块三：“心有灵犀”高效沟通之“灵”

一、学会聆听—握法则：高效沟通的三个技巧

1. 有效倾听

1) 倾听的五个层次

2) 同理心倾听

互动：案例及演练

2. 学会提问

1) 开放式问题 vs 封闭式问题

游戏：提问比赛

3. 积极反馈

1) 反馈的类型：

正面的反馈和建设性反馈

2) 不是反馈的情况

二、灵活运用—用方法：获得合作的沟通态度

1. 充分利用肢体语言

1) 眼神与面部表情

2) 姿势和动作

3) 穿着和装饰的沟通

4) 音色和语气

2. 合理的沟通距离

模块四：“心有灵犀”高效沟通之“犀”

一、洞悉原理—学原理：了解沟通的底层逻辑

1. 什么是乔哈里视窗

2. 乔哈里视窗的四个象限：公开区、盲点区、隐藏区、未知区

3. 各象限的特点及应用技巧

互动：案例及演练

二、犀利表达—巧应用：职场 360 度高效沟通

1. 向上沟通

1) 1135 法则

情境演练

2. 向下沟通

1) 布置任务：五步法

情境演练及视频分析

2) 如何表扬：BIA 沟通

3) 如何批评：BID 沟通

3. 平行沟通

1) 平行沟通四步骤

2) 如何应对分歧

情景演练

4. 对外沟通

5. 其他沟通技巧