

高效沟通六个技巧

课程背景：

通过什么方法能让员工在沟通时成为下面这样？

- ✓ 表达清晰，是思考过的；
- ✓ 听得专心，会给回应、问问题，你知道他明白了；
- ✓ 清楚告诉同事做得好或不好，同事愿意改进；
- ✓ 在有压力的情况下，冷静表达立场；
- ✓ 对不同的人讲话会调整沟通方法。

我们发现高效沟通的基础是相互信任。缺少信任，多高超的技巧也帮不上忙；有了信任基础，再加上熟练运用沟通的几个核心技巧，就能大大提高沟通质量。

我们在众多沟通技巧中归纳出 6 个核心技能：建立信任关系、准备好再沟通、倾听并理解对方、给予积极的反馈、客观地坦陈己见、以对方风格沟通。掌握这些核心技能，学员将获得新的沟通习惯，能够在工作中以增加信任为沟通出发点，达成工作结果也维护关系。

课程收益：

- 1、心态：了解自己在沟通上有哪些差距，知道要调整哪几个行为，愿意做出改变。
- 2、技能：建立信任、积极倾听、同理心回应、肯定性反馈
- 3、技能：纠错性反馈、客观坦陈、调整沟通风格。
- 4、应用：提高在工作场合中的沟通质量和效率，营造和谐高效的工作关系。

课程时间：2 天，6 小时/天

授课对象：企业各层级人员

授课方式：

- 1、讲师讲解（强调重点、要点和难点，分析当下热点问题）
- 2、视频分享（通过精彩视频片段欣赏，并进行分析讲解）
- 3、游戏互动（将深奥心理学理论融入轻松的游戏之中，在笑声中学习和领悟）
- 4、案例研讨（运用团队的智慧发现问题、分析问题、解决问题，从而达到学以致用的目的）

课程大纲

第一讲：建立关系与信任

- 1、理解个人沟通质量对工作的重要性
 - 2、了解什么是以信任为基础的沟通，建立正确的沟通出发点
 - 3、掌握增进信任关系的过程
- 小组讨论：如何建立信任关系

第二讲：准备好后再沟通

- 1、认识到准备好再沟通的重要性
 - 2、掌握沟通前做准备的四步
- 案例讨论：沟通的故事

第三讲：倾听并理解对方

- 1、理解为什么需要积极倾听
- 2、掌握积极倾听的技巧
 - ◇ 配合身体语言
 - ◇ 问问题、澄清及确认、同理心倾听

案例讨论：金婚视频

第四讲：给予积极反馈

- 1、了解反馈的作用
 - 2、掌握给予肯定性反馈的原则
 - 3、掌握给予纠错性反馈的原则
 - 4、理解有效反馈的模式
- 小组练习：建设性反馈训练

第五讲：客观地坦陈己见

- 1、了解表达意见的四种方式：妥协迎合/消极进攻/强加于人/客观坦城
 - 2、理解什么是客观地坦城己见
 - 3、掌握坦陈己见的步骤
- 小组练习：坦城己见的步骤训练

第六讲：以对方风格沟通

- 2、做行为风格测试，知道自己的风格
 - 3、了解不同行为风格的行为表现，能识别他人的行为风格
 - 4、了解不同行为风格的沟通策略
- 小组练习：行为风格的测试