

高效沟通

【课程目标】

- 体验并认识团队沟通中的机制障碍；
- 促进团队成员间相互信任；
- 培养团队成员在完成任务的过程中寻找建立沟通流程的方法与思路；
- 认识团队中的冲突，以及通过沟通解决冲突的原则；
- 建立团队成员尊重差异的心理和平行思维以达成共识；
- 了解不同的性格特质而产生的沟通风格差异
- 切实提升沟通技能（表达和倾听）

我们不建议您单独使用本课程，而是将课程与管理行为结合，从态度行为转变和流程机制改进两方面改善沟通障碍：

【课程实施形式】

采用先进的体验式教学方式，包含讲师讲解、问卷测评、案例研讨、模拟辩论等多种教学方式，趣味新颖，互动性很强，更有课间趣味游戏，提升学员的参与性和投入度。

【课程时间】

0.5-1 天。

【课程大纲】

壹、 沟通的基本概念和内涵

何谓沟通——沟通的定义
沟通的目的与内涵
有关“沟通”的两个“70%”

◇ (互动环节：沟通测试)

沟通障碍产生的原因

贰、 改善沟通效果——从个人层面

1、 建立积极的沟通心态

沟通过程中的知觉性选择
沟通漏斗的行程
沟通最忌讳的就是“一脸死相”
积极的沟通心态：主动、尊重、平等

2、 有效表达的技巧

德鲁克的表达 4 问题
结构性表达技巧

有效表达的“SOFTEN”和“KISS”技巧

3、倾听技巧

◇（互动环节——“倾听”测试）

倾听的重要性

倾听的五个层级

4、有效反馈

反馈的意义

如果给予反馈

如何接受反馈

参、建立有效的沟通风格

1、DISC沟通风格测评——认识你自己

◇“认识你自己”——性格特质测试

老虎角色

孔雀角色

考拉角色

猫头鹰角色

2、不同风格员工的职场表现

老虎型员工

孔雀型员工

考拉型员工

猫头鹰型员工

3、如何和不同特质的同事进行沟通

老虎型员工以及沟通方式

孔雀型员工以及沟通方式

考拉型员工以及沟通方式

猫头鹰型员工以及沟通方式

◇（小组练习与角色扮演）