

## 《高效沟通技巧培训》

**【培训对象】** 企业优秀员工、专业骨干等

**【课时安排】** 一天 上午：9:00—12:00 下午：14:00—17:00

### **【课程背景】**

提升沟通技巧，建立良好人际关系是每一位企业员工和专业人士都关注并认为是非常重要的。但是在很多问题和事实的背后都有它隐藏的原因，我们如何发现它，并将它有效改进且运用到实际工作中去，就是我们的“高效沟通技巧”想带给各位的：在有限的时间内，清楚地认识自己与他人的沟通风格，并由此建立组织内部乃至自己生活中的和谐有效的关系。

### **【学习要点】**

- 掌握人与人之间的表达，倾听等方面的沟通能力，提升工作效率；
- 建立沟通渠道，克服沟通的障碍；
- 提高工作效率、处理好身边的人际关系；
- 理解人际沟通技能的重要性，建立良好的沟通和合作的关系原则；
- 沟通效果的体现：有效倾听、正确表达与发问、及时反馈；
- 人际关系和谐化、信息的准确传达；
- 明确自己的沟通风格与自我模式认知；
- 明确自己对待冲突的反应模式，积极化解冲突；
- 加强跨部门的沟通，促进整个组织的持续发展。

### **【大纲提示】**

#### **第一单元：高效沟通的认知与运用**

##### **一、何谓高效沟通？**

- 1、高效沟通的定义和意义
- 2、职业人成功的能力解读
- 3、高效沟通的三大要素
- 4、认知沟通的过程与障碍

##### **二、NLP 高效沟通的“前提假设”**

- 1、沟通的意义决定与对方的回应
- 2、重复旧的沟通方法只会得到旧的结果
- 3、沟通没有失败，只有信息的反馈
- 4、没有两个人的沟通模式是一样的

#### **第二单元：高效沟通核心的四个步骤**

##### **一、关于聆听的技能**

- 1、聆听主要目的：先诊断，再开方，了解先于行动

- 2、聆听的层级与同理心聆听
- 3、聆听中的常见干扰及排除
- 4、常见四种聆听恶习
- 5、聆听中的复述与归纳技巧
- 6、聆听中的同理与共情技巧

## 二、关于发问的技能

- 1、发问主要目的：聚焦目标正向思考，跳出框框扩宽视野
- 2、提问的立场与出发点：批判性与启发性
- 3、提问的方向性：带领与探索
- 4、有效发问的四大特性：发现，换框、扩展，动力
- 5、多问 WHAT 少问 WHY
- 6、多问开放式少问封闭式

## 三、关于区分的技能

- 1、区分主要目的：看清现实，解除障碍
- 2、学会区分事实与演绎
- 3、学会区分目标与障碍
- 4、学会区分行为与动机
- 5、解除限制性信念的区分法
- 6、情景案例：如何化解小李与同事的矛盾

## 四、关于回应的技能

- 1、回应主要目的：拓宽信念，看到盲点
- 2、错误性回应引发的不良后果
- 3、行动的回应技巧与有效对话
- 4、建设性回应的核心要点
- 5、抗拒回应的实用技巧
- 6、实战演练：学员案例回应演练

## 第三单元：跨部门沟通与有效协作

### 一、跨部门沟通成功的三个层次

- 1、依赖期
- 2、独立期
- 3、互赖期
- 4、总结：从个人成功走向公众成功

### 二、跨部门沟通中的冲突管理

- 1、何谓团队中的冲突
- 2、个人与组织文化不一致
- 3、信息沟通不畅
- 4、认识冲突—错误的观念
- 5、认识冲突—现代管理的观念

### 三、塑造跨部门沟通的双赢模式

- 1、利人利己（双赢）
- 2、两败俱伤（输输）
- 3、损人利己（赢输）
- 4、独善其身（独赢）
- 5、损己利人（输赢）
- 6、好聚好散（无交易）
- 7、与其他部门寻求共同利益

## 第四单元：幸福人生——高效沟通与情绪压力疏解

### 一、由向外归因转向管理自己

- 1、认识自我心理模式
- 2、了解情绪和压力源
- 3、解读情绪的分类
- 4、情绪影响力：正向和负向

### 二、如何有效疏解情绪和压力

- 1、如何转移注意力
- 2、学会适度的宣泄
- 3、正面心理暗示
- 4、转换思维，转念作业

### 三、幸福人生——与企业一起成长

- 1、幸福的定义
- 2、人生的七次机会
- 3、快乐和有意义的人生
- 4、职业幸福的七个素养