

职场高效沟通技巧 2 天

【课程背景】：

普林斯顿大学对 1 万份人事档案进行分析，结果：“智慧”、“专业技能”、“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 取决于良好的人际沟通。

1. 合伙之间各执己见，您的思想不能得到贯彻和执行；
2. 跟下属沟通，他 GET 不到您的意图；
3. 您不知道怎样跟下属沟通，才能让他们跟您一条心，大家形成一股绳；
4. 疫情期间不知道怎样跟孩子沟通，才能让他认真主动学习；
5. 怎样沟通，才能让爱人跟您分工合作把家庭管理好。

本课程带您一起解决这些问题，提升您的人际沟通能力。

【课程收益】

通过课程学习，学员能够

1. 了解沟而不通的深层问题；
2. 掌握高情商沟通技巧
3. 掌握职场中的三级沟通技巧；
4. 掌握自我成长技巧

【授课方式】 案例分析+技巧练习

【课程大纲】

第一章：是什么阻碍了职场的高效沟通的表现：

1. 思考：好意图 = 好结果？真诚 = 好的沟通？

2. 破坏沟通的五大心态

- 影响沟通的常见心理：选择性关注
- 影响沟通的常见心理：知觉偏误
- 影响沟通的常见心理：投射心理（心理学实验：疤痕实验）
- 影响沟通的常见心理：敌意心态
哲理故事：佛印与苏东坡，华佗与曹操
- 影响沟通的常见心理：应该思维（期待）

3. 破坏沟通的四种方式

- 道德绑架
- 进行比较
- 回避责任
- 强人所难

第二章：高效沟通与管理

1. 沟通的重要意义

2. 高效沟通的五大内涵

- 有明确的沟通目标
- 在沟通中能够看到对方的需求
- 认知及管理自己的情绪

- 同理及化解他人的情绪
- 最终达成共赢的合作目标
- 3. 语言沟通与管理
- 4. 非语言沟通与管理

第三章：影响沟通编码的五个要素

1. 技巧
2. 态度
3. 知识
4. 社会文化背景
5. 渠道

第四章：提升高效沟通能力

1. 看清对方的背后的需求
 - 双赢(无交易)
 - 双赢
 - 先赢后输
 - 先输后赢
 - 赢
 - 输
2. **提升高效倾听能力**
 - 高效倾听的技巧
 - 五种倾听的习惯
 - 同理心倾听
4. 提升高效沟通中的提问能力
 - 提问的重要性
 - 开放式提问技巧
 - 封闭式提问
5. 提升高效反馈技能
 - 沟通中反馈的重要性
 - 如何给予有效反馈
 - 反馈常见问题

第五章：高效沟通技巧

1. 在意识有潜意识两个层面沟通
2. 与不同人格特质的沟通技巧
 - 与活泼型沟通技巧

- 与完美型沟通技巧
- 与力量型沟通技巧
- 与和平型沟通技巧
- 3. 配合内感官沟通技巧
 - 配合内视觉沟通技巧
 - 配合内听觉沟通技巧
 - 配合内感觉沟通技巧
- 5. 沟通中的语言技巧
 - 先跟后带技巧
 - 例同技巧
 - 复述技巧
 - 定框法技巧
 - 五步脱困法

第六章：职场三级沟通技巧

1. 与上司沟通的技巧
 - 与上司沟通的基本态度
 - 如何与上司沟通
 - 如何接受上司指示
 - 如何向上司汇报工作
 - 如何向上司提出建议
 - 如何应对上司的请教
 - 与上司沟通的禁忌
2. 与下属沟通的技巧
 - 如何准确的向下属传递指令
 - 如何使下属积极接受命令
 - 如何督促下属全力以赴
 - 赞扬下属的技巧
 - 批评下属的技巧
 - 下属业绩较差时的沟通技巧
3. 与同事沟通的技巧

- 部门间的“灰色地带”
- 部门间横向沟通的要点
- 部门间横向沟通技巧

结束语：不以交换信息或影响他人为目的的沟通，都是无效沟通