

人际沟通技巧

授课方式	讲授、活动、测试、研讨、发表	授课时数	300 分钟
授课目的	1、 使学员树立正确的沟通理念; 2、 进一步提高学员沟通的技巧。		
课程大纲	一、 沟通的功能 1.1. 沟通的定义 1.2 沟通的功能 二、 沟通的障碍 2.1. 沟通的要素 2.2.造成沟通障碍的因素 2.2.1 主体 2.2.2 内容 2.2.3 媒介 2.2.4 客体 三、 沟通的技巧 3.1 听 3.2 说 3.3 读 3.4 写 3.5 看 四、 如何提升沟通的效果 4.1 认识自己 4.2 塑造自己 4.3 重视对象		
授课资料	讲师手册、投影片、随堂资料		
教学用具	学员手册、投影仪、手提电脑、白报纸、彩色笔、双面胶		
注意事项	讲师要全情投入;注意烘托教室气氛。		

导 言

1、讲师作自我简介:用寻人启示格式

2、课程导入:活动 1——寻人启示

目的:

1、尝试接受、描述自己的容貌特性、爱好爱好、性格倾向、家庭状况等

2、学会根据他人的描述,捕捉尽量多的信息,通过自己的视角观测他人

3、初步认识团体组员

时间:40分钟

过程:

1、下发寻人启示,每人根据规定仔细填写;

2、助教将所有启示打乱张贴于教室墙壁,同步所有学员进行自我介绍,并仔细听他人的简介;

3、每人必须揭下一张寻人启示(必须是他人昀,根据上面提供的信息将张贴人找到。假如不能确定,可对备选人提问并澄清;

4、推选最佳“寻人启示”
。向众人展示,并请其将自己的制作创意与大家分享。

休息

刚刚我们通过短短的时间去听他人说,并分析他人昀启示,
发现我们目前这个团体 中的每个人开始彼此熟悉,已经不象四十分钟前那么陌生。
其实这就是一种简朴昀沟通
昀效果,那如此简朴昀几句话几行字都能让我们对互相有所理解,有这种亲近感,阐明
沟通对我们的工作和生活有着很大的协助。

现代社会是一种沟通的时代,沟通不再是谈判家的专利,而是每个人必备的能力。
。 拥有良好的人际关系,不仅是快乐生活的源泉,更是能否获得成功的关键。

据成功学家们的研究表明,一种正常人每天花 60-
80%的时间在“说、听、读、写”等沟通活动上。

人生的幸福就是人情的幸福,人生的幸福就是人缘的幸福,
人生的成功就是人际沟通的成功。

简介 PPP 表

今天的课程将从沟通的功能、沟通的陷阱、
沟通的技巧和怎样提高沟通的效果四个方面为大家解读沟通的奥秘!

一、沟通的功能,,

1、沟通的定义

将信息传送给对方,并期望得到对方作对应反应效果的过程。

2、沟通的功能

头脑风暴:你认为沟通的功能有哪些?

应用白板将学员提到的功能都写下来,然后总结引导出如下几点:

①满足社会性的需求

人是群性动物,喜欢群居社火,这是天性。社会学家马斯洛也指出“社会性”是人类五大基本需求之一。每个人都但愿自己有所归属,是家庭中的一分子,与朋友在一起时被接纳,在社会上被人尊重,这才能让你感到你和他们同类,有类同的语言、生活与文化,如此生活一起,才能分享,才会产生乐趣,才能使生活故意义。

②增进自我我理解、发展自我概念

每个人的自我理解来自省,此外来源即是他人。他人就像是镜子同样,当我们和他人互动时,可以从他人的反应或回馈中,发展出清晰、对的自我画像。

因此,人际网络愈广就拥有愈多的镜子,也就有多方面的回馈,让你不必只从少量的回馈中就给自己下对结论,这样对自己比较公平。

③增进个人成长

个人成长假如只靠自己的学习是不够的。而我们的朋友各有所长、各有不一样的才能、更具不一样的经验,这正是自己所欠缺的,值得向阳花他人学习的地方。

“三人行必有我

师焉”正是这个道理。与朋友在一起多听、多看、多问、多讨论、多学习,必能增进个人的成长。

④甘苦与共并提供协助

“与朋友分离的欢乐是加倍的快乐,有朋友分担的痛苦是减半的痛苦。

”当个人的

成就、荣耀、快乐被自己的朋友分享,就会更喜悦、更故意义与价值。而当个人有痛苦

时,假如有家人或朋友在身边安慰、鼓励或协助,就不会感到孤单、无助,比较轻易恢复信心,也较有勇气从失败、痛苦中再站起来。

⑤增进身心健康

良好的人际关系对于个人生理与心理健康均有很大协助。有人说寂寞会致人于死

地,美好的人际关系可以发明生命、延年益寿。诸多医学研究都发现积极、支持性的人际关系使人长寿,提高肌体免疫力,使人较少患病,也协助疾病的复原。

同样的,寂寞、

疏离等会导致心理疾病。令人痛苦的事莫过于没人理会、没人爱、被放弃、疏远等

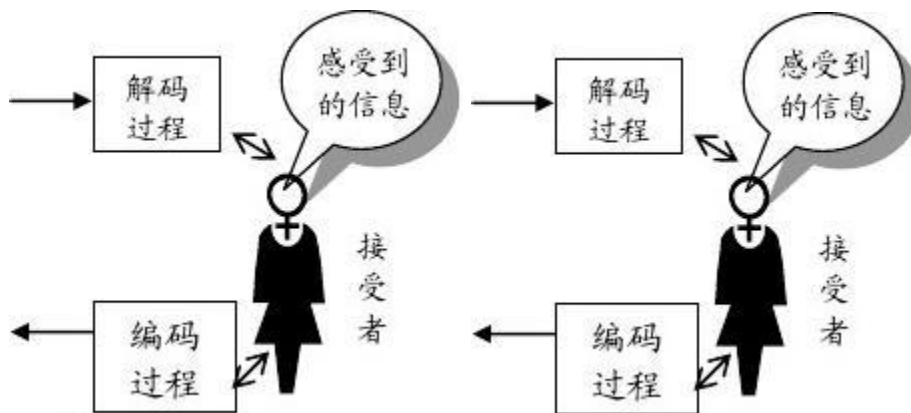
,这

些使人感到焦急、沮丧、挫折、失望、自贬,会导致心理的失落、创伤。因此,积极的、
支持的人际关系使人感到安全、自尊、自信、愉悦,而成为快乐、快乐、健康的人。
。

二、沟通的陷阱

讲解沟通的过程:板书

沟通是双方的行为:发出者和接受者之间反复的过程



引导出沟通的要素

人与人之间:由于态度、技能、知识和社会 -

文化系统的差异,对信息过滤和受阻,造成沟通障碍,有时候我们会听到这样的话:

“假如您这样想,那为何不把话阐明白点?”

这就是沟通内容和接受内容之间的差异。(语义三角洲

2、导致沟通障碍的要素:

① 主体

给人以错误印象:

外表、措辞、拖沓;与道

假如迟到,总给人感觉沟通内容无关重要。

态度影响着行为。

我们对许多事情有自己预先定型的想法和态度,这些态度影响着我们的沟通。

我们的知识和价值观也影响着我们对某一事物的见解,影响着我们的沟通。

②内容:信息

活动 2:听葫芦画瓢

每组选一名学员代表本组参与。学员代表站在白板背面,看不到其他学员,将讲师给他的一张图用自己的语言描述给其他学员。

过程中其他学员和赏代表均不得提问。以

哪一组学员代表所描述的图画对的的人数多为获胜。

我们刚刚活动的过程其实是一种学员代表与学员之间的一次单向的沟通。为什么要这样设计?由于我们要大家体会一下沟通过程中有哪些原因会导致内容方面的沟通障碍。

那我们来共同回忆一下活动的过程。首先,学员代表用自己的语言描述所看到的图画,是在论述他但愿传达给客体的内容,这就是沟通在内容方面轻易导致障碍的一种地方。

没有对的论述信息:

要把沟通思想转化为信息:

(讲师现场捕捉实例点评

那我们来继续看一下,我们刚刚的活动还发生了什么?为何我们会有这样的现象出现,有时候我们会画到二分之一重画?

(学员会说由于说的人说到二分之一重换了说法的原因那为何会出现这个状况呢?

没有整顿思想:

整剪发出信息的重点和关键,并组织信息;

没有清晰发送:

使用对的语言,什么样的词与思想自身同样重要;

我们规定学员代表站在白板背面的目的是不让他应用非语言体现方式,看看这样沟通的效果,成果证明这是导致沟通障碍的一种原因:

没有充足运用非语言符号:

使用图片:一图抵万言;身体语言:一切尽在不言中

③媒介

假如想到达良好的沟通效果,渠道媒介同样重要。例如在某支企业当通过在当地一种非常有影响力的人签了大批的业务,但就在促成实收的阶段其弟在一次重大事故中遇难。这个时候假如我们继续去促成的话也许会事得其反。我们当地的支企业就采用了放弃短期实收的方略,先去协助他处理家中后事,稳固关系,为后来的展业打好基础,获得了非常好的效果。因此导致沟通障碍的原因尚有沟通的媒介。

没有选择合适的媒介:

时间、场所、渠道

“努力向他人体现信息时,你的体现方式和信息同样重要” ④客体

活动 3:故事研讨

从前有一种人他很不喜欢他的邻居。为何?也许他的邻居得罪过他吧。有一天,他的斧不见了,他越看他的邻居越象偷他斧的人。过了几天,他的斧居然自己出来了。于是他再看他的邻居,邻居的样子仿佛又不像偷斧的人了。

过程:

1、讲师向全体学员讲述故事内容

2、六人一组。每位组员依次向其他学员谈论自己对故事的理解。一人做记录。

3、小组推选代表向全体分享。

规则:

1、当他人讲述自己的理解时,要仔细倾听,不要反驳,或急于刊登自己的意见。

2、组长要详细地记录下每位组员的见解

讲师引导出:

对于客体接受信息的障碍:

判断、偏见、情绪

讲师引导出导致客体接受障碍的原因:1、没有仔细的聆听;

学生在课堂上神游。老师说了什么,可以反复,但没有理解;

2、根据自己需要吸取信息;

3、只注意感兴趣的信息;

4、自我感知导致主观非客观解释信息;

5、自己期望某种事物,而非客观存在的事物”

6、运用弯曲信息或逃避的方式来保持知觉的平衡

休息

二、沟通的技巧:

沟通有五方面的技巧:听、说、读、写、看

活动 4:回旋沟通

目的:

1、彼此互换信息,理解他人的想法、感受与经验。

2、自由体现自己的感受、情绪。

3、用开放的态度接纳不一样的观念。

时间:30分钟

活动过程:

1、学员每十二人一组并围成圆圈,每组一至二报数,数一的人向圈内走一步站在内圈,再向后转,与外圈者一对一,面对面。

2、讲师说出话题一,内圈先讲,外圈学员听,两分钟后,换外圈学员讲,内圈听,也是两分钟;

3、讲师换第二个题目,此时内圈的人向左移一种位子,外圈人不动,以同样方式进行。如此进行完六个题目,让学员有机会与不一样的人沟通。

规则:

1、讲述者必须用第一人称来表述自己的观点

2、倾听者不得打断或反驳

3、交谈双方不得将话题岔开

总结:

1、内、外圈组员分享活动后的感受

2、内、外圈组员分别推选出对方的最佳倾听者,并阐明为何?

3、内、外圈组员推选对方最佳刊登者

4、内、外圈组员归纳活动的意义

准备话题:

1、假如医生告诉你,只剩余六个月的生命,你将怎样安排这六个月的生活?

2、假如你有 100万元,你将怎样使用;

3、假如你是教育部长,你最想做的是什么?

4、假如你是市长,最想为市民做什么?

5、假如你有机会环游世界一周,会怎样计划你的旅程?

6、假如你能回到十年前,你会怎样安排这十年。

美国沟通大师保罗蓝金研究 显示:领导人的沟通时间有 45%花在听,
30%花在说, 16%花在读, 9%花在写。

(一、听是首要的沟通技巧。

上天赋予我们一根舌头,却给了我们一对耳朵,因此,我们听到的话也许比我们说的话多两倍;

医学研究表明:婴儿的耳朵在出生前就发挥功用。

听、说、读、写中,听的训练至少,因而难度也也许最大。

不管多么仔细地听,在听了后来大部分人立即忘掉二分之一以上的内容。

两个月后,一般的听者大概只能记得1/4的内容。

1、听的两大问题

A :研究表明大部分人至多是中等程度的听者。

B :能不能听懂对方的意思。能不能站在对方的立场上来理解对方。

让聆听成为一种习惯!

2、听的五个层次:

第一层是主线不听,例如妈妈的唠叨,

第二层是假装在听,例如做青蛙状。

第三层是有选择的听,例如聊天、汇报等。

第四层是全神贯注地听,又叫聆听,例如老总汇报中波及到的明年涨工资的事情,

音乐会,小道消息等。

第五层是最高境界倾听,专心去听,即用同理心去听。

那么我们应当怎样去聆听呢?

3、移情换位:有效的听者是积极的听者或能移情换位地听懂他人的信息。

分表层的和深层的

表层:听者简朴地解析、重述或总结沟通的内容。听者不仅有表层的参与,也能理解对方隐含的或没有说出来的内容。

例如:某业务员甲对内勤说

甲:“我用了整整3个月时间来争取这单大业务,客户基本已决定在我司投保,但最终企业的分保方案拿得太晚,客户改投了别的保险企业。”

乙:“你感到很难受,由于你已经非常努力地争取,但还是没有做成这单业务。”

丙:“你投入了这样多精力和时间在这单业务上,却由于始料未及的原因没能成功,一定非常难过,但整个过程中你积累了丰富的经验,并注意加强企业内部的沟通协调,此后的展业一定会顺当诸多,企业内部协调方面后来我们加强配合!

这里乙是表层的移情换位,丙就是一种深层的移情换位。由于他听到了甲的言语外之意——由于企业内部协作的问题失去了业务。

3、听的技巧:不一样的场景需要不一样的听法。

几种聆听的原则。

①积极地倾听

- 采用对的态度;

喜欢听他讲,找到故意义的地方,并会从中学到有用的东西。”●别让理性因情绪失控; ●保持意志集中;

在和他人谈话时,专注与你交谈的人,是对对方最大的奉承。

-----伊略特博士

- 让人把话说完,防止打断他人

- 从说话者的立场看事情站

在凸凹透镜的两边会得出有关凸凹镜性质的不一样的结论

②、反复思索听到的讯息;

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/948026055100006101>