

避免冲突的沟通技巧

授课对象：企业内储备干部、基层管理干部

课程时间：2天

授课方式：互动式教学、多元学习、案例研讨、工作实务应用

课程目标：

- 1.沟通能力可用于与客户的沟通，也可用于内部的工作沟通
- 2.建立良好的沟通意识，促进团队协作与凝聚团队和谐向心力
- 3.学习人格特质分析与有效运用，培养正面积极的态度与沟通风格
- 4.掌握深度沟通技巧和方法，有效避免冲突，使工作达到事半功倍的效果

课程大纲：

第一单元、沟通的重要性及概念

- 1.沟通的意义和价值
- 2.沟通的功能及重要性
- 3.沟通的特性、目的和作用
- 4.沟通的分类
- 5.掌握沟通的55-38-7法则
- 6.有效沟通的六个步骤

案例研讨：组织中常见的沟通障碍？

第二单元、做个沟通高手

- 1.个人沟通模式觉察
- 2.认清自己的个性
- 3.适合自己的沟通策略

4.针对不同对象的沟通策略

5.把握好沟通时机

6.学会控制情绪

视频观赏：有效沟通策略运用！

第三单元、沟通中的倾听技巧

1.学会倾听

2.消除倾听的障碍

3.倾听的艺术

--望、闻、问、切

4.倾听的五个层次

5.完美倾听的“三部曲”

6.学会倾听

演练：同理心的倾听技巧

第四单元、沟通中的非语言技巧

1.解读非语言

2.良好的印象

3.学会看人脸色

4.体态秘语

5.说话要听声

6.沟通的环境和距离

案例研讨：透视非语言沟通的信息

第五单元、上行沟通的技巧

- 1.尊重上司的权威
- 2.恪尽职守不越位
- 3.请示汇报有分寸
- 4.有胆有识受器重
- 5.患难之交见真情
- 6.化解上司的误会

案例研讨：巧妙应对上司的问责

第六单元、下行沟通的技巧

- 1.学会赞美的技巧
- 2.化解员工抱怨
- 3.激励的“法宝”
- 4.适当的批评方式
- 5.员工的离职沟通
- 6.下行沟通要认可

案例研讨：领导风格与人员管理

第七单元、平行沟通的技巧

- 1.主动表达善意
- 2.不旁观、不错位
- 3.求同异存见交情
- 4.相互补台不拆台
- 5.说对方想听的
- 6.建立良好的部门关系

案例研讨：免除冲突的 EQ 与压力管理

第八单元、用对沟通，发挥影响力

- 1.发展弹性的影响力风格
- 2.发展四种风格背后的绩效
- 3.掌握冲突背后的沟通需求(建立真实信赖关系)
- 4.分组讨论 D.I.S.C 四种人际风格的优缺点，并透视背后造成的原因
- 5.化解团队沟通与冲突管理。
- 6.掌握影响力人际风格，强化人际沟通能量

演练：DISC 人际风格测试

课程总结与问题解答