
《职业沟通》课程大纲

【课程目标】：1、通过对时代的把握，提高学员融入团队、加强“沟通”的使命感、紧迫感。

2、通过对“沟通的关联知识和基础知识”的学习，为熟练使用沟通技巧做好准备

3、通过学习“沟通技巧”，避免或克服沟通障碍，掌握对“说、写、听、问、做”的技巧，学会与“上司、同僚、下属”和谐相处。为建立高效、和谐团队提供智力、能力支持。

【培训方法】：讲授、影视、游戏、演示、案例分析、练习、评比。

【培训时长】：公开课1天；训练课2天

一、职场背景分析

- (一) 工业化生产方式的日益复杂与员工刺猬情结的衍漫
- (二) 3D时代员工心智模式的嬗变与东方利群文化的西进
- (三) 高智商员工的涌现与企业寿命降低的反比现象

二、影响沟通的因素

(一) 文化层面的影响

- 1 哲学观的影响
- 2 审美观的影响
- 3 行为习惯的影响

(二) 利益层面的影响

- 1、既得利益的取舍
- 2、未得利益的选择。

(三) 技术层面的影响

- 1、环境结构（组织、制度）等
- 2、心理因素（恐惧自卑羞怯嫉妒猜疑自私偏见）等
- 3、表达技巧（肢体礼仪）等

三、企业常见性冲突的与博弈策略

（一）如何化解利益性冲突

- 1、用“结构影响行为”——建立扁平的、持续改善的组织结构
- 2、用职业链连接“责、权、利”——建立胜岗模型、防止水蛇效应

（二）如何化解文化性冲突

- 1、愿景导航——建立三级共同愿景，进行文化覆盖
- 2、坚持“三个成熟度”的修炼
 - （1）兴奋与抑制的转换训练，提高心理成熟度
 - （2）敬畏客观、感恩同仁、恬淡心灵，提高社会成熟度
 - （3）力求理念、行为职业化，提高职业成熟度

（三）如何化解个性化冲突

- 1、多血质等四大气质类型的特点及科学配置
- 2、卡特尔 16PF 与霍兰德人职匹配理论的应用
- 3、布莱克与莫顿模式的借鉴
 - （1）回避技巧的应用
 - （2）压制技巧的应用
 - （3）求同技巧的应用

4、如何化解角色性冲突

- （1）与上级相处的三道红线九大技巧
- （2）与同级相处的三道红线九大技巧
- （3）与下级相处的三道红线九大技巧

5、如何化解技术性冲突

（1）沟通的“七律”

- 把镜子转向自己
- 消除自我防卫
- 难得糊涂
- 阳光思维
- 学会赞扬
- 多爬几座山峰
- 空杯定理

（2）技术性技巧

- “说”之技巧
- “写”之技巧
- “听”之技巧
- “问”之技巧
- “做”之技巧（肢体语言）

四、沟通的底蕴

（一）生理成熟度训练

- 1、兴奋与抑制强度、均衡性、灵活性测量

2、生理成熟度的两个测试点介绍

3、测量工具的使用

(二) 心理成熟度训练

1、心智调节

2、自我超越

3、认知全面

(三) 社会成熟度训练

1、敬畏客观——道法自然

2、感念同仁——仁爱和合

3、恬淡心灵——入世做事，出世做人

(四) 职业成熟度训练

1、专业知识与技能的培养

2、核心知识与技能的培养

3、综合知识与技能的培养

五、团队游戏