

双赢沟通

张媛

【课程背景】

所谓职业化就是在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，办合适的事。那么，在职场上，如何说合适的话呢？如何实现与他人的双赢沟通呢？《职业化训练之双赢沟通》课程不但系统讲解沟通的模型、沟通心态、性格类型，还将通过案例解析、小组讨论、行动学习等方式使学员掌握双赢沟通的具体方式和技巧，从而帮助受训人员提升职场沟通能力。

【课程收益】

- 掌握沟通的本质和基本模型
- 掌握建立信任的方式和方法
- 掌握建立同理心的方式和方法
- 掌握三种沟通心态与沟通技巧
- 掌握发问的方式和技巧
- 掌握倾听的方式和技巧
- 掌握表达意图的方式和方法
- 掌握与各种性格人员沟通的技巧

【课程大纲】

第一单元：什么是双赢沟通

- 社交商与职场发展
- 互动游戏：什么是沟通？
- 沟通的四个层次
- 什么是双赢沟通
- 乔哈里窗模型（公开区、隐藏区、盲区、封闭区）
- 行动学习：乔哈里窗给我们什么启示？
- 影响双赢沟通的因素

第二单元：双赢沟通的第一步---建立信任

- 中国的关系社会与关系文化
- 案例讨论：良好的人际关系与沟通效果
- 小组讨论：什么是信任？
- 案例讨论：基于能力的信任
- 案例讨论：基于动机的信任
- 行动学习：如何在职场中建立信任？

第三单元：双赢沟通的第二步---移情聆听

- 小组讨论：什么是同理心？
- 站在他人的立场

互动游戏：摆“人”字

立场决定结果

- 先通情再达理

互动游戏：辩论大赛

情通理自达

- 辨识他人的情绪

案例讨论：从肢体语言看情绪

警惕情绪污染

- 解读他人话语的含义

行动学习：解读话语含义的四个训练

- 注意沟通距离
- 聆听中的区分
- 移情聆听现场演练

第四单元：双赢沟通的第三步---适当发问

- 发问是实现双赢沟通的基本保障
- 开放式问题

什么是开放式问题？

何时用开放式问题？

怎么用开放式问题？

行动学习：开放式问题演练

- 封闭式问题

什么是封闭式问题？

何时用封闭式问题？

怎么用封闭式问题？

行动学习：封闭式问题演练

第五单元：双赢沟通的第五步---达成一致

- 了解动机
- 上推共同目标
- 达成一致
- 现场演练

第六单元：双赢沟通的第六步---达成双赢

- 案例讨论：这样的沟通有什么问题？
- PAC 沟通法
- 自我测评：PAC 测试
- PAC 应用技巧

案例讨论：交错沟通的情形

案例讨论：平等沟通的情形

- 行动学习：和你沟通不佳的人用什么方法？
- 行动学习：和你沟通良好的人用什么方法？

第七单元：与不同性格的人沟通的技巧

- 自我测评：PDP 性格类型测试
- 支配型人员的特点及沟通技巧
- 表达型人员的特点及沟通技巧
- 随和型人员的特点及沟通技巧
- 精准型人员的特点及沟通技巧
- 综合型人员的特点及沟通技巧
- 行动学习：认识他人的性格
- 职场双赢沟通的注意事项