

— 有效沟通与协作培训课程 主讲 李德

(可修改)

- ❖ **培训方式**：理论讲授，案例分析、情景模拟、小组活动、大组交流、角色扮演、技能操练、录像教学

第一部分、有效的沟通原则与沟通技能

壹、导入：沟通就是生产力

- **录像案例**：一次成功的年末绩效面谈沟通

小组讨论：这次沟通中上级运用了哪些沟通的原则和沟通的技能

二、熟练掌握沟通的7大原则

- 1 自尊自信、
- 2 双向、
- 3 双赢、
- 4 信任、
- 5 参与、
- 6 同理心、
- 7 设身处地、

- **情景演练**：沟通原则情景练习

三、熟练掌握沟通的6项技能

1. 聆听技能
2. 发问技能
3. 澄清技能
4. 诱导技能
5. 反馈技能
6. 表述技能

- **练习 1**：聆听技巧训练 (克服聆听 4 大错误)
- **练习 2**: 发问技能训练
- **练习 3**: 表述技能训练

四：如何制定正确的沟通计划表

1. 沟通计划表的要素
2. 哪些重要的工作沟通应制定计划表

实例练习：制定一份当下的沟通计划表

四. 人际沟通的 PAC 自我心态训练

1. PAC 三种自我心态内含
- 2.. PAC 自我心态扭曲与沟通挫折
- 3..PAC 三种自我心态管理

录像案例：为何小崔新官上任就陷入被动.

第二部分、部门沟通与有效协作

一、两种部门关系准则：

1. 部门间的职能关系准则.
2. 部门间的市场链关系准则
 - **案例**：为何海尔要打破公司内外二堵墙
 - **案例**：宝钢集团作业班组关系准则
 - **实例练习**：绘制本组织流程图.寻找你的用户。

二、我们团队的协作现状：

- **管理游戏**：完成一项团队拼图任务

- 1、阻碍团队协作的 8 种思维智障
- 2、消除 8 种思维智障的五项修炼
- 3、系统思维是团队协作的基础。

三、如何加强团队协作

1. 建立团队沟通的感情帐户

2. 扩大部门间的 **Jahair** 窗口公开区

- 1) 部门 **Jahair** 窗口的概念
- 2) OD 镜像法的内含及其应用

- **小组活动**：运用 OD 镜像法扩大部门的 jahair 公开区

3. 运用同理心原则处理好上.下. 左右关系

- 1) 同级关系沟通障碍分及处理原则：
- 2) 上级关系沟通障碍及处理原则：
- 3) 下级关系沟通障碍及处理原则：

4. 运用'双赢'原则处理好团队冲突

- 1) 部门间的三种冲突类型
- 2) 部门冲突的原因剖析：
- 3) 团队冲突处理的 5 种方式
- 4) 托马斯冲突理论在冲突处理中的应用

问卷调查：托马斯冲突问卷调查与分析

- 5) 运用“双赢”处理团队冲突的技巧及步骤

案例剖析：OD 教授在 B 医院处理冲突的成功案例

四、部门间“利人利己”关系建立的措施

❖ 总结、

