

《沟通艺术》

(1天)

课程目标：

- ✓ 了解沟通中的潜藏的人性；
- ✓ 掌握自我沟通中的修炼；
- ✓ 掌握与上下级之间的等级沟通注意点；
- ✓ 掌握与平级之间的沟通要点；
- ✓ 掌握说话的魅力与背景；
- ✓ 掌握沟通的内涵。

课程大纲：

一、沟通中的人性与自己

- ◇ 了解人性（人之性、人之道、人之成）
——案例：人之初，性本善还是性本恶？
- ◇ 沟通的“技巧”
互动——情境模拟：（1）孩子与父母；（2）上级与下级
目的：为了了解“沟通技巧”
- ◇ 心是大还是小
——案例：在心中画一座城市/一根毫毛
- ◇ 人与人是“不平等”的
——人格关系与角色关系
- ◇ 抱怨
互动——情境模拟：抱怨，（1）夫妻之间；（2）上级抱怨下级
- ◇ 同理共情
互动——黄金法则：唱歌——月亮代表我的心
互动——白金法则：唱歌——牵手
- ◇ 沟通需要“弯曲”
- ◇ 沟通中的自控
——案例：见猎心喜，心喜过度
- ◇ 沟通中的面子

——案例：“识相”

- ◇ 伦理

——案例：工作中的伦理

- ◇ 注意非语言传达的信息

互动——肢体语言：模拟各种肢体语言所代表的信息

- ◇ 沟通的四种情况

- ◇ 沟通话题的选择

- ◇ 认识自我

- ◇ 沟通中的礼貌

——案例：读者文摘的全球调查排名

- ◇ 不迁怒

——案例：孔子称赞弟子颜回

- ◇ 平常心

- ◇ 自我对话——转移压力

互动——心理学上的心境转移

二、沟通的内涵

——撕纸游戏：心想不等于口说，耳闻不等于脑辩

- ◇ 沟通的概念

- ◇ 沟通的过程和要素

- ◇ 沟通的原则

三、管好你的嘴——说话的魅力

——游戏：“嘴痒”

——如何管控好自己的嘴

- ◇ 嘴不好管

- ◇ 言寡尤，行寡悔

- ◇ 说话的四大前提

- ◇ 意识控制

- ◇ 向领导进言

- ◇ 职业素质

- ◇ 亲情
- ◇ 友情
- ◇ 爱情
- ◇ 说话中的“惊艳”
- ◇ 彰显自己，不必否定他人
- ◇ 无心之过
- ◇ 位置低
- ◇ 破解尴尬
- ◇ 窘境
- ◇ 生命中的贵人
- ◇ 直言

四、等级沟通

——情境模拟：老王的故事

——下级如何向上沟通，上级如何向下沟通

- ◇ 下级对上级沟通
 - 案例：皇帝中的第一，大臣中的第一
- ◇ 恰当表现自己
- ◇ 上级的知遇之恩
 - 案例：荆轲的死亡约会
- ◇ 不要与上级争论
- ◇ 上级对下级沟通
- ◇ 别轻视下级
- ◇ 上级的自我调整
 - 案例：“可”的故事
- ◇ 做上级不要做政客
 - 陶行知的“四颗糖”

五、平级沟通

——游戏：生气时的沟通与心情好时的沟通

- ◇ 一对一沟通效果

——案例：“我爱你”

◇ 善于表达

——案例：《血色浪漫》

◇ 禁忌

◇ 平级更要平等

◇ 智慧

◇ 不要过度

◇ 赏识

◇ 《菜根谭》如是说

◇ 沟通的核心问题

——案例证明：心态决定一切

◇ 沟通的基本要求