

# 识人辨境——差异化人际沟通技术

## 课程背景：

当今社会，信息化和大数据的时代，沟通在人们工作中的频率越来越高，需要沟通的对象越来越广，需要沟通的效率越来越高，沟通也变得越来越重要，不论部门岗位，它成为一个职场人的必备技能和生存法宝。良好沟通也是企业高效顺畅运作的重要保障。

聚焦当下情境，识别沟通根本难点，“短、平、快”地与他人沟通、达到沟通目的成了工作的要求。你是否能够：与上司沟通有道，让他信任，重视、采纳你的建议？与下属沟通有效，让他受到你的激励充满干劲？与同事沟通顺畅，彼此了解，关键时刻互帮互助？与内外部客户建立信任，关键时刻鼎力相助？

在工作场合快速识别对方沟通风格，帮助学员了解不同类型的人的特点和行为表现以及应对方法，训练学员提高建立沟通链接的要点，如同理心和弹性、预防和化解防卫，会谈和谈判的步骤过程。沟通障碍的排除、沟通质量的改善、信任和双赢关系的建立使组织避免因个人沟通问题带来的组织风险，提升组织的效率和绩效。

## 课程收益：

- 识别不同人际沟通风格，了解沟通模型基础上掌握沟通要点
- 了解如何根据不同人的心理需求与他们建立关系，获得信任
- 学会根据不同人的沟通风格运用同理心和弹性
- 掌握商谈的六步骤到实际工作案例中，解决实际沟通挑战
- 了解对上对下和平级跨部门各种情境的不同沟通模式
- 改善企业人际关系之间的沟通状态
- 正确地看待事情，因而更有效地解决问题
- 提高团队沟通能力，提高团队协作效率

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全体员工

课程方式：讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

## 课程风格：

**幽默风趣：**课程氛围好，擅长用互动、故事、案例提升培训现场氛围。

**系统性强：**深入浅出，以沟通模型为基础打通沟通各环节卡点。

**价值度高：**课程内容不仅有知识概念，更有具体实用的工具运用讲解和练习。

**实操性强：**有具体商务会谈步骤和具体案例讲解，结合情境实际演练

**形式多样：**讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

## 课程大纲

导入：开场及破冰游戏

第一讲：构筑沟通基石——沟通的认知

一、沟通定义与模型

二、沟通的重要性

1. 事务达成的桥梁

2. 工作绩效的扩展

3. 幸福的要素

讨论：什么样的人不容易沟通

### 三、沟通的三要素

1. 信息发出方
2. 信息反馈方
3. 沟通环境和媒介

讨论：依据以上三点分析工作沟通中的常见问题

分析讨论：

- 1) 为何沟通是件困难的事
- 2) 沟通的差异化体现在哪里
- 3) 我们沟通的主体是人？事？情？

### 第二讲：把握沟通差异——识别人际风格

#### 一、识别人际风格的要点

1. 防止掉入主观判断的陷阱
2. 区别描述性和判断性行为特征

#### 二、四大人际风格的判定

1. 表现型
2. 友善型
3. 分析型
4. 控制型

案例解读：视频案例——不同类型的人际沟通

#### 三、识别不同人际风格的需求

讨论：辨别需求在沟通中的作用

1. 表现型的沟通需求
2. 友善型的沟通需求
3. 分析型的沟通需求
4. 控制型的沟通需求

故事案例解读：公主的月亮

#### 四、掌握不同人际风格的情境运用

1. 时间应用
2. 进行决策
3. 获得赞美
4. 给予激励
5. 克服弱点

视频分析：识别人的沟通风格

#### 6. 判断不同情境人际风格的要点

- 1) 数据详实
- 2) 不求十全十美
- 3) 不贴标签
- 4) 作为工具

视频案例解读：老虎伤人事件

#### 五、不同人际风格的有效表达

##### 1. 有效表达之基石

- 1) 不评判
- 2) 不主观
- 3) 守事实
- 4) 建信任

## 2. 有效表达之反映式沟通

- 1) 关注
  - 2) 反映
  - 3) 同理
3. 有效表达之四步法——观察、感受、需要、请求
4. 有效表达之沟通中的提问技巧

## 第三讲：运用沟通要素——信任与同理心

### 一、信任的建立

1. 信任在沟通中的作用
2. 信任的三要点
3. 影响信任的四大要素

### 二、正确认识同理心

1. 同理心在工作生活中的价值
2. 同理心表达技巧
  - 1) 呈现——表达同理心的方法
  - 2) 表现——通过同理心影响他人
  - 3) 递进——同理心的层次
3. 同理心等级评定

练习：掌握同理心，理解对方和表现出对对方的理解

## 第四讲：延展沟通范围——适度“弹性”

1. 弹性的正确理解和应用原则
  2. 弹性高与低在工作生活中的作用
- 讨论分析：如何运用弹性与不同人际风格的人良好沟通
- 讨论分析：如何通过你的行为反映出你在人际交往中的弹性
3. 弹性——在沟通中的应用技巧
  4. 弹性的水平测试
  5. 运用弹性化解防卫行为
    - 1) 擦亮你的眼睛——识别不同的类型的人在紧张气氛面前的不同反应
    - 2) 识别——回应并化解别人的防卫行为
    - 3) 避免进入恶性维持循环——让防卫性行为提示你调整节奏
    - 4) 推动对方进入良性进步螺旋——让建设性行为指导你前进

## 第五讲：区分沟通情境——情境管理沟通

### 一、情境化沟通——向上沟通

1. 向上沟通的重要性分析和障碍分析
  2. 向上沟通三步法
    - 一步法：主动沟通，定期对话
    - 二步法：从对方真正关心的角度切入
    - 三步法：公开支持，私下建议
  3. 向上沟通的三大场景——汇报、请示、建议
- 讨论：其他场景
4. 向上沟通的六个禁忌

### 二、情境化沟通——向下沟通

1. 向下沟通的重要性分析和障碍分析

## 2. 教练式沟通的四种方式

- 1) 理清目标
- 2) 反映真相
- 3) 心态迁善
- 4) 行动计划

## 3. 任务布置的要点

## 4. 向下沟通的三大情境

- 1) 指派任务
- 2) 表扬下属
- 3) 批评下属

## 5. 向下沟通的三个原则

- 1) 积极
- 2) 倾听
- 3) 指导

## 三、情境化沟通——跨部门沟通

### 1. 跨部门沟通的三大障碍

- 1) 组织分工不明确
- 2) 部门目标存在差异
- 3) 部门利益各自为阵

分析讨论与互动分享

### 2. 跨部门沟通要点

- 1) 守责
- 2) 互利
- 3) 链接
- 4) “储蓄”

### 3. 跨部门沟通计划表

练习：制定跨部门沟通计划表

## 第六讲：模拟——商务会谈演练

1. 学习和应用一个针对不同风格沟通对象进行工作中协商和谈判的模式

### 2. 商谈六步骤

- 1) 充分准备
- 2) 轻松开场
- 3) 明确需求
- 4) 专业展示
- 5) 回应异议
- 6) 达成共识

角色演练：跟你工作中较难沟通的伙伴进行一次工作会谈

【课程回顾、总结、行动计划】