

《用关键对话提升沟通技巧》

【培训受众:】

1. 需要改善绩效水平、提升员工满意度的管理者；
2. 跨部门沟通协作者；
3. 业务人员。

【课程收益:】

1. 个人收益——提高影响力
 - ① 人际敏感度——敏锐洞察他人的情绪和意图，识别对话风险；
 - ② 亲和力——缓解紧张的人际关系，建立安全的对话氛围；
 - ③ 化解力——消除对话中的顾虑和障碍，坦率而得体的展开讨论；
 - ④ 说服力——从事实而非情绪出发，就争议性话题有效表达自己的观点。
2. 组织收益——提升整体业绩
 - ① 提升会议效率 提升员工满意度；
 - ② 改善绩效水平 化解部门冲突；
 - ③ 提高生产效率 消除跨文化沟通障碍。

【课程时长】 2 天

【课程大纲:】

模块一：扫清障碍

识别那些使你无法达到预期的对话

避免在关键对话中保持沉默或引发冲突

坦率、真诚地分享事实、概念、感受和观点

共享信息的作用：及早界定问题并防止对话失控

模块二：从心开始

专注于你的目标并维护对话氛围

学习如何从自己开始

理解在关键对话中动机有何变化

模块三：学会观察

识别对话出现风险时的警示信号

辨别不同形式的沉默和冲突

模块四：保持安全（一）

重建安全并回归对话的步骤

暂时走出对话以观察如何改进

识别并管理你的“压力下行为方式”

畅所欲言——远离沉默或冲突

让所有人共享信息的技巧

模块五：保持安全（二）

建立共同目标并保持相互尊重

识别目标出现分歧的状况

模块六：主导我的故事（一）

在你愤怒、恐惧或受到伤害时如何保持良好的对话状态

思考你自己应对负面情绪的方法

发现你的“诡辩故事”：你在为自己的行为辩护

模块七：主导我的故事（二）

从你的情绪故事中消除消极角色并改进结果