

# 有效避免沟通冲突-提升职场沟通力

【课程时间】1天

【适合学员】职场人士

【课程收益】本课程运用大量的案例、视频、游戏、互动等环节，帮助学员建立正确的沟通思维和理念，掌握高效沟通的必备技巧，避免沟通冲突，学会应用于上级、平级、下级即客户沟通的技巧。

【课程大纲】

## 1、何谓有效沟通

引入：互动游戏之迷宫探险

- 有效沟通的四要素
- 引起沟通冲突的根源
  - ◆ 案例：一次不愉快的跨部门沟通
  - ◆ 权利和责任归属的冲突
  - ◆ 层级所产生的冲突
  - ◆ 利益的冲突
  - ◆ 缺乏同理心
- 有效避免冲突的手段-非暴力沟通
  - ◆ 视频：领导可否这样与下属沟通
  - ◆ 非暴力沟通发展简史
  - ◆ 区分暴力语言和非暴力语言
    - 角色扮演：体会如何好好说话

## 2、如何在职场中运用非暴力沟通

- 观察事实而非评论
  - ◆ 视频：日常中的观察
  - ◆ 练习：区分观察与评论
- 适当示弱让事情发生转机
  - ◆ 角色扮演：体会并描述感受
  - ◆ 练习：区分感受与想法
- 用“心”聆听比说重要
  - ◆ 需要的特征
  - ◆ 练习：美丽的需要
  - ◆ 案例分享：如何协调冲突
- 请求不是发布命令
  - ◆ 案例：无效的请求&有效的请求
  - ◆ 练习：提出具体的请求
- 感激是最好的润滑剂
  - ◆ 表达感激的三步法

## 3、同理心倾听

- 听的现状
- 妨碍同理倾听的障碍
  - ◆ 视频：主管的倾听
- 倾听的三个层次

- ◆ 案例：沮丧的销售部小王
  - 同理倾听的技巧
    - ◆ 探讨：如何实现同理心沟通
- 注：实际课程会与课程大纲稍有差异。