

## 《畅通有序---协作式沟通》

### 课程背景：

研究表明，我们工作中 70%的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。

但大多数人都没有意识到，人生的诸多的不顺遂都是因为自己在特定的时空中扮演着不恰当的角色，表现着不恰当的语言和行为，从而在工作关系处理，家庭关系的处理，个人生涯发展等各方面显得处处碰壁，被人际沟通的迷雾所困扰而困惑。

而这一切都是根源于人们与自己的沟通、与同事伙伴的沟通，与家庭成员的沟通，以及与社会沟通交流方式不当。

只有良好的人际沟通，才能为他人所理解；只有良好的人际沟通，才能得到必要的信息；只有良好的人际沟通，才能获得他人的尽力相助。

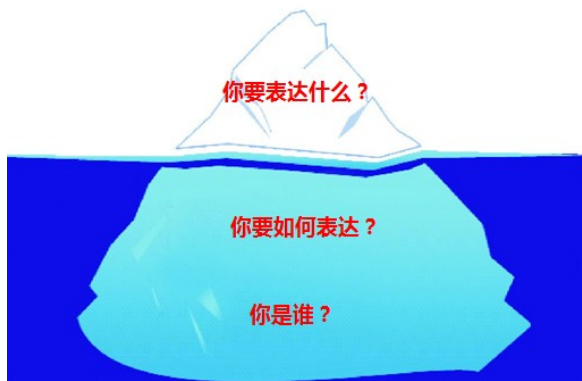
所以，要改善生存之状态，惟有从内而外，从独立意识、双赢思维的修炼开始，在修炼中不断加强自己的沟通技巧，才有可能达到理想的人生彼岸。

### 课程目标：

1. 认识到沟通的质量决定生存的质量；
2. 建立和正确理解企业价值观，营造合作氛围；
3. 介绍如何与同事建立良好的合作关系了解沟通的原则；
4. 系统学习领导者在部门之间、同事之间的沟通方法和技巧；
5. 运用现代化的管理手段，更好地管理工作，走向成功。

### 课程亮点：

- 基于“沟通冰山”理论作为课程整体脉络，清晰沟通最重要的切入点



- 建立信任---一种可以改变一切的力量



- 运用沟通不同风格，并结合案例以提升沟通成效



- 运用“沟通三大技巧”以全方位的提升沟通能力



课程课时：2天

课程内容：

课程题目	授课形式	课程内容
第一章： 了解真实的沟通	课堂讲授 活动体验 案例分析 分组讨论	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为什么“沟而不通”？</li> <li>2. 沟通的实质</li> <li>3. 沟通的障碍与挑战 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 人际关系导向</li> <li>➤ 工作成果导向</li> </ul> </li> <li>4. 建立信任---一种可以改变一切的力量 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 你对今天的“信任环境”满意吗？---英国行为学家的调查</li> </ul> </li> </ol>

课程题目	授课形式	课程内容
		<p>数据</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 测试“你的可被信任指数”</li> <li>➤ TCRIS 公式---信任度、可信性、亲密度、自我导</li> <li>➤ 教学视频：真正的信任如何建立？</li> <li>➤ 建立信任的过程</li> </ul> <p><b>5. “沟通冰山”理论</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 你要表达什么---目的、期望、利益</li> <li>➤ 你要如何表达---方式、方法、技巧、态度</li> <li>➤ 你是谁---印象、关系、影响力</li> <li>➤ 案例：为什么我们的沟通这么难？</li> </ul>
<p><b>第二章：</b> 知己知彼</p>	<p>课堂讲授 测评分析 案例分析 分组讨论</p>	<p><b>1、 DISC 是什么？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 它是一种人类行为的语言</li> <li>➤ 不管您自知或不自知，它都一直影响着您和旁人的互动关系</li> </ul> <p><b>2、 风格特质自我测评</b></p> <p><b>3、 解读 DISC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DISC 行为偏好、基本特点</li> <li>➤ DISC 四种典型特征的视频</li> <li>➤ 小组讨论：他们喜欢什么、讨厌什么？</li> </ul> <p><b>4、 如何与不同 DISC 性格特质的人沟通和协作</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 小组讨论与分享：与他们沟通交流应该做的、和避免做的？</li> <li>➤ 如何与“D”相处</li> <li>➤ 如何与“I”相处</li> <li>➤ 如何与“S”相处</li> <li>➤ 如何与“C”相处</li> </ul> <p><b>5、 调整你的沟通风格 —“OPA”模型</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O=观察</li> <li>➤ P=预测</li> <li>➤ A=转化</li> </ul> <p><b>6、 练习：团队 DISC 活动</b></p>
<p><b>第三章：</b> 双赢对话技巧</p>	<p>课堂讲授 案例分析 分组讨论 模拟演练</p>	<p><b>1. 我们能明确清晰表达吗？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 容易激怒对方的表达方法</li> <li>➤ 有效表达的四步法 OFNR</li> <li>➤ 练习：如何改善与同事的表达</li> </ul> <p><b>2. 我们会用心倾听吗？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 倾听的四个层次</li> <li>➤ 影响我们倾听的因素</li> <li>➤ 倾听的 3F 模型</li> <li>➤ 角色演练：高效的倾听</li> </ul>

课程题目	授课形式	课程内容
第四章： 将破坏性的对话转变为双赢对话	课堂讲授 案例分析 分组讨论	<p><b>1、 情商高的人比智商高的人更可拍！</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 为什么有那么多“高智商的失败者”？</li> <li>➤ 情商与智商的区别</li> </ul> <p><b>2、情绪与行为的来源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 讨论：寻找我们自己的情绪触发物或痛点</li> <li>➤ 情商控制的“ABC 模型“</li> <li>➤ 自我对话的两种类型</li> </ul> <p><b>3. 对话的风格模式：我习惯如何与人对话？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 练习：对话的风格模式判断</li> <li>➤ 对话回应情景练习</li> </ul>
课程总结及行动计划		