

(美) 科里·帕特森 等 名著

《关键对话:如何高效能沟通》导读

(6 学时)

【原著简介】

你一定遇到过下列情况——

向上司提出你精心设计的方案，却被泼了一头冷水。

要求下属加班，下属以沉默相对抗。

和家人谈“开源节流”，他却只当是耳边风。

要邻居遵守公德，对方却依然我行我素。

要你的另一半浪漫些，对方却还是像根木头一样。

请朋友还钱，朋友却总是找各种借口推托。

当你遇到这些情况时，你是沉默以对，还是尖刻批评，抑或拍案而起？别觉得灰心丧气，因为大部分人都和你一样，在面对难以解决却又会对生活产生重大影响的“关键时刻”，不是张口结舌不知如何应对，就是以强硬的方式解决，却在对方心里留下不愉快的阴影。

现在你不必烦恼了！《关键对话》将帮助你以四两拨千斤的方式，利用各种沟通技巧，解决生活中难以应对的各种难题，成就无往不利的事业并拥有更快乐的人生。

《关键对话:如何高效能沟通》详细剖析了人们在沟通上常有的盲点，并提供了许多立竿见影的谈话、倾听、行动技巧，辅以丰富的对话情境和轻松幽默的小故事，帮助您以最迅速的方式掌握

这些技巧。说得切中要点，让对方清楚知道你的看法，是一种能力；说得圆满得体，让对方自动反省，是一种智慧。运用本书提供的技巧，不论是多么难以应对的局面，你都能够事半功倍地轻松面对。

【课程目标】

一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧、理解高效沟通对组织的重要性、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性

二、掌握管理沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，学会建立信任与换位思考、相互尊重与欣赏等沟通协作的要点

四、正确运用管理沟通的技巧，提高沟通的技能，化解冲突和矛盾，创造和谐的组织文化和氛围

【课程特点】

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。

讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

【课程对象】 总裁、CEO、企事业单位各级管理干部

【授课方式】 教授演讲，情景分析，问题讨论、工具应用 案例分析

【课程大纲】

前言 沟通与沟通障碍

第 1 章 何谓关键对话

第 2 章 掌握关键对话

第 3 章 从“心”开始—如何确定目标

第 4 章 注意观察—如何判断对话氛围是否安全

第 5 章 保证安全—如何让对方畅所欲言

第 6 章 控制想法—如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话

第 7 章 陈述观点—如何循循善诱而非独断专行

第 8 章 了解动机—如何帮助对方走出沉默或暴力状态

第 9 章 开始行动—如何把关键对话转变成行动和结果

第 10 章 案例分析— 综合应用—关键对话的准备和学习工具

