

# 《关键沟通—如何高效能沟通》

主讲：邓世超

## ■ 课程背景：

每个人生命中不可避免地会遇到“关键时刻”，它们可能是：

向上司提出精心设计的方案，却被泼了一头冷水。

想和配偶沟通，希望对方的家人不要干涉你们的生活。

和孩子谈认真学习，却被当作耳边风。

提醒朋友还钱，他却总找各种借口推脱。

是隐忍不发，任由情况向对你不利的方向发展？还是冲冠一怒，说一些事后让自己后悔的话，把事情推向恶性循环？大多数人在面对难以解决却将对生活产生重大影响的“关键时刻”，都不知如何应对。其实，在隐忍和暴怒之间，还有一种方法，既能圆满地解决问题，又不会伤害或冒犯对方，那就是“关键沟通”技巧。运用本书提供的技巧，无论是多么难以应对的局面，你都能够以事半功倍的效率轻松面对，成就无往不利的事业并拥有更快乐的人生！

## ■ 课程时间：

总时长 2 天版

## ■ 授课对象：

部门主管、谈判人员、企业中/层管理者、经常需要跨部门/跨文化的沟通者，

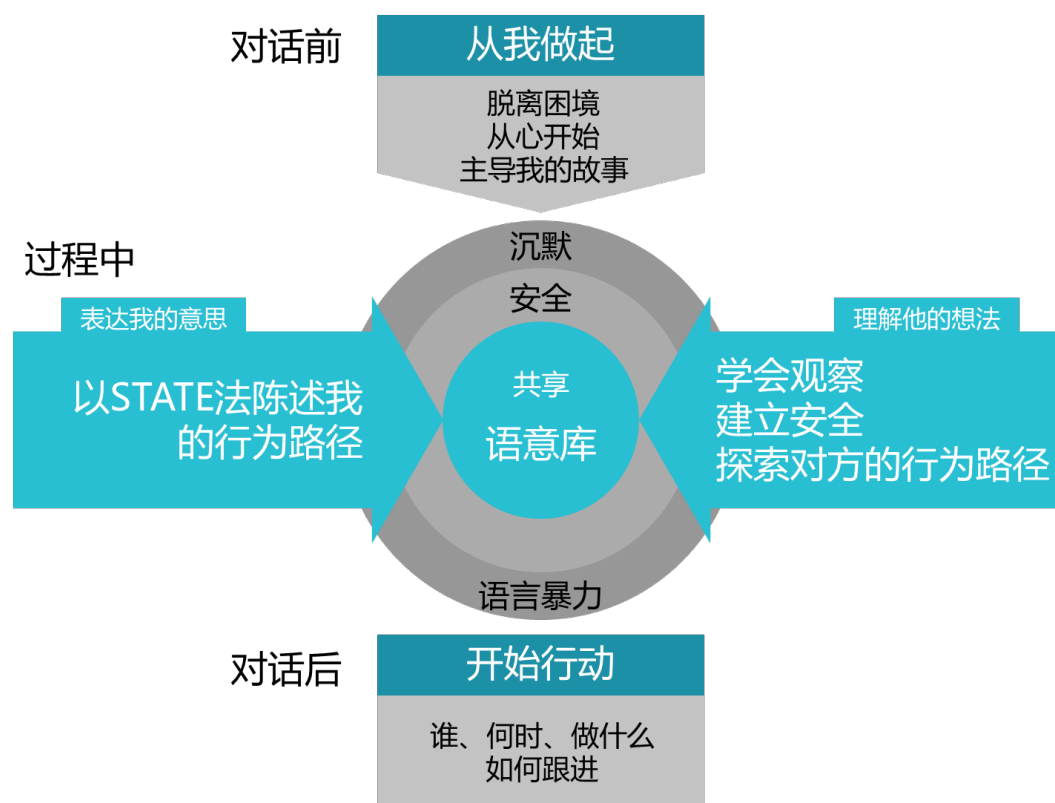
希望能够主导情绪的人

## ■ 课程收益：

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. 强化个人/团队关系—通过学习应用关键技能完美处理高风险对话，达成对话双方的共同目标，赢得他人及团队的信任，从而强化协作关系
3. 提升个人非职权影响力—掌握处理高风险对话的技巧，消除对话中的顾虑和障碍，坦率而得体的展开讨论

4. 高效决策—面对复杂问题与个人和团队进行坦诚对话，
5. 快速达成合意，大幅提升决策效率和质量

■ 课程结构：



■ 课程大纲：

一、脱离困境

1. 识别那些使你无法达到预期的对话
2. 避免在关键沟通中保持沉默或引发冲突

**小组讨论：**你在何处受困？精彩面临的关键沟通场景有哪些？

3. 坦率、真诚地分享事实、概念、感受和观点

#### 4.用 CPR 技巧分析问题

**演练：**用 CPR 技巧，将你在案例中看到的内容、模式和关系方面的问题分别列出，列出后想想如何跟老板沟通

## 二、从心开始

**小组讨论：**关键沟通场景中，偏离目标的后是什么？

**案例分析：**大打出手的程序员

1. 了解自己在压力下的行为风格并学会控制自我：左右手栏

**演练：**列出工作场景中，你的左右手栏

2.专注于你的目标并维护对话氛围

3.如何让行为与目标保持一致？

**工具方法：**三思而后行，思目标，思结果，思方法

## 三、主导我的故事

1. 情绪管理测试：对测试题进行打分

2. 在你愤怒、恐惧或受到伤害时如何保持良好的对话状态——识别产生负面情绪的根源

**头脑风暴：**哪类人最难搞定（拒绝承担责任/固执/听不进建议）

3. 发现你的“诡辩故事”——你在为自己的行为辩护

**案例分析：**马冬梅的经历

4. 从你的情绪故事中消除消极角色并改进结果

● 区分故事和事实：案例演示

- 警惕三类巧妙的故事：案例分析

#### 四、用 STATE 法陈述路径

- 1.用令人信服的陈述代替简单粗暴的陈述
- 2.正确描述包含潜在威胁的敏感和有风险的信息
- 3.分享强有力的观点而不屏蔽对立观点
- 4.为对方创造对话的安全氛围
- 5.STATE 陈述法
  - ✓ Share : 讲事实
  - ✓ Tell : 说看法
  - ✓ Ask : 询观点
  - ✓ Talk : 做试探
  - ✓ Encourage : 劝尝试

**情景演练：**使用综合陈述法达成你的沟通

#### 五、学会观察

1. 观察关键沟通的信号：压力测试

**小组讨论：**当对话氛围不安全，会出现哪些反应？

- 2.重建安全并回归对话的步骤
- 3.畅所欲言—远离沉默或冲突

**判断：**以下压力的应对方式属于哪一种？

4.学习让对话双方共享信息的技巧

5.为对方创造对话的安全氛围

**演练：**小组角色扮演，三人一组，三种角色：主动者、教练者、观察者

## 六、建立安全

1.重建安全并回归对话的步骤

**演练：**用对比法澄清

2.如何正确的道歉

2.如何对比法消除误会

**演练：**这个任务不可能完成

4.创建共同目标的 CRIB 四步法

**演练：**用 CRIB 四步法创建共同目标的

## 七、探索他人行为路径

1. 工作当中的这个案例

2. 用 AMPP 法探索行为路径

**演练：**用 AMPP 技巧探索对方的行为路径

3. 制定你的微行动

**演练：**关键沟通，行动计划表