



人际和谐沟通训练

主讲：艾博

课程纲要

【课程名称】 人际和谐沟通训练

【课程背景】

有人的地方就有沟通，沟通无处不在。

沟通和谐影响部门协作和团队融合；沟通不顺畅导致工作进程受阻；沟通信息不精准导致出现冲突；上下级沟通不良导致目标难以完成，员工满意度差；平级沟通不良导致工作配合效率低下。

人际和谐互动沟通技术是管理者和员工必备的职场技能，此课程以国际权威理论、工具为核心，带领学员们改善沟通的心理地位和沟通风格，明确沟通中的角色，

【课程收益】

1. 端正管理者对执行力和管理沟通的科学认知；
2. 了解影响执行力的组织分工机制、组织发展机制和组织激励机制的原理；
3. 了解执行力的标准；
4. 掌握科学沟通的心理地位、沟通状态、沟通角色、沟通能力、病态沟通；

【授课对象】 企业中高层管理人员、储备干部；

【课程时长】 1 天；

【授课方式】 理论讲授+案例研讨+小组讨论+现场演练+行动学习

【课程要求】

- 分组研讨，按 6-8 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张，彩色便笺纸每个小组 2 种颜色；
- 准备彩色白板笔，每组三种颜色。

【课程大纲】

1 沟通的认知

- 1.1 沟通的重新定义
- 1.2 沟通的认知：管理的 70%工作是沟通
- 1.3 沟通的基础：成熟的标志是能管住嘴
- 1.4 沟通的核心：价值观
- 1.5 沟通的目标：双赢
- 1.6 **即兴互动：一次团队活动引发的血案**

2 国际权威 TA 沟通分析理论

- 2.1 艾瑞克·伯恩与 TA 沟通分析介绍
- 2.2 TA 沟通分析 - 发展阶段

- 2.3 TA 沟通分析 - TA 沟通理论
- 2.4 TA 沟通分析 - TA 沟通分析的哲学基础
- 2.5 TA 沟通分析 - 不同之处
- 2.6 TA 沟通分析 - 运用
- 2.7 TA 沟通分析 - 主要概念
- 3 TA 沟通分析测评体验
 - 3.1 小组测试：PAC 沟通风格互动分析
 - 3.2 小组演练：不同沟通风格带来的感受
 - 3.3 沟通的病态特征
 - 3.4 小组演练：补充式沟通与交错式沟通
 - 3.5 小组测试：四种基本心理地位解析
 - 3.6 即兴互动：一场车祸的沟通解决方案
 - 3.7 沟通中的角色陷阱
 - 3.8 小组测试：沟通互动中的角色陷阱
 - 3.9 即兴互动：迫害者、拯救者、受害者
 - 3.10 解决沟通冲突的价值引领技术
 - 3.11 巨眼式沟通：正确表达事实
 - 3.12 发掘内在动力实现内外平衡
 - 3.13 打破自我设限实现自身的卓越性
- 4 沟通技巧实战技巧演练
 - 4.1 沟通中的教练技术应用：聆听、发问、区分、回应
 - 4.2 即兴互动：安慰被劈腿的同事
 - 4.3 对众沟通的逻辑与技巧
 - 4.4 小组演练：晨会的结构化发言
 - 4.5 精确表达技巧
 - 4.6 处理异议技巧
 - 4.7 攻关沟通的逻辑：商、伤、赏、上
 - 4.8 与上司沟通的步骤和要点
 - 4.9 与平级同事沟通的步骤和要点
 - 4.10 与下属沟通的步骤和要点
 - 4.11 演练：如何进行跨部门沟通
- 5 回顾与总结