

360度高效沟通技巧与冲突管理

课程名称
360度沟通技巧
课程背景和针对问题
<p>·课程背景：沟通是人类集体活动的基础，是人类存在的前提，同时是现代管理的命脉和人际情感的基石，只有良好的沟通才可以造就健康的人际关系，可以说我们的生活中无时不刻不和沟通息息相关。</p> <p>可沟通又是一个极为复杂的系统，不同的北京、性格、关系、位置、利益、情绪和目标，都会对沟通造成不同的影响，作为一名长期在组织内部协调和改善人际关系和情绪的咨询老师，今天我们一起全面谈谈360度的高效沟通。</p> <p>·针对问题：人际关系的沟通和改善。</p>
学习收益
<p>·了解何为沟通及沟通的重要性；</p> <p>·了解不同性格的人如何沟通</p> <p>·掌握沟通的各种技巧和方法；</p> <p>·如何有效的进行沟通训练；</p> <p>·如何将所学运用到日常生活和工作中。</p>
适合对象
各企业团队中高层管理人员、销售人员和基层员工。
课程纲要（目录）
<p>一、沟通的剖析</p> <ol style="list-style-type: none">1、沟通的四个关键词：传递、反馈、理解、共鸣2、我们为什么要沟通：沟通对未来发展、职场胜任力、人际和幸福指数的关系3、沟通前的各种准备工作：确立沟通的目标，只有目标清晰一致沟通才能发生4、对于沟通目标理解的一致性以5、沟通前确立彼此的情绪、关系和利益，否则沟通无效6、统一沟通标准的约哈里窗口，建立沟通标准 <p>二、沟通的情绪控制和性格分析</p> <ol style="list-style-type: none">1、沟通中先解决情绪，再解决事情2、情绪隔离法3、情绪生物调节呼吸法4、情绪想象区间法5、不同性格的人需要不同的方式沟通：老虎、考拉、孔雀、猫头鹰6、老虎：结果和执行、孔雀展示和认可、卡拉激励和安全、猫头鹰数据和计划7、男性、女性、长者和年轻人的互动注意事项 <p>三、沟通中的有效表达</p>

- 1、肢体语言、语音语调的运用，身形言表和五个基本表达手势
- 2、金字塔结构表达：归纳核心、内容分类、条理分明。逻辑性表达
- 3、表达中的黄金句式：无评判、说动机,XYZ+N动机表达法

四、沟通的倾听

- 1、同理心的四个层级
- 2、倾听漏斗的原理：使用有效确认解决沟通漏洞
- 3、学会换位思考的ABC法则
- 4、学会倾听的步骤：情绪认同-引导发问-理性回顾-积极表达
- 5、倾听中的注意事项：眼神、身体、记录、打断、无评判
- 6、区分倾听中个人中心，观察和评论，想象和感受

五、赞美、反馈和提问

- 1、NLP上堆下切提问法/5W1H/ORID聚焦
- 2、开放式和封闭式提问法
- 3、有效反馈三大句式
- 4、有效赞美的5个基本特征

六、职场沟通的锻炼

- 1、跨部门沟通基本技巧：平等尊重、加深交流、信息共享、优化流程、主动承担、明确利益
- 2、上级沟通技巧：现场服从、给出选择、定时反馈、主动询问、超出预期、明确位置
- 3、下级沟通技巧：规划蓝图、注重感受、服务意识、减少随意、创造舞台、明确标准
- 4、客户沟通技巧：准时准点、探明需求、不卑不亢、专业制胜

七、冲突破局——区分“三种利益”

1. 共同利益-一荣俱荣-共赢合作
2. 不同利益-单方在意-交换利益
3. 冲突利益-双方互斥-沟通博弈

八、管理他人情绪-问题外化四步法

1. 强调共同目标
2. 学会对比说明
3. 移动相对位置
4. 探讨解决方案

九、共赢策略：克服定额心智的两种方法

1. 打包法：不是分蛋糕，而是做大蛋糕
2. 创造法：头脑风暴的创造性

主要教学方法
·讲授法、案例法、互动参与法、角色扮演。
场地和设备要求
·黑板、讲台、投影设备、激光笔、白纸、粉笔。
课程时间
·6个小时
训前准备工作
·1、提前15天准备好相应学员背景资料
·2、提前告知讲师开课时间和特殊要求
训后培训评估
·1、培训评估调查表
·2、培训效果试题
·3、HR部门使用培训效果追踪评估表