

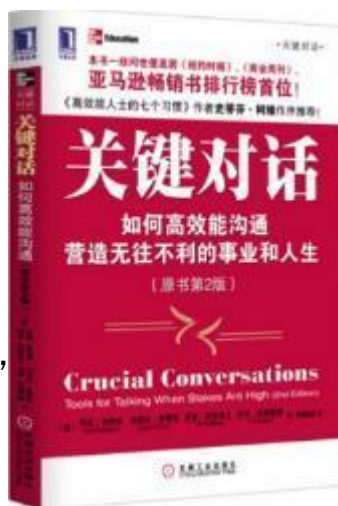
# “关键对话”之沟通情境训练

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

## 【课程背景】

《关键对话：如何高效能沟通营造无往不利，其中包括组织行为学专家、领导力研究已经成为众多中外知名公司的锦囊妙计。

本课程将在讲授书中相应方法和机理之外，便于学员学习领悟和掌握方法之中的妙用，



利的事业和人生》由美国四位专家联合著者、演讲师和咨询顾问，书中提到的方法

辅之以4大管理场景的视频学习与模拟训练，最终落实到实际工作中。

## 【课程收获】

☺ 掌握关键对话的核心要义，自我评测沟通中的缺失和障碍

- ☺ 通过视频学习和演练，掌握工作场景中应用关键对话的方法
- ☺ 通过德鲁克思想的传导，帮助管理者理清自身的角色与责任
- ☺ 促进一个共同的团队愿景，增强公司目标的清晰度
- ☺ 提升学员立即改变与行动的动力与意愿

### **【培训方式】**

- 影片教学、案例讨论、情境互动、讲授、知识掌握练习

### **【培训特点】**

- **综合运用多种培训方法**：根据课程阶段的不同，实施最能实现该阶段内容的培训方法，重点突出教练技术；
- **实现知识技能转换**：用训练，尤其是有标准的训练加测评工具，实现知识技能的不断锤炼，提高学员学习的热情；

- **实现工作场景应用**：通过当场教练指导，针对学员工作中遇到的实际情况给予提升和突破，达到立竿见影的效果；
- **实现工作氛围打造**：通过独有的交互式打造模式（ Interactive Development Model ），激发学员改变的热情和动力，达成共同改变的共识与承诺，使培训成果在工作中真正得以显现。

### **【课程安排】**

- 课程时长：1天
- 参训人数：30人左右为最佳（为便于演练考虑），最大200-300人（超过70-80人课酬斟升50%-100%，但最好不是阶梯教室 / 排排坐模式）
- 授课对象：企业中高层管理者

# 课程大纲

## 模块一、开篇——课程介绍（15分钟）

- ✦ 课程目标：不是来听传统沟通和管理知识的；  
是来经历当场深入探讨自身问题并有突破方向和方法的
- ✦ 课程特性：实战检验、当场剖析、教练指导、立竿见影
- ✦ 课程收获：对自我的新感悟、新理解，并发生行为转变
- ✦ 课程要求：全情投入，真诚参与，突破自我，提升能力
- ✦ 期望管理：沟通期望，达成共识，相互协调，保证效果

## 模块二、何谓“关键对话”（30分钟）

- ✦ 关键对话的三个特征
  - 意见不一
  - 情绪激烈

- 事关重大

#### ✚ 跳脱“傻瓜式的选择”

- 脑科学的最新发现：人脑的发展
- 人体的运作机制不适应关键对话
- 逃离战斗 - 逃避的选择

#### ✚ 自我衡量：工作生活中常见的关键对话

### 模块三、明确对话的目的（ 45 分钟）

#### ✚ 逃出傻瓜式选择

- 思考自己的目标和动机
- 我能为双方及双方的关系实现什么目标
- 案例分析：明总主持会议上的冲突

#### ✚ 场景模拟：向上沟通中如何明确目标

- 视频学习：领导，这个你要支持我！

- 步骤梳理：向上沟通的关键要素
  - 模拟练习：领导，我有个建议
- ✚ 从“心”开始 - 确定目标

## 模块四、营造安全氛围（1.5小时）

- ✚ 关注内容和氛围
- 视频学习：“非口语行为”传递的信息
  - 应对压力的方式
  - 测试：TKI 冲突处理模式测评
  - 活动体验：掰腕子
- ✚ 判断对话氛围是否安全
- 自身陷入危急时刻的反应
  - 对方失去安全感的信号
- ✚ 营造安全感

- 营造共同目标
- 保持尊重建立信任
- 使用对比法回归安全

#### ✚ 安全感营造训练：习惯矫正

- 视频学习：你的工位实在是太邈遑了
- 步骤梳理：营造安全感的关键要素
- 模拟练习：这种工作方式，你一定要改

## 模块五、基于事实谈话（1.5 小时）

#### ✚ 情绪管理的 ABC 理论

#### ✚ 案例分析：Mary 与 Luke 的暗战

- 富有想象力的自我辩护
- 行为方式模型
- 摆脱主观臆断

- 基于事实对话的步骤

#### 🚩 陈述观点

- 综合陈述 5步法
- 放弃强硬和绝对化的表达
- 模拟练习：应对小刁

## 模块六、了解真实动机（1.5小时）

#### 🚩 关于信任

- 中国人的信任模式
- 常见的三种建立信任的方式
- 现场练习：三分钟建立信任
- 情境检验：向左转向右转

#### 🚩 了解动机

- 倾听的关键技巧

- 如何在倾听中表现出好奇和耐心
- 重述与引导
- 建设性反馈训练

✚ 综合演练：一对二冲突解决

- 视频学习：领导，是他不对！
- 步骤梳理：冲突解决的关键要素
- 模拟练习：产品与研发的论战

## 模块七、总结提升（15分钟）

✚ 来自德鲁克的教诲

- 沟通背后的逻辑：贡献 - 关系 - 沟通
- 承担起贡献的责任

✚ 我们学到的知识

✚ 我们的行动计划

