

当责沟通技巧

课程目标

许多的员工在执行本职工作的時候，不但能够賣力做好，也还主动提出进度的报告。但是，碰到需要与他人合作或协作的時候，态度就发生极大的变化，一般的态度有六类：

- 不看不理：看到问题发生，但不是自己的事情，就当作没有看到
- 关我啥事：你问他怎么不说？他说：「这不是我的责任范围，说了，怕被别人讨厌」
- 都是他害：你问他怎么发生的？他说：「都是他害的，不是我的问题」
- 随便你吧：你要他配合。他说：「随便你咯，你要怎么样就怎么样，如果还有问题，就不是我的责任哦」
- 掩饰行迹：你问他事情的过程是什么？他的说辞会避重就轻，把自己的问题或责任轻轻带过
- 等等看：你问他怎么不快点进行？他说：「不急，事情自己会解决的，明天再看看」

然而这样的心态只会让人心中舒坦，但不会有任何好处！唯有担起责任，结交付成果，才能创造未来！在课程中会教导学员了解承担责任不只是为公司，更是为自己的未来！

课程将来帮助学员重塑人际沟通观念，懂得沟通不是单向的。在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 承担责任不只是为公司，更是为自己的未来！
- 基本的沟通概念
- 了解不同的社交风格，达到预期的沟通目标。
- 针对不同的场景，选择适合的沟通方法，进行高效的工作沟通成果
- 依照工作场所最常发生的情境，进行演练

当责沟通技巧			
模块	课程大纲	时间分	教学方法

课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 当责的选择 111000	<ul style="list-style-type: none"> • 单元的目的：让学员了解工作不只是为公司的绩效，更是为自己的成长和幸福 • 当责的定义：当责与负责的不同决定人生的态度 • 当责的困难：当责的本质就是对于结果负最后责任，面对当责的压力造就当责困难 • 活动：关键时刻 • 当责的流程：颓废的漩涡 - 圣严法则 • 选择决定命运 • 活动：增进当责态度与行为的九个情境 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 沟通的基本 概念 122002	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：对于沟通有清楚的整体概念 • 以客为尊 • 认同差异 • 改变行为 • 合作关系 • 改变习惯 • 事实对意见 • 沟通心法 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第三单元 社交风格 DISC 122009	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式 • 社交风格测试 - 我是谁 • 影响方式和表达方式 • 了解四种不同的人际风格行为模式 • 判别他人的社交风格 • 如何调整自己沟通方式 • 活动：改善沟通计划 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演

<p>第四单元 高效沟通 - 勇气及尊重 122005</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧 • 本能反应的处理 • 攻击的原因 • 逃避的原因 • 勇气及尊重 • 信念：1+1\>2 • 错误行为 - 强烈信念 • 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> - 状况一：提出请求 - 状况二：拒绝请求 - 状况三：表达不同意见 - 状况四：接受建议、(批)评价 - 状况五：称赞他人 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
<p>总课时长： 6小时 30分</p>			
<p>休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息 中饭时间： 1 个小时</p>			