

高效能沟通—关键对话

一、背景与收益

我们工作中的很多问题的根本原因，在于沟通不畅。尤其是当面对一些高风险、情绪化问题的关键时刻，如何处理好既能比较好的得到自己想要的结果，又最大限度的不伤害彼此，取得双方观点的协调一致，最终使双方获得双赢的高效能沟通的结果，富有建设性的解决好问题？

我们必须勇敢的承认,这是一个不容易得到很好解决的问题，但是，我们可以通过调整看待问题的角度与理解问题的宽度，同时以对于人性底蕴的洞察的深度、加上心理学上对人的科学研究的力度，我们相信只要在坚持原则的基础上，不断的学习与实践，就必然会逐步提升我们沟通的效能水平，营造我们无往不利的人生与事业。

本课内容主要源于畅销书《关键对话》，四两拨千斤，应对一切沟通难题，本书由全美畅销 300 万册史蒂芬·柯维、樊登联袂推荐，所述方法被《财富》500 强企业中 300 多家采用。

二、课程时间：1 天

三、参加人员：想要提升沟通能力的员工

四、授课方式：讲授+游戏+讨论点评++案例分析+互动演练+PK

分享

五、课程提纲

一、什么是关键对话及其梗概

二、关键对话的类别及其特点：高风险、情绪激动、不同观点的处理。

三、常见的关键对话场景回顾，你是否是赢家：升职加薪、结束感情、招聘面试、销售谈判、消除误会等

四、如何进行关键对话

1、关键对话的前提：避免傻瓜式“A或B面”的选择

2、进行关键对话的四个步骤

(1)、明确关键对话的四大目标

a、我的目标及对方的目标是什么？

b、通过这次对话，我和对方要达成什么样的关系？

c、我的行动措施是什么？

案例训练 1：女员工休产假后，不愿上班，如何进行关键对话？

案例训练 2：为下属安排工作，员工表示抗拒，该如何进行关键对话？

案例训练 3：孩子痴迷游戏，无法自拔，如何进行关键对话？

(2)、从“心”开始，调整心态，驾驭情绪

a、“ABCDE”沟通认知模型：被世界公认的仅次于药物的情绪

驾驭疗法

b、“约哈利窗”沟通原则：如何在关键对话时，向别人敞开自己的四个象限的划分：开放区、隐秘区、盲目区、未知区。

案例:1：面对激烈的竞争，贫困的小王如何面试成功？

案例 2：俞敏洪的人缘为何这么好？

(3)、创造安全对话氛围，避免傻瓜式选择—正面冲突或沉默逃避

a、案例分析与练习：面对小王的不解与冷嘲热讽，路易如何进行关键对话？

案例分析：小王情绪产生的过程：所见所闻、主观臆断、形成感受、产生行动

b、四种毫无安全感的“自传式”沟通方式

举牌案例判断关键对话失败原因：价值判断、好为人师、自以为是、追根究底。

c、会发问，才会沟通；会聆听，才会沟通；会回应，才会沟通。

案例分析：一路畅聊的司机

对话练习：“黄框与篮框”反向分析与感悟

(4)、实施关键对话

a、出现意见分歧时的四个破招方式：尊重对方、及时道歉、对比说明、共同期待。

案例分析：当被同事（朋友）误解为对方泼凉水时，如何开展关键对话？

b、达成关键对话的 5 招:陈述事实;表达想法;征询对方意见;对

共同点表示赞同;对盲点进行补充

案例分析：去找老板要求加薪，特别难以启齿，怎样开启关键对话？

案例分析：王总，我们都想去旅游

四、关键对话训练与PK