

万盛兰老师《高难度沟通》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：适用于职业经理人

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程背景】

没有特定的说辞或话题能保证谈话向前推进。打破僵局不是要“找到正确的话来说”，而是要作出实质的、根本的转变——重塑我们自身。

这是麻省理工学院高人气沟通课，是拜伦教育基金潜心 15 年研究成果。没有解决不了的事，只有不会沟通的人，解决沟通难点，帮助学员从最难的问题上赢得突破。从现在开始，停止争论对错，成为沟通高手，不要让理智的大脑决定你的人际关系，合理地运用“真实”，让最不服你的人也能被你说服。

【课程目标】

- 1、避免“有口无心”，掌握摆脱陷入冲突陷阱的沟通技巧；
- 2、如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；
- 3、了解如何运用高难度沟通的原理，提升组织效率；
- 4、培养各个部门员工之间的协作意识和沟通机制，统一思想，共同行动。
- 5、深刻了解团队本质，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性。
- 6、从沟通的难点出发，从人的心理特点的角度出发，理解沟通的本质特征；

【课程大纲】

第一讲 认知高难度沟通

- 1、高难度沟通的三种典型场景
 - 1) 冲突
 - 2) 争取
 - 3) 推进
- 2、高难度沟通产生的原因分析
 - 1) 组织层面的原因
 - A、专业化分工带来的部门目标差异；
 - B、职能和权责划分不明确；
 - C、沟通双方信息不对称
 - 2) 意识层面的原因
 - A、理解分歧
 - B、价值观因素

- C、利益分配因素
- 3) 行为层面的原因
- A、沟通表达的准确性
- B、沟通氛围的和谐性
- 3、高难度沟通的四个关键技能
- 1) 守住沟通目标
- 2) 识别引导自己的情绪
- 3) 帮助对方管理情绪
- 4) 将沟通拉回正轨

第二讲 梳理并守住沟通目标

- 1、警惕两种虚假目标
- 1) “打赢”
- 2) “逃跑”
- 2、高难度沟通的动态目标锁定
- 1) 识别目标
- 2) 目标偏移的四种信号
- 3) 调整回到真实目标

第三讲 将沟通拉回正轨——实现双向讨论的三步心法

- 1、中性开场
- 1) 事实
- 2) 感受
- 2、积极聆听
- 1) 理解
- 2) 感受
- 3) 观点
- 3、改造对话——四步“归责”
- 1) 承认
- 2) 提出
- 3) 引导向前看
- 4) 提出建议

第四讲 帮助对方管理情绪

- 1、识别对方情绪
- 1) 曝光式
- 2) 沉默式
- 2、帮助对方情绪“泄洪”
- 1) 认可对方情绪
- 2) 暂停对话

第五讲 识别引导自我情绪

- 1、强烈情绪
- 1) 体现形式

- A、显性型
- B、隐性型
- 2) 产生步骤
 - A、所见所闻
 - B、主观臆断
 - C、形成情绪
 - D、产生行为
- 2、引导自我情绪三步法
 - 1) 观察自己
 - A、外在信号
 - B、内在判断
 - 2) 确定情绪
 - A、愤怒
 - B、悲伤
 - C、恐惧
 - 3) 引导情绪
 - A、警惕认知误区
 - B、回顾客观事实