

《沟通的艺术》课程纲要

【课程背景】

新入职职场，如履薄冰，面对上级不知道怎么说，面对前辈不知道怎么问，工作中通过因为不敢沟通，不会沟通而被疏远。工作中我们经常会遇到：

- 知道要沟通，却不愿意面对沟通的对象
- 看见领导总是躲着走
- 遇到难缠客户，以泪洗面
- 身边的人都不懂我，明明我是正确的
- 保持不了耐心，还没有说话脸上满是答案
- 解释问题总是说不明白
- 同事听不懂我，客户说的话我也听不明白

这是因为沟通传输出现了问题，信息发送者在编码前就设定了内容性格，让输出的信息严重因为干扰出现了呈现偏差，让接受者更多解读了情绪和心态的内容，不能正确解码发送者实际想表达的内容，更或者是能明了发送者的信息内容，但是由于情绪和心态的干扰产生对抗的心态。

《沟通的艺术》从沟通的基础模型出发，对沟通底层逻辑的三大模型进行情景化训练，提升学员沟通编码技巧，并引入心理学的人交往六大模型情景剖析，让学员认知沟通，实现能精确表达后，锚定沟通结构，保证沟通质量的同时，提升信息发送者的信息解码能力，学会共情、掌握解码核心要素，并给予拿来就用的沟通工具，结合学员的管理身份用领导力等实际管理技巧演练案例，让学员学会沟通的艺术。

【课程目标】

1. 认知沟通的底层逻辑，实现准确编码
2. 正确自我定位，掌握性格密码
3. 学会共情，了解认知差异
4. 做好自我定位，能根据情景沟通
5. 掌握格式化沟通，提升有效沟通。

【课程时间】

1天/6小时

【课程讲师】杨泽

【课程对象】

- 新入职员工管理人员
- 营销团队
- 需提沟通水平的职场人
- 40人为宜

【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析+情景演练+心理学道具

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

【课程大纲】

1.自我色认知

- 角色认知是什么

视频播放《我是谁》

视频研讨：自我角色认知

- 弗洛伊德的三我理论
- 新员工正确的角色定位
- 作为下属的角色定位

2.沟通的基本模型及应用

- 沟通的定义
- 沟通基本模型
- 乔哈里视窗应用
- 沟通漏斗模型

沟通实验：《谁是 007》

- 造成共沟通障碍的主要原因
- 决定沟通效果的麦拉宾法则
- 马斯洛需求层次理论应用
- 心理需求形成路径图

认知差异体验：《共建团队雕塑》

体验复盘：在体验中我们得到了什么

3.DISC 性格认知与使用

- 认知 DISC
- DISC 性格测试
- DISC 综合分析

- 如何与 D 型性格人群交往
- 如何与 I 型性格人群交往
- 如何与 S 型性格人群交往
- 如何与 C 型性格人群交往

4.沟通的艺术

教学体验：同途殊归

- 认知共情
- 如何共情
- 沟通距离和禁忌
- 沟通艺术的必学的三句话
- 倾听的技巧
- 倾听的禁忌
- 倾听听什么

28 问模型实战应用

- 提问的技巧
- 职场格式化沟通工具箱
 - 解释问题的 WWH 法
 - 阐述论据的 PREP 法
 - 向上汇报的 3W 汇报法

工具箱应用情景演练

5.0 课程复盘