

高效能沟通技巧与冲突管理

课程背景：

沟通是职场发展的灵魂与核心！企业管理中 80% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的！高效通畅的沟通有助于企业内部各项工作的有效衔接，减少不必要的时间拖延与信息错误，最大限度地提高工作效率。然而，对于如何进行有效沟通，我们常遇到如下问题——

- 没有把握好沟通的目的和有效准则；
- 没有运用好沟通的基本技能；
- 没有有效解决沟通的障碍；
- 没有将不同层级的沟通应用到实践中。

针对以上问题，丰老师从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则，帮助您提高沟通能力和沟通效果，改善人际关系，从而更有效地解决问题和化解冲突，更好地做好企业内部的沟通与协调工作。

课程目标：

- 掌握有效沟通的真谛与目的，学习有效沟通的非语言技巧；
- 掌握处理团队冲突的策略与技巧。

课程特色：

- 实用性强：著名跨国公司成功管理模式加入讲师在著名企业的任职经验，课程针对职场人员实际遇到的问题为出发点，强调技能提升来解决管理问题。
- 操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具。
- 参与性强：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升，课堂气氛热烈且发人深省。

课程时间：0.5 天，3 小时

课程对象：员工/管理层、以及对沟通感兴趣的人士

课程方式：理论讲授(30%) + 案例分析、互动交流、小组研讨(40%) + 实操练习(30%)

课程大纲

前言：现代环境变化下对企业管理提出的挑战

第一讲：沟通的基本认知与障碍

1. 沟通 (communication) 的定义
2. 单向沟通与双向沟通的区别
3. 什么才是有效的沟通
4. 影响沟通的四大障碍
5. 沟通中的漏斗理论

现场测试：他人眼中的你

6. 周哈里之窗——有效沟通根基于对人性的充分理解

小组练习：视频分析/案例研讨

第二讲：因人而异的沟通技巧

1. 沟通的黄金定律与白金法则

测试：DISC 性格测试与讲解分析

2. 不同性格类型的人行为表现
3. 各种性格类型的强、弱项
4. 各种性格类型在压力下的不同表现
5. 不同性格类型间的沟通策略

6. 各种风格间的有效配合方式

视频演示：解析不同性格类型的人物特征

案例分析：分析曹操、刘备、孙权的个性与沟通技巧

小组练习：视频分析/案例研讨/情景演练

第三讲：团队冲突管理

1. 冲突的四种类型和特点

2. 冲突形成的原因分析

3. 冲突管理的五大策略与应用

4. 个人的硬权力与软权力

5. 什么是影响力

6. 创建个人影响力的八大法则

7. 利用影响力化干戈为玉帛

小组练习：视频分析/案例研讨/情景演练

课程将结合最新的行动学习技术确保课程实用、落地。