

# 基于情境的沟通技能提升

主讲人：徐舟

## 培训背景：

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：职场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

人际间的沟通问题并非无法可解，但需要成员彼此间共同去意识到冲突对完成组织任务所造成的无谓影响与损失，并且愿意学习相互包容与理解，运用有效的沟通技巧与建设性的心态，共同遵守团队沟通的规范，并加强语言表达与修辞的艺术，提高面对冲突的情绪管理能力，一起建立相互尊重与相互理解的高效沟通环境

## 培训目标：

- 熟练掌握沟通的技巧
- 学习并掌握不同行为风格同事的特点及应对方法
- 掌握并熟练运用跨部门沟通中的具体技巧及有效工具应用
- 掌握跨部门协调的技巧与方法
- 正确认知内部冲突并掌握有效的解决技巧

**课程时间：1天（6小时）**

**培训对象：公司各层级人员**

**培训方式：测试分析+角色扮演+实战演练+工具操作**

## 课程大纲：

### 第一篇：理论篇

#### 一、识沟通---跨部门沟通的十大硬伤

- 1、沟通障碍产生的原因：
  - 1) 信息发送方的障碍
  - 2) 信息接收方的障碍
  - 3) 信息传递的障碍
- 2、职场人士成功的因素：
  - 1) 85%人际沟通
  - 2) 15%技术能力
- 3、沟通的漏洞原理

#### 二、高情商：沟通的技巧与艺术

- 1、运用 DISC 测评工具进行测试（美国原版引进专业测评工具，价值 300 元/人）

- 2、洞悉人性：DISC 四型性格解析
- 3、运用“望、闻、问、切”与员工相处中的有效沟通方法及注意事项
- 4、活泼型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 曲萧萧的案例分析
  - 2) I型特质人的沟通风格
  - 3) 与I型特质人的沟通相处之道
- 5、力量型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 毕胜男的案例分析
  - 2) D型特质人的沟通风格
  - 3) 与D型特质人的沟通相处之道
- 6、完美型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 安迪的案例分析
  - 2) C型特质人的沟通风格
  - 3) 与C型特质人的沟通相处之道
- 7、平和型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 陈欣仪的案例分析
  - 2) S型特质人的沟通风格
  - 3) 与S型特质人的沟通相处之道

## **第二篇：情境篇**

### 一、向下管理情境沟通：领导者的沟通技巧

沟通工具：pesos

### 二、向下管理情境沟通：与员工沟通的重要策略

沟通工具：“三明治”沟通技巧

### 三、横向情境沟通：掌握跨部门沟通技巧

沟通工具：托马斯基尔曼冲突管理

### 四、向上情境沟通：掌握与领导汇报的方法和技巧

沟通工具：start 汇报模型；变焦镜汇报模型

### 五、外国人的沟通习惯

### 六、陈述事项技巧

沟通工具：三角计划、时钟计划、

## **第三篇：结尾课程收获分享**

### 一、小组学员建构分享收获

### 二、讲师课程回顾总结