

# 高效工作沟通技巧

## 课程目标

学习来帮助你重塑人际沟通观念，让你懂得沟通不是单向的，学会双向沟通。在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解不同的社交风格，达到预期的沟通目标。
- 改善你的人际关系，更有利于建立长久稳定、美好的关系。
- 针对不同的场景，选择适合的沟通方法，进行高效的工作沟通成果
- 依照工作场所最常发生的情境，进行演练
- 在沟通后，能够推动行动的发生

# 高效工作沟通技巧

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 沟通的基本概念 122002	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：对于沟通有清楚的整体概念</li> <li>• 以客为尊</li> <li>• 认同差异</li> <li>• 改变行为</li> <li>• 合作关系</li> <li>• 改变习惯</li> <li>• 事实对意见</li> <li>• 沟通心法</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 社交风格 DISC 122009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式</li> <li>• 社交风格测试 - 我是谁</li> <li>• 影响方式和表达方式</li> <li>• 了解四种不同的人际风格行为模式</li> <li>• 判别他人的社交风格</li> <li>• 如何调整自己沟通方式</li> <li>• 活动：改善沟通计划</li> </ul>	150分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第三单元 建立正向的沟通氛围 122003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：掌握维持正向沟通的氛围，以建立信任</li> <li>• 小聪明式想法</li> <li>• 本能的反应</li> <li>• 本能反应的信号</li> <li>• 理性的介入</li> <li>• 成功沟通的原则</li> <li>• 建立共同目标</li> <li>• 安全感的维护</li> <li>• 活动：选择一个无法沟通的场景</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第四单元 三脑沟通，解	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：理解大脑的三层结构，进而能够正确的沟通频道</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>

<p>决冲突 122004</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大脑的结构</li> <li>• 问句的形态</li> <li>• 三脑聆听技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事实</li> <li>- 情感</li> <li>- 意图</li> </ul> </li> <li>• 活动：冲突的沟通方式</li> </ul>		
<p>第五单元 双赢目标，有效开场 122006</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：有效的开场会决定后面谈话的氛围，所以为了获得对方的信任是关键</li> <li>• 有效沟通的原则</li> <li>• 安全感的维护</li> <li>• 开放氛围的破坏者</li> <li>• 制定目标</li> <li>• 开场白-建立共同目标</li> <li>• 应对技巧</li> <li>• 活动：设计开场白</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第六单元 高效沟通 - 勇气及尊重 122005</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧</li> <li>• 本能反应的处理</li> <li>• 攻击的原因</li> <li>• 逃避的原因</li> <li>• 勇气及尊重</li> <li>• 信念：1+1&gt;2</li> <li>• 错误行为 - 强烈信念</li> <li>• 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 状况一：提出请求</li> <li>- 状况二：拒绝请求</li> <li>- 状况三：表达不同意见</li> <li>- 状况四：接受建议、(批)评价</li> <li>- 状况五：称赞他人</li> </ul> </li> </ul>	150分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第七单元 共同发展行动计划 122007</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元单元：沟通的目的在于创造改变，沟通后没有产生任何的行动，当时的气氛再好也是无效的沟通</li> <li>• 无法转换为行动的原因</li> <li>• 开始行动的步骤</li> <li>• 决策方式</li> <li>• 如何选择决策方式</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 布置任务的因素</li><li>• 明确行动计划</li><li>• 活动：共同订定行动计划</li></ul>		
总课时长：	<b>13 小时 0 分</b>		
休息时间：	上下午各一场 <b>15 分钟</b> 休息		
中饭时间：	<b>1 个小时</b>		