**基于情境的沟通技能提升**

**主讲老师——卫小奎**

**【课程背景】**

对于一名新晋的基层管理者而言，我们大量的工作需要依靠沟通来完成，公司政策的执行落地和和团队工作任务的完成也需要有效沟通来保障，由此可见职场高效沟通的重要性是不言而喻的。我们很多一线管理者也确实非常清楚职场沟通技能的重要性，也通过各种方式学习了所谓的职场沟通的话术与技巧。然而在实际工作场景中应用时，却发现所学的这些话术和技巧并不怎么好用，甚至有时候出现反效果。究其原因，主要还缺乏对具体沟通情境的结合与把握。

本次课程将根据一线管理者遇到的以上困惑，提出有针对性的解决方案。从沟通前对方性格特质的把握，到各种沟通情境的具体分析；从自我沟通表达能力的训练，到具体情境中的沟通过程训练；从自我沟通风格的测试和觉察，到沟通心智能力的提升，进行全面系统的讲述和互动，让你能够快速学以致用，有效提升自己在职场不同情境中的沟通水平。

**【课程收益】**

* 掌握并运用系统的沟通视窗模型，赢得沟通对象的尊重和信任；
* 学习和掌握对沟通前情境的准确判断，让沟通更顺畅开展并进行下去；学习对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察和把握（托马斯——基尔曼沟通模型）；
* 掌握沟通三角工具模型，把握好沟通的内容、关系、需求三要素；
* 掌握具体沟通情境中的对方性格特质的了解与互动技巧；
* 提升沟通心智水平，掌握具体沟通场景中的谈判和应对纠纷技巧。

【**课程对象】**

需要全方位提升自己职场沟通能力的一线管理者

**【课程时长】**一天（6小时）

【**课程特点】**

1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

3、角色扮演，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；

4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让沟通技巧更好地落地；

5、专业性测评工具，现场测评分析，让你更了解你自己和他人的沟通风格；

**【课程大纲】**

1. **前言：正确认识职场不同情境下的高效沟通**
2. 体验：**成功的欲望——用积极乐观的心态完成一天的学习**
3. 职场沟通的目的是什么
4. 开启职场高效沟通的有效前提
5. 沟通视窗（公开、隐私、盲点、潜能）
6. **不同沟通情境中沟通对象的性格特质分析判断**

1、案例讨论：**为什么两个人会在不到一分钟的时间内会吵起来？**

2、“情感型”特质对象的沟通风格及内在诉求；

3、“理智型”特质对象的沟通风格及内在诉求；

4、“直觉型”特质对象的沟通风格及内在诉求；

1. **不同沟通情境下的沟通准备工作**
2. 沟通的情势要判断

* 说服
* 谈判
* 辩论

1. 沟通的性质要评估

* 利益分歧
* 认同分歧

1. 沟通的目标要明确
2. 觉察彼此的沟通风格（托马斯—基尔曼模型）

* 竞争型
* 克制型
* 妥协型
* 回避型
* 合作型

1. **基于不同情境下的高效沟通反馈技巧训练**
2. 利益立场，警惕自己过早地做出判断；
3. 有效判断不同矛盾冲突下的具体应对策略
4. 同频反馈（镜像神经元）

* 模仿对方的身体语言
* 模仿对方的语言表达方式（语速、语调、语系）
* 复述对方说过的话

1. 同义转述

* 明确具体语言信息
* 变相掌控话语权

1. 反馈情绪

* 学会对情绪进行命名
* 学会对行为和情绪进行区分

1. 意义形塑

* 重新建构对方需求
* 赋能式正向反馈技巧：二级反馈
* 赋能式负向反馈技巧：BIC法则

1. **高效沟通的心智能力修炼**
2. 善用整合思维，谋求双方利益的最大化；

* 思维层级一：二元对立
* 思维层级二：力求公平
* 思维层级三：相对主义
* 思维层级四：整合思维

1. 善于对不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识；

* 不同利益——交换
* 共同利益——共赢
* 冲突利益——博弈

1. 善用标准影响力，成功化解对方对你的敌意

* 正向影响力
* 负向影响力
* 标准影响力

1. 问题外化技术的训练，让你与对方之间的利益趋同；