
职场润滑剂之有效沟通技巧

一、课程目标

- 1.了解工作沟通的心态与原则
- 2.掌握沟通的核心规律与技巧
- 3.掌握有效沟通的方法与技巧
- 4.掌握个性化沟通风格与方式
- 5.掌握不同层级人员沟通方法

三、授课方式

主题讲授+讨论互动+角色扮演+情境训练

四、课程时间

1天（6H）

五、课程对象

企业主管级人员

六、课程大纲

第一部分：沟通的基本认知

一、沟通认知与类型

- 1、沟通的概念
- 2、沟通目的与作用
- 3、影响沟通效果的六大要素

发送者/接收者/反馈/信息/渠道/噪音/环境

4、沟通的类别

向上沟通/向下沟通/横向沟通/斜向沟通

5、沟通的形式

正式沟通/非正式沟通

单向沟通/双向沟通

会议沟通/个别交谈

4、沟通的几种类别

二、沟通的障碍表现

1、沟通意识的缺乏

2、沟通的个体障碍

地位差异

专业差异

情绪影响

来源信度

认知偏差

过去经验

3、沟通的风格影响

四种沟通的特点

4、沟通的组织障碍

信息泛滥

时间压力

组织气氛

信息过滤

缺乏反馈

第二部分：工作中沟通的技巧

一、工作沟通的心态塑造

积极心态

同理心

双赢心态

坚定心态

平常心

二、正确对待误解和冲突

1、误解的处理

- 意识到误解是自然的
- 寻找引起误解的因素
- 倾听，不断倾听
- 引导式谈话请对方充分表达自己
- 测试自己的理解程度
- 分享通过信息传达的观点，情感

2、正确处理冲突的建议

- 达成一致的目标：解决问题
- 确保自己不拘泥于固定的观点
- 阐明双方的优势与劣势
- 认识到对方（和你自己）保全面子的需要
- 正直坦白；不要隐瞒任何关键信息
- 让对方感受到你的诚意
- 避免争执，控制自己的情绪
- 力求理解对方的观点、需要和最低要求
- 提出问题以便引出必要的信息
- 检查更深的含义与支持
- 确保双方的利益，希望取得成功
- 当冲突结束时，给予对方足够的信任

3、冲突处理的沟通五部曲

- 以倾听态度进行背景询问
- 告知来龙去脉，让对方知道自己的处置、立场、难处
- 针对对方的需要考虑，提出双方都可以接受的要求
- 提供两种务实方案，通常是合作或不合作
- 当机立断，进退合宜地采取行动

三、工作中的高效沟通

1、倾听的技巧

倾听的层次

倾听的要求

倾听的技巧

—心态转变的技巧：换位思考、尊重对方

—行为调整的技巧：口中有声、肢体呼应、点头微笑、眼神接

触、手下留情

—内容把握的技巧：抓重点、听情感、玄外音

2、表达的技巧

·表达的形式

·表达的要求

—明了准确

—简洁完整

—逻辑清晰

—感染力强

·表达的技巧

—以终为始

—归纳概括

—巧用公式

—触发感官

·课堂演练：如何高效表达

3、反馈的技巧

·反馈的形式

·反馈的技巧

—反复确认

—适当问答

—积极有效

—消除偏差

—避免自卫

—合理采纳

第三部分：不同层级的沟通的技巧

一、如何向上沟通：

1、向上沟通的四个层面

A.倾听上级的命令

课堂训练：如何倾听上级的指示与命令

B.做好请示、汇报

课堂训练：如何向上汇报工作

C.正确处理与上级的矛盾冲突

懂得尊重上司

学会说服上司

学会拒绝上司

D.正确面对上司的批评

批评是领导在履行职责

进行换位思考

不要过于计较上司的批评方式

不可推卸责任

知错即改

力戒消沉

2、向上沟通的六个要点

了解上司的观点

用事实数据说话

重点突出，简明扼要

注意方式，不可顶撞

充分准备，解决质疑

角色转变，换位思考

二、如何横向沟通：

1、横向沟通的障碍

- 部门“本位主义”和短视倾向；
- “一叶障目”，对公司组织结构的偏见；
- 人性的弱点；
- 部门利益冲突；
- 性格冲突；
- 猜疑、威胁和恐惧。

2、横向沟通的原则

以大局为重，多补台不拆台

对待分歧，要求大同存小异

对待升迁、功利，要持平常心，不要嫉妒他人

跟同事交往时，要保持适当距离

产生矛盾时，要宽容忍让，勇于道歉

发生矛盾时，要理智妥善地解决

3、横向沟通的要点

尊重与欣赏

换位思考

知己解彼

三、如何向下沟通

1、融洽关系

2、激励调动积极性

3、化解矛盾

4、让其作出反馈

5、因人而异的沟通方法

6、注意保持理性，避免情绪化行为

课程回顾与总结