

职场沟通艺术

一、为什么学习本课程

美国普林斯顿大学研究表明，员工在团队中做好一项工作，75%靠沟通能力，只有25%依赖于个人的能力、智慧、经验等。沟通一直是职场中非常重要的一项技能，有时候工作不能顺利开展、各种矛盾或问题的产生，究其本源是在沟通方面出了问题。本课程除就沟通技能进行阐述外，还分别就和上级、平级、下级的沟通问题作了专门的探讨，使受训对象在掌握基本沟通技巧的基础上，能够根据不同的沟通对象进行灵活的运用。

二、本课程将学习到

沟通是什么

我们对沟通的误解

基本的沟通技巧

对上级如何进行沟通

对平级同事如何进行沟通

对下级如何进行沟通

三、课程大纲

1. 你所不知道的沟通

沟通到底是什么

职场沟通为什么那么“难”

沟通的误区

2. 做个智慧的沟通者

营造你的沟通“气场”

不同性格对象的沟通方法

做好沟通“作战计划书”

善于观察对方信息

肢体语言

表情信息

弦外之音

从沟通的角度学 SPIN

3. 职场沟通五力修炼

狼群与羊群的区别

自信力

理解力

影响力

取悦力

恒定力

四、如何与同事沟通

1. 了解你的同事

- (1) 了解他的工作
- (2) 了解他所在部门的工作
- (3) 管理好你的预期

2. 同事间沟通的原则

- (1) 寻求对方的帮助
- (2) 平等合作
- (3) 考虑到整体的利益
- (4) 考虑到对方的利益

3. 同事间沟通的基本方式

- (1) 目的和意义

- (2) 讨论与配合
- (3) 先从你需要承担的工作开始
- (4) 从团队合作的角度提出你的要求
- (5) 感谢对方的支持和帮助

4 . 处理好同事间的冲突

- (1) 同事间的冲突只能靠协商解决
- (2) 了解和正视冲突
- (3) 首先考虑对方的感受和诉求
- (4) 提出你的良好意愿
- (5) 讨论和说服

五、如何与上级沟通

1 . 恰当向上级表达你意见的必要性

- (1) 顺利开展工作的必要
- (2) 获得上级认可的必要
- (3) 自我学习和发展的必要

2 . 与上级沟通的基本技巧

- (1) 不要事事都去找上级，但也不能不找上级
- (2) 方式和时机的选择
- (3) 语言上的准备
- (4) 用事实和数据说话
- (5) 提出你的建议，给上司做选择题

3 . 与上司沟通的高级技巧

- (1) 转换的你思维角度
- (2) 将你的意见变成他的意见

- (3) 适当管理上级对你的预期
- (4) 欣赏、称赞和激励你的上级
- (5) 虚心接受上级对你的批评，及时调整你的意见
- (5) 艺术化地提醒你的上级

六、如何与下属沟通

1. 正确认识你的下属

- (1) 下属是你的助手而非奴仆
- (2) 下属的优缺点
- (3) 明确下属的诉求

2. 与下属沟通的正确方式

- (1) 沟通前对事情有全盘的考虑
- (2) 清楚明确下达指示
- (3) 倾听下属的声音
- (4) 判断下属反馈的实际意图
- (5) “王道”与“霸道”的结合

3. 与下属沟通的技巧

- (1) 如何向下属发问
- (2) 如何批评下属
- (3) 如何表扬下属
- (4) 如何说服下属

