

组织内部沟通 简约大纲

沟通是社会经济组织基本活动之一。在长期的企业管理实践中，人们发现组织内成员之间的沟通，以及组织对外的沟通状况对企业运作和效益都有直接的影响。因此，对沟通（人际沟通与组织沟通）的正确理解及其手段的有效运用是每个职场人士所必备的知识技能。

本课程旨在通过管理沟通理论的学习和辅以案例分析讨论，使学员掌握沟通的一般原则，培养学员分析问题和解决问题的综合应用能力。

本课程以理论联系实际为教学原则，同时也鼓励学员把自己的实践经验融入课堂教学。案例讨论是本课程的重要组成部分，要求学员积极参与，发挥团队精神，完成小组课程作业。

第一部分 沟通技巧

壹、同事间的沟通

1、同事间沟通的特点

- A、同事的人际风格类型
- B、采用恰当的沟通技巧

2、与同事沟通的基本步骤

- A、确定沟通对象
- B、选择合适的沟通方式
- C、反馈

3、如何策划与同事的有效沟通

- A、做好沟通的准备工作
- B、确认对方的需求
- C、正确阐述自己的观点
- D、恰当处理双方的异议
- E、达成一致协议
- F、双方共同实施

贰、提高与同事间沟通的技巧

1、事沟通时的不良心态

- A、害怕对方获得有利信息
- B、觉得沟通浪费时间
- C、不希望对方与自己意见相左

2、技巧的提高

- A、语言表达
- B、肢体语言
- C、空间和距离

叁、如何克服沟通中的障碍

1、克服环境障碍

- A、颜色
- B、声音
- C、场所
- D、距离

2、克服语言文化障碍

- A、克服语言不同、语音差异造成的沟通障碍

- B、克服语义不明造成的沟通障碍
- C、克服不良的说话习惯造成的沟通障碍
- D、克服文化障碍

3、克服个性心理障碍

- A、克服个性障碍
- B、克服不良情绪造成的沟通障碍
- C、克服个人认知的心理障碍

第二部分 难相处的同事沟通

壹、难相处的同事介绍

1、难相处同事的理解

- A、难相处的含义
- B、难相处的原因
- C、与难相处同事的沟通原则

2、难相处同事的应对方法

- A、7种难相处同事的类型
- B、难相处同事的应对方法

贰、如何避免同事难以相处

1、同事沟通的因素

- A、交往水平
- B、互酬水平
- C、包容水平
- D、评价水平

2、事沟通的方法

- A、增加交往的主动性
- B、增加互酬的无私性
- C、增加包容的广泛性
- D、增加评价的真诚性

参、特殊情况中同事的沟通技巧

1、赞美同事的艺术

- A、赞美并非讨好
- B、赞美同事的注意事项

2、批评同事的艺术

- A、批评同事时注意的原则
- B、接受同事批评时采用的态度

3、与同事争辩的艺术

- A、争辩是一门艺术
- B、与同事争辩的原则

4、向同事道歉的艺术

- A、道歉可以弥补同事间的关系
- B、向同事道歉应注意的问题

第三部分 与上司的沟通技巧

壹、与上司沟通的基本原则

1、上同管理介绍

- A、 向上管理概念的提出
- B、 向上管理的定义
- C、 向上管理的内容
- 2、 向上管理的基本原则**
 - A、 向上管理的7条原则
 - B、 原则使用时注意的问题
- 参、 如何与种种类型上司沟通
 - 1、 上司的各种行为类型**
 - A、 4种行为类型的上司
 - B、 各种类型上司的具体特点
 - 2、 各种行为类型上司的沟通方法**
 - A、 确认上司的行为类型
 - B、 对不同行为类型使用不同的沟通方法
 - C、 对4种类型上司的沟通方法
 - 3、 应对与上司的冲突**
 - A、 个人应对冲突的三种风格
 - B、 与不同类型沟通时选择合适的冲突风格
 - C、 选择冲突风格时注意的方面
- 参、 如何赢得上司的重视
 - 1、 如何接受上司的批评**
 - A、 上司批评意见的3种类型
 - A、 受批评后的3个反应阶段
 - B、 接受批评的3种策略
 - 2、 如何向上司提建议**
 - A、 提建议的4个注意事项
 - A、 提建议的3个步骤
 - B、 提建议的DAS方法
 - 3、 如何向上司表现忠诚**
 - A、 为什么要表现忠诚
 - B、 表现忠诚的3个时机
 - C、 表现忠诚的7种方法