
新生代团队高效沟通之道

【课程背景】

内部沟通顺畅是组织健康运营的保障，具备良好职业化素养的员工往往能够从自身做起，通过内部沟通实现组织发展与个人成长的共赢。然而现实中，很多员工囿于自身格局和沟通意识的局限，常常表现出沟通被动、情绪化严重、相互误解、上下沟通不畅等问题。通过多种手段持续提升每个职场人的沟通意识和能力，成为管理者必须的功课。

本课程基于上述现状，将心理学、脑科学、教练与引导方法与职业化培训相结合，从心智修炼的角度出发，为学员提供卓有成效的心理训练和内部沟通辅导，课程在帮助学员学会内部高效沟通，帮助企业打造和谐上进的团队的同时，也帮助参训学员掌握自我管理方法，实现职业化沟通水平和工作生活幸福指数的双提升，为企业培养善于沟通的人才，塑造顺畅沟通文化。

【课程目标】

- 1、建立充分连接和交流，激活士气，增强凝聚力，改善沟通氛围。

-
- 2、掌握沟通方法、技巧和工具，提高内部沟通能力。
 - 3、学会对上、对下、平级的沟通原则和方法，能够在工作中运用。
 - 4、有效减压和管理情绪，掌握自我管理方法，提升同理心沟通能力。
 - 5、运用文化的力量推进团队沟通，提炼沟通价值观并使之落地为行为准则。

【学员对象】

企业各级管理者和员工

课程时间：1天

【授课形式】

引导技术、教练技术、小组讨论、情景模拟、角色扮演、心理训练等

为了让课程符合现场学员的实际情况，培训师会通过现场多种互动手段，结合培训诉求，解决学员的现实问题，灵活调整课程模块，运用混合式培训方法，达成培训效果。

【课程模块】

【模块一】积极主动，操之在我——高效沟通的心智模式

一、积极主动原则：

- 1、每个人在任何时候任何情况下都有自己的选择
- 2、我对自己的行为 and 选择负责，我可以通过实践操之在我，扩大我的选

择的自由

- 3、培养操之在我的回应，扩大自己的影响范围，成为自己和他人的转型

者

二、高效内部沟通的基本思维框架

- 1、人际互动的 4C 理论：链接、交流、合作、共创
- 2、现场调研：我最大的职业困惑
- 3、影响圈、关注圈与掌控圈
- 4、人生四选择——痛苦、改变、接受、离开
- 5、做自己该做的事，一切操之在我
- 6、职业化员工的自我管理
- 7、信念系统：刺激与回应

四、教学活动：

- 1、互画像采访：相互建立连接和交流

-
- 2、大风吹：内部沟通体验
 - 3、团队共创：我在内部沟通中的真实困惑
 - 4、现场分析：我的能量投入在哪个圈？

【模块二】掌握方法，熟练运用——高效沟通的步骤技巧

一、对上沟通的艺术和要领

- 1、妥善沟通“管理上司”
- 2、对上沟通案例解读
- 3、对上沟通的基本原则
- 4、对上沟通的流程
- 5、对上沟通的常用句式

二、对下沟通的要领

- 1、压力下的四种应对姿态
- 2、四种对下沟通姿态模拟演示
- 3、情境模拟：沟通姿态产生的管理效果
- 4、对下沟通中常见的问题
- 5、沟通中的心理定位

三、聚焦式会话在内部沟通中的运用

- 1、著名的引导沟通工具：ORID
- 2、ORID 在会议、投诉、沟通等方面的运用
- 3、内部沟通如何运用 ORID

四、掌握事实真相，做出明智决定——了解真相的学问

- 1、你真的了解真相吗？
- 2、真相是怎样被扭曲的？如何找到他？
- 3、案例：你认为的事实，和真正的事实，差距有多大？
- 4、不断更新——不要淹死在经验之河
- 5、洞彻世事人情，做智慧的职场人

【模块三】掌控情绪，善解人意——高效沟通的情绪力量

一、人际沟通中的情绪换位——同理心

- 1、什么是同理心
- 2、同理心的关键点
- 3、同理心在情商中的重要性
- 4、现场体验活动：同理心倾听

二、同理心倾听与反馈

- 1、同理心倾听的奥秘
- 2、听出表达背后的情绪与需求
- 3、如何运用同理心进行沟通

三、情绪的力量与人际沟通改善

- 1、人际沟通的核心
- 2、怎样运用情绪实现良性人际关系
- 3、自我的烦恼和他人的烦恼

【模块四】改善氛围，建立文化——高效沟通的团队文化

一、内部沟通问题与团队文化

- 1、团队文化：内化于心、外化于行、固化于制
- 2、沟通文化在企业发挥关键作用
- 3、你的沟通文化现状与目标
- 4、为什么沟通文化出问题？

二、沟通文化价值观提炼

- 1、欣赏式探询：从正向角度探询辉煌经历
- 2、提炼团队共同的沟通文化价值观

3、核心价值观的提炼与共识

4、基于沟通价值观产生的文化载体

三、沟通价值观落地

1、基于企业过往历程的内部连接

2、探询组织发展的共同要素

3、落实基于共同沟通价值观的沟通准则

4、怎样的行为能够符合沟通价值观

5、现场产出行为公约

注：引导式培训强调基于现场解决问题，因此实际授课中会视学员情况

调整内容模块，以达成更好培训效果，欢迎学员带着现实问题来到课堂！