

沟通无碍——高效沟通技能提升

课程背景：

沟通是企业人员最重要的基本技能，企业员工工作内容中大部分的时间都是与他人进行沟通，而如果企业间沟通不畅可能导致员工大量工作重复，积极性下降，不愿承担责任，部门之间相互推诿。商业环境下能简明、有效的交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，并且能让他人积极的配合你的工作，就会极大地提升企业的工作效率。

本课程从沟通的重要性出发，讲述了沟通在工作如何实现同上司，同事，下属，客户等进行有效的沟通，课程中选取了各种场合中常见的沟通问题，运用通俗易懂的故事和案例，有针对性的讲解了沟通中的实战技巧和方法。

课程收益：

- 加强对“职场沟通”的认知，懂得职场人际的秘诀；
- 了解沟通过程中倾听、提问、反馈等实战技巧；
- 规避常见的沟通障碍，通过角色扮演提升能力；
- 掌握与上级、评价、下级之间的沟通原则；
- 全面提升职场沟通能力，让沟通助力职业通道。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业中基层员工

课程方式：课堂讲解、案例分析、课堂测试、角色扮演、情景模拟

课程大纲

第一讲：认识高效沟通

一、科学认识沟通

1. 职场中沟通失败的原因？

案例分析：落在微信群里的消息

- 1) 无明确沟通目标
- 2) 不作确认

3) 不作反馈

2. 沟通中的传送与接收

案例分析：双人交谊舞引发的思考

二、职场沟通意义

1. 影响沟通的两大要素

1) 沟通中“事”的层面

2) 沟通中“人”的影响

2. 职场沟通的最终目标

1) 传递信息

2) 说明事物

3) 联络感情

4) 表达意愿

三、沟通能力测试

案例：《西游记》人物片段

测试：个人性格测评

1. 个人测评报告分析

2. 四种典型人际沟通风格

讨论：唐僧师徒四人类型分析

第二讲：职场高效沟通策略

互动测试：以上内容你中了几点？

一、能说善听——倾听力

倾听测试：合格的倾听者

1. 有效倾听技巧

1) 表现积极倾听

2) 适应沟通风格

3) 尝试反复询问

4) 学会组织信息

5) 听懂真实想法

2. 倾听的四个层次

场景练习：你听懂了吗？

二、走心对话——感知力

1. 感知力提升模型

- 1) 身份感：人人愿意与你沟通
- 2) 受益感：不熟悉的人沟通无碍
- 3) 饥饿感：拜访过程事半功倍
- 4) 恐惧感：员工加倍努力工作
- 5) 尊重感：轻松搞定难缠同事
- 6) 自豪感：让对方快速接受你

2. 感知力情境训练

情境模拟：选择其一做场景沟通练习

三、洞察人心——共情力

1. 五种共情类型

- 1) 身体共情：身身相应共存
- 2) 情绪共情：感受蜂拥而至
- 3) 精神共情：信息无所不在
- 4) 自然共情：天地万物同在
- 5) 心灵共情：活出自性光明

2. 工作场景运用共情四步

- 1) 了解所需的信息
- 2) 进行慈悲评估
- 3) 谦卑地行动
- 3) 放下结果

互动：内心一触即燃的共情时刻

3. 区分同情与共情

四、说出重点——表达力

1. 话不在多，抓住核心
2. 金字塔原理，结论先行

3. “黄金三点论”，重点突出
4. 精准表达，避免误会
5. 把握好话题的方向性

第三讲：向上沟通-有胆

一、准备分析

互动：向上沟通常见问题分析

二、接受任务

1. 六步接受任务法
2. 接受任务的倾听技巧
3. 接受任务思考

视频案例：有效倾听带来的好处

互动：听懂对方的话中话

思考：接受任务时的思考逻辑

三、反馈任务

1. 学会提问反馈

情境模拟：小李与陈总的沟通（现场问答练习）

2. FT 沟通法则

视频案例：面对强势的领导该如何反馈？

四、工作汇报

1. 向上汇报的 TPO 原则
2. 如何汇报最合适
3. 具体内容汇报的四步
4. 具体内容汇报的 SDS 法

五、执行任务

互动：如何帮助小罗更好的汇报工作？

1. 先“做”后“说”原则
2. 即时跟进原则

第五讲：平级沟通-有肺

互动：平级沟通常见问题分析

一、平级沟通的四种类型及方法

1. 服务协同
2. 指导协同
3. 管控协同
4. 情感协同

互动：非岗位范围内也要做好工作

二、平级沟通技巧

1. 减少摩擦
2. 沟通协作四步法

3. 避免主观词

- 1) 显然地/清楚地
- 2) 从不/总是
- 3) 实际上
- 4) 不言而喻的

游戏：思维碰撞：Yes,and...

第六讲：向下沟通-有心

一、向下沟通角色定位

1. “清道夫”提供方法、解决问题
2. “领路人”指明方向、带动成长

二、沟通前的自我思考

1. 沟通目标及方式
2. 如何直接表达沟通的内容？

三、向下沟通的四种形式

1. 叙述
2. 说服
3. 征询

4. 参与

四、如何进行有效工作部署？

1. 让下属高效沟通的 ESA 模型

2. 领导艺术：心中有下属

- 1) 帮助下属解决困难
- 2) 为下属争取发展空间
- 3) 对事不对人
- 4) 定期的沟通

总结与升华：

一、双赢思维

1. 六大思维模式
2. 平衡勇气与体谅

案例分析：创业合伙人的沟通轨道

二、成为高效沟通践行者

1. 拒做“低品质”沟通者
2. 高效沟通创造职场无限可能