

《高效沟通》

讲师：王静

课程纲要

【课程名称】 《高效沟通》

【课程背景】

在任何形式的组织当中，由于分工高度专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。德鲁克认为，沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键，每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标。但从实际工作上看，各部门间沟通失败的例子处处可见，直接影响着个人及组织绩效的成败。

《高效沟通》课程通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使学员掌握向上、跨部门、管理下属等方法和技巧，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 通过学习沟通原理了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 通过学习工作汇报的方式掌握向上沟通的原则和技巧

- 通过学习企业跨部门沟通技巧使学员了解企业内沟通的不败法则；
- 通过有效沟通技巧训练，使学员掌握成功沟通的必备技能；

【课程对象】 企业中基层/新晋管理干部/储备干部/精英员工

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-6 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张，A4 纸若干张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色。

【课程大纲】

第一单元：什么是沟通？

- 互动活动：什么是沟通？
- 沟通模型与内涵
- 沟通内容对象与沟通内容选择
- 沟通能力决定职业成长空间

- 沟通的三个层次

知道了

理解了

行动了

第二单元：向上沟通

- 向上沟通的三个问题

急躁

隐瞒

不看眼色

- 向上沟通的基本原则
- 向上汇报工作的时间选择
- 向上汇报工作的方式选择
- 向上汇报的逻辑思维
- 向上汇报工作的内容界定

案例讨论：汇报工作的原则

- 向上沟通的六大技巧
- 持有相反意见，勿当面顶撞

若有他人在场，宜仔细顾虑

意见略有差异，先表示赞同

若有建议上述，请选择方法

心中存有上司，比较好沟通

遇到问题请示，请用选择题

第三单元：跨部门沟通

- 跨部门沟通的口头禅：

“这不是我的责任！”

“为什么不早说？！”

“我也没有办法。”

“我到底听谁的？”

- 跨部门沟通的障碍

源自沟通个体的四大障碍

涉及沟通环境的三个障碍

- 跨部门沟通的五大因素

1、立场

小组讨论：什么是同理心？

站在他人的立场

2、信任

小组讨论：你选择相信的理由是？

基于能力的信任

基于动机的信任

3、目标

团队分工与价值绑定

共同目标的设定

4、利益

四种利益关系人

永远相信有第三种解决方案

5、情感

中国社会人际关系的特点

动之以情 VS 晓之以理

情感决定立场

- 跨部门沟通的技巧
- 情绪管理

情绪管理的三个层次

情绪管理的方法

- 倾听

什么是倾听

倾听的步骤

- 询问

开放式问题的应用与练习

封闭式问题的应用与练习

- 表达

什么是 FAB 法则

F：方案的特征

A：方案的作用

B：方案的好处

案例分析：FAB 法

行动学习：FAB 法应用