

新员工职业心态塑造与跨部门沟通

课时设计：6小时

课程大纲：

第一章：新员工职业心态塑造（0.5天）

1. 找准定位快乐工作
 - 1) 我们应该如何找准自己的角色
 - 2) 正确的心理认知
 - 3) 认清人生价值
 - 4) 企业应该是一个什么样的场所
2. 找出自己的方向和目标
 - 1) 没有卑微的职业，只有卑微的心态
3. 职业人卓越成功的五大心态
 - 1) 积极进取乐观向上的心态
 - 2) 坚定自信勇于成功的心态
 - 3) 树立归属全力以赴的心态
 - 4) 永不自满持续学习的心态
 - 5) 珍惜当下知足感恩的心态

第二章：新员工跨部门沟通的技巧

一、沟通中的影响技巧

1. 调频技巧
 - 1) 使用身体语言
 - 2) 与对方的风格保持一致
 - 3) 表达感觉
 - 4) 创造吸引力
 - 5) 激励被说服者的状态
2. 提问技巧
 - 1) 洞察对方的心理
 - 2) 中性开放问题
 - 3) 引导开放问题
 - 4) 建议性提问
 - 5) 降低问题的针对性
 - 6) 漏斗式方式得到答案

3. 理解技术

1) 聆听技术

2) 反馈技术

4. 表达技术

1) 先通情再达理

2) 谈行为不谈个性

3) 建设性方案

二、处理冲突，达成双赢

1. 冲突的定义

2. 冲突产生的原因分析

1) 镜像

2) 理解差异

3) 双重标准

4) 极端化的单一立场

3. 你如何处理冲突

1) 处理冲突的几种类型

2) 自我测试分析

三、冲突处理的四步法

1. 管理情绪

1) 从感性到理性

2) 保持尊严与尊重

3) 双赢的目标

4) 把人和问题分开

2. 需求挖掘

1) 找出异议

2) 分清想要和需求

3) 找出差异中的共同点

4) 建设性反对

3. 寻找变量

1) 确定底线

2) 找出可变因素

3) 多提出建设性方案

4) 协调利益的 ACE 法

4. 寻求双赢

1) 切割议题

2) 利益分析

3) 创意思维

4) 制定标准