

沟通从“心”开始

【课程背景】

沟通存在于我们的生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通技艺与能力的高低往往可以决定一个人职业成就的高低、决定一个团队绩效的优劣。

对于职场人士来讲，没有良好的沟通将是致命的，可能丧失职场竞争力，无法达到好的绩效；可能无法跨部门协作，严重影响工作进度。沟通技巧从来没有像现在这样成为现代职业人的成功必要条件。

企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该重视沟通、学习沟通。

【课程目标】

- 1、了解人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧
- 2、了解沟通的关键因素、人与人、部门与部门之间的沟通、解决沟通中的冲突、学会通过沟通达到目的从而全面培养沟通的实践能力
- 3、提高综合素质和社会适应性
- 4、通过沟通解决冲突

【课程对象】

本课程适合企业所有管理者及员工。

【课程大纲】

第一部分：沟通的概述

- 沟通的定义
- 沟通的结构
- 沟通体验
- 沟通的分类

第二部分：沟通的风格

- 沟通风格的分类
- 沟通风格的测试及解读
- 不同风格的人群的特点
- 如何找到适合自己的方式

第三部分：在工作中的沟通

- 与上司的沟通原则和技巧
- 与下属的沟通原则和技巧
- 沟通与协作的五大思维
- 影响跨部门沟通的因素
- 跨部门的沟通原则和技巧

第四部分：如何识别沟通中的障碍

- 沟通中传递方的沟通障碍
 - 1、沟通焦虑
 - 2、沟通态度不正确
 - 3、对接受方反应不灵敏
- 沟通中接受方的沟通障碍
 - 1、先入为主
 - 2、选择性倾听
 - 3、情绪不佳
 - 4、没有注意言外之音
- 沟通中传递管道的沟通障碍
 - 1、环境选择不当
 - 2、沟通时机不当
 - 3、沟通双方的文化差距

第五部分：积极聆听的技巧

- 积极聆听的重要性
- 倾听不良的原因
- “听”的五个层次
- 倾听的步骤
- 有效倾听的技巧
- 情绪控制

第六部分：非语言沟通的艺术与技巧

- 第一印象不是靠语言制造的
- 三个因素影响沟通的有效性

- 1、用字遣词
 - 2、声音语调
 - 3、表情动作
- 非语言沟通的种类
- 1、眼睛
 - 2、姿势
 - 3、手势
 - 4、声音

第七部分：冲突的理解与解决

- 冲突的理解：
- 1、特殊的关系行为
 - 2、行为主体：个体、群体、组织
 - 3、分歧的表面化，即外化为行为
- 冲突的根源（三大理论假定）：
- 1、利益（夺利）
 - 2、权力（争权）
 - 3、文化（价值观）
- 冲突的功能：制衡
- 1、渲泄（出气口）
 - 2、内聚（凝聚力）
 - 3、均势
 - 4、联合
- 回避策略
- 缓解策略
- 正视策略
- 沟通 ABC 理论：情感、行为和认知
- 冲突管理中的正确思维
- 冲突的自我管理

第八部分：用沟通升华人际关系

- 人际关系交往的原则
- 如何提升与上司的关系
- 如何提升与下属的关系
- 如何提升与同事的关系
- 情感账户
- 学会感恩

