

《职场沟通的艺术》

关家驹

【课程背景】

在职场中，表达你的想法、心情和处境，传递着你的信息，你 75% 以上的时间在沟通，或许，你希望获得支持；或许，你希望得到赞许；亦或，你想化解危机寻求解决方案。这都离不开你有一身人见人爱，花见花开的沟通艺术。我们把沟通比做艺术，因为，职场中总有人能口吐莲花，巧舌如簧，但是，这种艺术，加以一定的科学的分析、辅导和刻意的练习，你也可以拥有，并成为你在未来的职业生涯中“硬功夫”！

课程从沟通的原理着眼，从沟通的表现形式着手，辅导学员理解和认识沟通的形式和作用，鼓励学员去运用课上的非语言沟通形式进行沟通方法的丰富，借助视频教学、案例教学、工作坊和测评的教学形式，激励学员从职场环境中，反思自我沟通、双向沟通的认知缺陷和诱因，掌握一整套正确的职场多维度沟通艺术。

【课程收益】

- 认知沟通的作用以及意义，区别沟通类型；
- 识别导致沟通不顺畅的原因和分享案例；
- 掌握正确的职场沟通多维艺术技巧和应用方法；
- 运用积极自我沟通，实现积极职场态度

【课程特色】

改善沟通的认知、测评和洞悉沟通 Bug、团队共创打造多维沟通艺术

【课程对象】

所有职场人士

【课程时间】 6 小时

【课程大纲】

一、课程导入

【案例教学】我们眼中的李云龙到底是什么？

启示：沟通，除了说什么，我们还要区别说给谁？还要思考怎么说？

二、沟通是个艺术活

1、认识它

- 沟通的作用和意义
- 谁在干扰者和影响我们的成果？
- 沟通的类别和原理

2、为何会出现“梗”

- 编码的问题
- 解码的障碍
- 管道不畅通

三、成功沟通的四个要务

1、Workshop（李云龙的“妙计”）

2、成功的渠道

➤ 主动是“舵”

➤ 真诚是“帆”

3、非语言沟通才是“硬”功夫

➤ 眼神

➤ 表情

➤ 姿态

➤ 空间

➤ 声音

➤ 距离

4、你“要”说什么

5、听出“弦”外之音

四、职场多维沟通术

1、Workshop（七巧板的反思）

2、向上沟通要有“胆”

➤ 4P

3、平行沟通要有“肺”

➤ WTO

4、向下沟通要有“心”

➤ 共情

➤ 团队共创（王所长的烦恼）

五、自我对话

1、Workshop（潮汐的转变）

2、自我沟通的过程和特征

➤ 体察与诊断

➤ 三个关键阶段

➤ 转化的四个阶段

六、课程总结与回顾