

《影响力沟通》

课程介绍

课程背景：

沟通是职场的基本行为方式，改善沟通可以提高工作效益，提升职业满意度。对于管理者而言，影响力的提升可以使工作推进更加顺利、管理更有成效。

培训目标：

- 1.学员理清典型工作情景下的具体沟通行为及其实质（沟通功能）；
- 2.学会“传达信息”、“协商”、“表达情绪”三种基本沟通策略及其在实际工作中的应用技巧

培训方式：

情景教学、视频教学、案例讨论、情景训练、

培训时间：6小时

课程方案：

破冰活动

找朋友 猜猜我是谁

第一部分 沟通基本原理

有效沟通的三种基本行为：听、说、问

3F 倾听模式：Fact; Feel; Focus

看电影学同理心

4 种反馈类型：体恤- 探索- 评论- 建议

第二部分 职场沟通情景

说说我的职场沟通故事

梳理职场沟通情景

功能维度：传达信息-表达情绪-达成一致

对象维度：向上沟通-平行沟通-向下沟通

互动游戏：“纸牌屋”

第三部分 沟通情景之“传达信息”

策略原理：金字塔原理结构化表达

方法步骤：1 明确目的-2 结构化表达-3 辅助手段

情景演练：“跨部门分享会”

第四部分 沟通情景之“达成一致”

策略原理：求同存异引导换位

方法步骤：1 澄清分歧-2 引导换位思考-3 有条件认同

情景演练：“设计与工程之争”

第五部分 沟通情景之“表达情绪”

策略原理：非接触延时表达换位思考

方法步骤：1 事实- 2 影响- 3 感受

情景演练：“办公室暴怒症”

5-3-1 学习转化

提问与答疑

训后行动学习：

建议在课程结束后的 1 个月内，学员与主管进行沟通实践，以课程内容和实际效果为标准给予反馈、加强。