

职场中的高效沟通技巧

课程背景：

员工与上级沟通时，无法掌握要领，对上级的命令经常理解错误，执行困难。

平级之间的沟通与协作，经常发生各类误解与纠纷，导致团队凝聚力低下。

“沟通不到位”成了工作中困扰团队内部或跨部门协作的常见难题，导致工作结果不理想。

工作之余，与同事联络感情时，难以激发对话的谈话欲望，遇到不健谈的人容易冷场，经常陷入你说五句话，对方只“嗯”一声的“尬聊”场景。

随着社会不断发展，今天的职场不善沟通的“闷葫芦”已弊端明显，沟通能力在职场中日益重要，是一个职场人是否有高度职业化素养的能力之一，也是企业对员工越来越重视的能力之一。

针对学员：基层员工、中基层管理人员

培训周期：1天（6小时）

课程形式：讲授、小组讨论、模拟演练、课堂练习、案例分析、交互点评

【课程大纲】

一、沟通概论

1.什么是有效沟通

2.要达成理想的沟通目的，需要具备哪些因素

3.有效沟通应具备的四大心态

(1) 聚焦目标、不忘初心

(2) 正面积极、换位思考

(3) 尊重、理解、接纳、包容

(4) 信任欣赏、开放共赢

【讨论：你不喜欢的沟通细节】

二、沟通的要素与过程

1.有效沟通的四个环节

编码、传播、解码、反馈

【现场演练：编码的技巧】

2.表达的三要素

(1) 文字内容

(2) 语音语调

(3) 肢体语言

【现场练习：游戏体验】

3.有效沟通的六大技巧

(1) 有效沟通的尊重技巧

(2) 有效沟通的倾听技巧

A.倾听的四个要领

B.尊重表达者

C.给出恰当的反馈

D.注意眼神交流与肢体表达

E.理解文字背后的真实需求

(3) 有效沟通的提问技巧

A.开放式提问

B.封闭式提问

【现场练习：提问练习—福尔摩斯探班】

(4) 有效沟通的反馈技巧

(5) 有效沟通说的技巧

A.准确地说

B.赞美的说

C.委婉的说

D.动情的说

(6) 有效沟通答的技巧

A.巧妙的答

B.委婉的答

4. 看懂沟通中的身体语言表达

【现场练习：情景演练】

三、职场中不同性格的沟通方式

1. 了解性格，接受不同

2. 识别不同性格的特点

3. 不同性格的沟通方式

【现场演练：DISC 测试+识别不同性格的特点】

四、职场中上下职级的沟通技巧

1.与上级沟通的基本态度与要求

2.与上级沟通的四种情况：

(1)接受任务与指示

(2)请示与汇报工作

(3)与上级讨论工作问题

(4)向上级表达自己的不同意见

3. 提议与说服上级的注意事项

【现场演练：需要得到上级支持的沟通练习】

4. 向下沟通的技巧

【现场演练：下级工作状态不好的沟通练习】

5. 跨部门的沟通技巧

【现场演练：跨部门合作的沟通练习】