

职场沟通秘笈

课程背景：

职场沟通课是每一个职场人需要学习的刚需课程，但大多数职场沟通课仅通过游戏体验式学习一些基础的沟通方法，很难让职场小白鼠到大精灵们有效运用到日常工作中，遇到沟通方面的问题更常常被困住。

本职场沟通秘笈从沟通的原理和意义开始，探究沟通的 7 种障碍，了解沟通的 7 种基本类型和沟通过程 7 步骤，通过深入学习德鲁克沟通的 4 项基本原则和 7C 沟通法则，重点学习和训练沟通的高效 8 法，以及工作任务/目标沟通 RCRA 法则，让你成为真正的职场沟通达人。

学习目标：

- 学习沟通的原理，了解有效沟通的重要意义；
- 认知沟通的障碍，明晰沟通差距；
- 熟悉沟通的类型，现在合适的沟通方式；
- 学习沟通的原则，提升沟通理论水平；
- 了解沟通的过程保障沟通结果；
- 学习高效沟通的八个方法，提升沟通能力；
- 学会职场 RCRA 沟通法则，提升工作绩效。

培训对象：各级员工/各级管理者

教学方法：

讲解、讨论、游戏、案例分析、录像、工具练习、自我测评、模拟训练

培训时间：1 天（9:00-17:30）

内容	时间	形式	活动方式与游戏	目标
破冰 (Checkin)	9:00-9:30 (30m)	集体活动	圆圈站立活动	展现自我——当众沟通
一、沟通的基本原理 1. 什么是沟通 2. 沟通的基本原理——编码与解码 3. 有效沟通好处	9:30-10:10 (40m) (休息 15m)	讲解、游戏、录像、测评案例	自我沟通能力测评 游戏一：母子编码与解码 录像一：两个儿童对话 案例：种树的故事 录像二：人性的弱点	了解个人沟通能力；体验沟通解码；了解沟通的意义
二、沟通的障碍 1. 自动过滤 2. 情绪效应 3. 信息过载 4. 防御本能 5. 言不由衷 6. 文化差异 7. 性别差异	10:25 - 11:25 (60m)	讲解、游戏、录像	游戏一：一条龙传话 录像一：我带个朋友回来吃饭 (过滤) 录像二：年终奖 (情绪) 体验活动：按要求操作 录像三：今天你喂虫子了 录像四：男女朋友 参考资料：你为什么跟别人沟通不畅	体验沟通的各种障碍，对照自己发现沟通中的问题
三、沟通的类型 1、沟通的七种类型 2、语言沟通和非语言沟通	11:25 - 11:50 (25)	讲解讨论	讨论：沟通方式的优势与劣势	了解沟通不同的类型及其优劣势，选择恰当的沟通方式
四、沟通的基本原则	11:50 - 12:30 (40m)	讲解、录像、小组	录像一：艾琳与埃德 Clarity 录像二：你被解雇了 (同理心沟通) Capability 小组活动：我与沟通原则	了解沟通理论和原则，提高沟通的有效性 将沟通原则联系

<p>1,彼得·德鲁克四项沟通基本原则</p> <p>2,有效沟通的七C原则</p>		活动		自己的沟通行为
<p>五、沟通过程中的七个步骤</p> <p>1. 产生沟通意念</p> <p>2. 化成表达方式</p> <p>3. 传送</p> <p>4. 接受</p> <p>5. 领悟</p> <p>6. 接受</p> <p>7. 行动</p>	<p>13:30</p> <p>-</p> <p>14:00</p> <p>(30m)</p>	讲解、游戏	体验游戏：沟通的7个人过程与结果	通过体验式游戏了解沟通的7个分解步骤，更深入认识沟通的系统方式，通过过程的准确保障沟通的有效结果
<p>六、 高效沟通方法</p> <p>1,认清沟通目标和底线</p> <p>-确立沟通目标</p> <p>-遵守双方底线</p> <p>2,维护对方自尊和自信</p>	<p>14:00</p> <p>-</p> <p>16:15</p> <p>(135m)</p> <p>(中间休息15m)</p>	讲解、录像、活动、游戏、练习、讨论	<p>录像一：同理心倾听：动物的表达与感受</p> <p>录像二：肢体语言（你的行为背叛了你）</p> <p>游戏：肢体语言沟通</p> <p>活动一：“我信息”</p> <p>活动二：同理心倾听</p> <p>活动三：漏斗式提问</p> <p>活动四：“+EBI”</p> <p>讨论：如何培养幽默感</p>	学习高效沟通的八个方法，通过互动、练习、游戏、录像等掌握沟通方法和工具；学员需要结合自己的工作和生活情境进行训练

<p>-真诚是沟通的基石</p> <p>-尊重对方 = 尊重自己</p> <p>-鼓励对方表达</p> <p>-学会赞美</p> <p>-“你信息”与“我信息”</p> <p>3,积极聆听促进参与</p> <p>-无效倾听</p> <p>-同理心倾听</p> <p>4,运用有效的提问技巧</p> <p>-高效能问题</p> <p>-漏斗式提问</p> <p>5,利用和理解身体语言</p> <p>-常用肢体语言判断</p> <p>-个人身体语言特征</p> <p>6,观察并及时反馈</p> <p>-反馈金句型：+EBI</p> <p>7,幽默常是一副良药</p> <p>-幽默不等于笑话</p>				
---	--	--	--	--

<p>-培养幽默感</p> <p>8,没有不能沟通的事</p> <p>-建立沟通意愿</p> <p>-有一颗谦卑的心</p>				
<p>七、职场沟通 RCRA 法则</p>	<p>16:15 - 17:00 (45m)</p>	<p>讲解、大组活动</p>	<p>活动一：领导要求无互动 活动二：RCRA 互动与结果</p>	<p>学会 RCRA 职场沟通工具，提升工作绩效</p>
<p>总结与收获 (Checkout)</p>	<p>17:00 - 17:30 (30m)</p>		<p>圆圈站立活动</p>	<p>复习培训要点，沟通培训感受，承诺行动</p>