

管理者沟通表达训练

【课程背景】

职场工作很大程度上考验的就是会不会沟通，接受上级任务、给下属布置任务、与同级部门交流、组织会议……沟通无处不在！然而很多时候，我们却发现，花费了大量的时间用于沟通，但是好像总是达不到预想设想的目标。本课程帮你掌握管理沟通的基本要素和技巧；掌握深层次的剖析沟通的心理学原理；掌握管理沟通策略分析法等技巧。

【课程课时】 1天（6小时）

【授课形式】 讲授+案例研讨+视频+答疑

壹、 职场沟通问题：

企业中经常会碰到的问题是跟沟通技能、技巧毫无关系的沟通问题，就是员工之间、上下级之间因为各种原因根本没有沟通意识，或是回避问题相互猜测导致很多误会。

1. 习惯“自以为”，根本没有沟通意识

讨论案例：正常工作遭遇下马威

知识点：不要轻易让别人代替你沟通

2. 回避问题，习惯用推理想象代替沟通

案例：不情愿接受工作建议

知识点：保持倾听，不要先入为主

体验互动

二、让沟通有效

所谓有效沟通是两个人在一起，针对一些事件的原因、过程摆出来，经过讨论而非争论，最终达成一定的协议和相互的理解。但很多时候由于情绪原因，很可能你认为很重要的话对方一句也没听到。

1. 三个沟通的 70%定律带来的思考
2. 怎么请领导或同事相助？——换位思考
3. 如何做到换位思考：左右脑思维转换
4. 讨论案例：评选先进

知识点：思维影响谈话沟通的方向

5. 哪些语言容易引发情绪抵触？
6. 非暴力沟通模式：
 - 观察：区分事实与评论
 - 感受：我的感受不是你的问题
 - 需要：我的需要
 - 请求：不是伪装成命令的请求
7. 为什么你运用非暴力沟通没有效？
8. 对与错是角度问题，表达不同意见时先跟后代
9. 倾听反馈：提供情绪与需求满足

式、 沟通中的表达技巧训练

避免情绪化沟通后，才谈得上表达技巧的练习，没有真诚对话没有尊重，技巧都无法起效。

1. 赫拉别恩法则
2. 共情沟通两步法
3. 沟通中的技巧
 - 垫子：缓解双方紧张的情绪
 - 迎合（不是拍马屁）：创造良好的交谈氛围
 - 主导：让谈话按你的思路进行
 - 说服：打动人心的方法

备注：每天标准课时6小时，9：00-12：00，14：00-17：00。