

《职场沟通与执行》

【课程背景】

对任何一个组织来说，其目标的实现取决于组织沟通是否畅通，有效的沟通有利于信息在组织内部充分流动和共享，进一步提高组织工作效率，增强决策的科学性与合理性。另一方面组织成员并不是单纯是物质利益的追求者，他们还有精神层次的需求，沟通影响着他们对组织的认同感和归属感。现实中大部分的企业和组织，都存在很多沟通的问题，比如沟通者只注重信息内容的表达，却忽视沟通的氛围和情绪要素，导致沟通频繁的陷入消极情绪当中。

不同于传统的沟通课程，本课程将管理心理学知识融为课程之中，**用案例教学的方式**，将管理者提升情商建设与优化沟通技巧融为一体，从情商的角度谈沟通，从心理学的角度谈双赢，带您全新认知管理沟通中的障碍，从根本上解决沟通中的困扰。

【培训课时】 1-2 天(6-12 小时)

【课程大纲】

小组成员每人提出在工作中遇到的沟通问题，现场就问题进行讨论并解答。

一、 职场工作顺畅取决于沟通是否顺畅：

职场工作推进过程中，每个人都会遇到这样那样的问题，直观看的确是沟通的不畅导致，但很多时候却有更多隐形的因素。

1. 沟通的三要素
2. 职场沟通三定律
3. 企业中常见的两个跟沟通技巧毫无关系的沟通问题

(1) 没有沟通意识（不愿沟通人的内心想法）

(2) 习惯用推理想象代替沟通

警惕：问题出现后的“我以为”

体验活动：想象与事实

4. 职场沟通的三原则

- (1) 快速响应
- (2) 形成闭环
- (3) 换位思考

二、职场沟通技巧 3 步修炼

职场中每个职业人需要掌握的最基本的听说问的训练，这些最基本的方法往往被忽视，如果能熟练应用能够解决沟通中一个看不见摸不着的情绪问题。

1. 情商沟通的 3 步修炼

(1) 听的艺术

倾听的好处

倾听的 5 个层级

专注倾听的步骤

倾听最终明确需求（显性需求与隐性需求）

(2) 说的方法

- ◆ 共情沟通四步法
- ◆ 沟通中的主导技巧
- ◆ 沟通中的说服技巧
- ◆ 沟通中的左右脑思维应用
- ◆ 沟通中管控对方双方的情绪脑

(3) 有力提问

- ◆ 如何问开放式问题获取信息
- ◆ 封闭式问题的特殊作用
- ◆ 封闭式问题和开放式问题的情绪感受

体验活动：猜猜看

三、组织内沟通策略与执行

当我们在掌握了沟通的基本技巧时，在职场面对的时一个又一个千变万化的

场景，在不同的场景下如何灵活运用技巧，采取不同的策略更加考验每个人的情商。

1. 讨论案例：沟通还是执行

知识点：下级面对不同领导的不同工作指令

2. 陈述案例：催不上来的报告

知识点：作为员工层如何能够让跨部门沟通更加顺畅？——尊重心态
与执行技巧

3. 讨论案例：跨部门沟通与协作

知识点：（1）跨部门沟通能在下解决，就不要向上解决；

（2）工作不断完善就是把每次的例外变成下次的例行。

四、针对性沟通，知己识人的性格工具

不要用同一种方式对待不同的人，还期望得到不一样的结果；根据不同人的性格，因人而异采用不同策略精准沟通。

1. 性格色彩学快速知己识人的工具

2. 四种颜色性格人的风格特征

3. 四种颜色性格人沟通的优势

4. 四种颜色性格人沟通的局限

5. 与四种颜色性格人沟通的技巧