

沟通在职场中的运用技巧 —— Communication

----工具方法案例

徐斌 博士



培训时间：

培训形式：理论讲授、案例分析、小组讨论、现场点评等。

培训对象：团队领导或员工（案例有所不同）

培训人数：-----人

课程描述：

本课程将中西方的沟通方式有效组合。课上将引用企业内部实际案例，在课堂上进行真枪实战的演练。

沟通，是处理复杂问题、制定睿智决策、凝聚集体智慧的利器，是现代员工必备的核心技能，也是创建合作组织的关键成功要素。

企业作为一个复杂系统，“今天的问题来自昨天的解”——组织里面很多复杂问题，运用传统的硬方法与工具解决，往往徒劳无功，甚至“越用力推，反弹越大”；同时，由于“系统”整体配置失衡，运作不良，造成的损失往往高达数千万元。必须有好的，新的沟通形式，才有好的绩效。

大纲

壹、角色定位

成人学习的三个层次：知识、技巧、态度

贰、人际沟通风格

1、四大风格

2、风格特点

3、风格组合

4、风格与沟通习惯

5、风格与团队

参、人际沟通与思维

1、思维的高度 2、宽度 3、深度 4、尺度

四、沟通的四大要素：

1、文字沟通-表达

2、图画沟通-直观

3、声音-影响

4、肢体沟通-展现

5、 沟通导图沟通-关键案例

1) 思维拓展-案例

2) 以柔克刚-案例

3) 顺藤摸瓜-案例

五、沟通的突破

1)对上沟通

方法、技术、流程

尊重理解 使领导有成就

3) 平级沟通

平等 尊重 中立

方法、技术、流程

4) 对下沟通

关爱 启发 鼓励

方法、技术、流程

5) 对外沟通

方法、技术、流程

支持 慎重 倾听

六、沟通的障碍

1.心理-定势

2.观念-陈旧

3.习惯-固化

4.工具-缺少组合

七、教练式沟通步骤

第一步：有效提问—3问法

第二步：积极聆听—3听法

第三步：及时确认—3定法

第四步 对方满意—3意法

七、沟通原则

黄金法则及应用

白金法则及应用

汉堡原则及应用

ABC 原则及应用

八、全方位沟通与决策

1 聚焦目标—主题

2 理清现实—信息

3 发现价值—卓越

4 评价问题-分析

5 解决创新-新思路

6 决策问责—执行