

《协同致胜—高效组织沟通》

【体验式课程背景】 将通过课堂讲授边做边学体验式学习可以调动大脑各个部分的活动，将学习成果“烙印”在成员的头脑中，指导下一步的践。

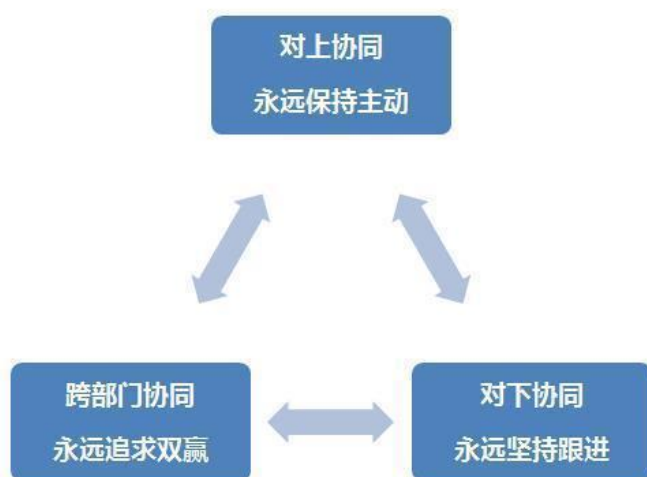
体验式学习认为经验是最好的老师。大卫·科尔布(David A. Kolb)曾从哲学家杜威、心理学家勒温(Kurt Lewin)、教育学家皮亚杰(Jean Piaget)的思想出发，建立了体验式学习的理论体系，使体验式学习可以广泛地应用与各种游戏、角色扮演、模拟练习、团队训练甚至冥想与反思中，在企业组织内训、管理学院课程设计、顾问公司客户服务中都得到了广泛应用。通过过这体验式阶段的螺旋式过程，可以使学员“面面俱到”地掌握“体验、反思、思考和行动”的循环。体验式管理培训效果显著，让学员影响深刻。

哈佛商学院研究表明：管理问题 80%以上是沟通问题。大部分公司都关注员工的技术能力，将其视为工作中取得成功的重要因素。然而，组织若想创建更佳绩效，就要求每个成员必须具有卓越的沟通能力。随着时代的迅猛发展，沟通在企业经营中起着越来越重要的作用。良好的沟通能力是加强企业管理、形成良好团队精神的有力保证。

本课程提供一套强大的互动体验技巧，使学员能够高效地与上级、下级和平级进行沟通，360 度全面展开，结合工具运用，讲练结合，助你打开沟通困局，提升效能，并在沟通中建立信任、强化合作关系和达成期望的结果。

【培训形式】 课程采用体验式模式进行呈现；在课程中的每个环节，均由讲师带领学员进行体验式。

【课程模型】



【培训目标】：了解沟通、懂得合作的机理；

- 1、学会结构化表达的两大方法；
 - 2、学习如何利用沟通视窗，认识自己，了解他人；
 - 3、掌握对上沟通的几个方法和技巧；
 - 4、学会建立和维护自己的情感帐户；
 - 5、实践平级沟通双赢合作的沟通对话模式；
 - 6、学会运用辅导员工五步法；
 - 7、根据下属的发展阶段，使用不同的领导行为，从而高效的对下沟通和辅导
-

8、掌握表扬，反馈及激励下属的技巧，提升员工积极性，强化部门间的合作

【培训大纲】

破冰：开篇导入

- 课程介绍，明确培训目标
- 学员热身，建立学习小组

第一单元：管理沟通—沟通为王

1，管理者的成长之路

2，职场沟通的原则

案例：李秘书来电话了

第二单元：职场沟通概要

- 结构化表达的两大方法
 视频练习：结构化表达
- 沟通概述
 什么是沟通
 沟通的过程
 沟通的本质
 视频讨论：新保安战役
- 利用沟通视窗，提升团队凝聚力：
 隐私象限：正面沟通，避免误解
 盲点象限：利用反馈看到自身局限
 潜能象限：不要轻视每名员工的潜能
 公开象限：利用公开象限扩大团队影响力
 练习：分享故事，扩大你的公开象限

第三单元：对上沟通要主动

- 对上沟通五步法
- 接受任务四步法
- 与上级相处的注意事项
- 说服上级的五个技巧
- 如何化解与上司之间的误会
- 请示汇报有分寸

当任务没完成时如何汇报

对上沟通的四项原则：请示汇报讲重点、及时反馈讲时效、不给领导出难题、自信高效正能量

第四单元：平级沟通要共赢

- 什么是跨部门沟通
 - 体验式项目：跨部门沟通
- 跨部门沟通遇到的障碍
 - 跨部门沟通协作障碍解读：
 - 责任心案例分享：烫手山芋
 - 同理心案例分享：到底是谁的错
 - 大局心案例分享：邮件大战
- 建立共赢的跨部门沟通
- 推倒部门墙，打造协同一致的高效团队：
 - 建立你自己的情感帐户
 - 1. 为情感帐户充值的几个方法
 - 2. 如何避免在他人情感账户上提款
 - 3. 盘点你的情感帐户
 - 4. 实战练习：为你的情感帐户充值

第五单元：对下沟通促成长

- 管理者在下属面前的角色
 - 员工辅导五步法
 - 如何对不同绩效准备度的员工进行有效的管理
 - 识别指导行为和支持行为：指导行为提升能力，支持行为提升意愿
 - 常用的指导行为和支持行为
 - 对下沟通的情景领导力
 - 领导风格猜猜猜
 - 角色扮演：用情景领导力与四种不同绩效准备度的员工进行沟通
 - 及时反馈，建立信任
 - 通过正面反馈，引爆你的团队
 - 1. 角色扮演：如何表扬员工？
 - 2. 表扬属下六部曲
 - 如何给员工建设性反馈
 - 1. 批评与反馈的区别
 - 2. 建设性反馈的 BEST 技巧
 - 3. 角色扮演：如何与员工进行建设性反馈？
 - 绩效面谈的要与不要
-

第六节：课程总结