

《职场人高效沟通技巧》

助力员工沟通以达成有效工作关系

主讲：梅晓霞

【课程背景】

企业中，常常由于职场沟通的误解和不顺畅，导致员工工作缺乏动力和互相难以合作。无效的沟通既浪费了时间和资源，降低了员工的工作满意度，也容易引发员工之间的冲突和不和谐关系，以此导致不愉快的工作环境。

这些冲突可能由于误解、沟通问题或不尊重他人的观点而产生。许多员工可能没有接受过有效的沟通培训，不了解如何明确表达自己的观点、倾听他人或解决冲突。这可能让员工感到不被重视，降低了他们的工作满意度。

向上沟通缺乏技巧，遇到问题不知道如何求助，影响了个人绩效和组织绩效。不同部门之间的信息共享不足可能导致信息孤岛。长此以往，这会导致问题未被解决和个人成长受阻。

高效的沟通能确保信息的准确传递和理解，从而减少误解和错误。这有助于加速工作流程，降低项目交付时间，提高生产力。清晰和有效的沟通有助于减少内部和外部冲突。员工更容易理解彼此的期望，避免误解和不必要的纠纷。

高效沟通有助于改善团队内部和跨团队之间的协作。员工通过学会倾听和理解他人的观点，提高了他们的倾听技巧。员工更容易分享信息、资源和最佳实践，从而增强了团队合作。

高效沟通是职业成功的关键因素之一。员工能够更好地与领导、同事和客户互动，从而提高了他们的职业发展机会。组织因高效沟通能够更快速地适应市场变化和客户需求，提高了竞争力，实现了业务增长。

高效沟通不仅对员工个人的职业发展有益，还对组织和团队有积极影响，帮助建立积极的工作环境，提高工作效率，减少问题和冲突，增加工作满意度，为个人和组织的成功做出贡献。

【课程收益】

- 找出并克服有效沟通的障碍
- 了解积极聆听、有效提问和提供反馈的心法和技巧
- 运用 DISC 心理学工具了解他人的工作行为风格，并建立有效的工作关系、提升工作成效
- 加强与上级、同事的沟通技巧
- 学会建立积极的客户关系和处理需求
- 掌握有效沟通的三个步骤

【课程特色】轻松活跃，案例分析，结合心理学，工具简单实用，快速上手

【课程对象】基层员工

【课程时间】1天(6小时/天)

【课程大纲】

一、为什么高效沟通对员工至关重要？

- 1、了解沟通在职场中的重要性
- 2、探讨有效沟通的关键要素
- 3、障碍与解决方案：如何克服常见沟通障碍

二、如何进行积极的倾听和非语言的沟通？

- 1、积极倾听的重要性
- 2、提高积极倾听的技巧
- 3、非语言沟通的力量

实践：倾听和非语言沟通的角色扮演

三、如何进行清晰表达和有效反馈？

- 1、有效书面和口头沟通
- 2、清晰的信息传达

3、提供有效反馈

实践：书面和口头练习

四、如何借用心理学工具助力高效沟通？

1、认知自我和了解他人在职场沟通中的重要性

2、3A 心智模式

- Awareness
- Accept
- Adapt

3、运用 DiSC 行为风格更好认知自我

4、运用 DiSC 行为风格快速了解他人

5、如何运用行为风格的特点，来进行高效沟通和达成沟通目标

工具：DiSC 测评地毯、配对表

案例分析、情境体验：快速识别不同行为风格的人、实际沟通中如何运用 DiSC 工具

五、如何运用沟通建立良好的关系？

1、企业内部的沟通要素

- 上行沟通的要素
- 平行沟通的要素

实践：两个方向的沟通练习

2、冲突处理与关系管理

- 建立积极的工作关系
- 学会有效进行冲突管理

实践：冲突管理的练习