

劳资协商沟通技巧修炼

【课程背景】

VUCA 时代，企业经营面临巨大的挑战 and 不确定性，企业的运营风险加大，必须进行适时变革来应对高速的市场环境变化！企业需要让全体员工都了解企业所面临的现状，支持企业的各项改革措施，但是管理者应该如何表达才能让员工认同企业变革的迫切性，员工支持企业的变革措施？管理者如何表达员工愿意倾听并与企业共同进退？

沟通不畅，再完备的制度流程形同虚设！如何让员工认同薪酬体系改革？

劳资双方在谈判沟通中，要注意哪些问题？又要规避哪些陷阱？

【培训对象】：各部门总监、经理、主管、职员

【培训时间】：1 天

【课程大纲】：

第一讲：有效沟通首先要打开心门

一、外在表现

1、口：口乃心之门户

2、相：相由心生

二、内在表现

1、同理心

2、包容心

第二讲：学会有效的表达

1

一、有效沟通的三要素

二、有效沟通的三个环节

三、识别真假沟通

四、沟通的漏斗原理

五、沟通视窗

六、有效表达的原则：

1、明确性原则

2、给对方受尊重的感觉

视频分享：专业人士解雇员工的表达技巧

第三讲：学会有效的倾听

一、正确倾听的标准

1、身体前倾

2、目光接触

3、赞许性的点头

4、避免分心的举动或手势

5、举手

6、与谈话内容相吻合的面部表情

二、倾听的五个层次

1、听而不闻

2、假装听

3、有选择性地听

2

4、专注听

5、同理心听

三、同理心倾听

1、少用、慎用我以为、我觉得、我认为……，多用我们、您……

2、表达不同意见时，请你保留对方的立场，因为沟通没有对与错，就是立场不同观点不同而已。你说的很有道理，同时让我们从另外一个角度来探讨一下。

四、同理战术

1、利用同理战术安抚对方

2、利用同理战术解除对方抗拒

五、利用同理战术安抚对方

第一步：复述对方事情、感觉

第二步：接收对方情绪

第三步：转移焦点

六、解除对方抗拒的四步曲

第一步：微笑

第二步：点头

第三步：是的

第四步：框式

第四讲：劳资协商沟通技巧修炼

一、了解员工的心理预期

二、掌握企业变革与员工个人的信息

3

三、创造和谐的协商变判气氛

四、 谈判沟通中的妥协与让步

五、 沟通的目标设定与分解

六、 遇到谈判僵局的应对方式

1、 有限权利原则

2、 时间期限原则

3、 满意感的原则

4、 中途休会技巧

5、 正向引导原则

6、 心理关怀技巧

课堂演练：员工降薪的沟通技巧