

《新工作职场的高效沟通能力提升》

—— 管理者高效沟通训练

主讲：唐丽华

【课程背景】

作为管理者进入新工作职，面对新环境，您是否遇到：

开始带新下属，甚至其中是非常资深专业的老员工，我如何进行有效沟通？

面对新的团队文化，新的上级主管理，我如何进行有效沟通？

沟通的相关方，包括平级部门，我又如何进行有效沟通？

《新的工作职场的高效沟通》这门课程就是专门针对新加入的管理人员设计的，焦点放在训练不同方向沟通时的对话技能上，来打破进入新工作环境的带来的沟通障碍，使管理者快速融入，并顺利开展工作。

课程内容会重新回顾沟通的本元，并审视新职场中沟通障碍，同时训练基本对话能力、对不同方向的沟通原则和技巧、了解人际沟通风格等内容。

培训过程会通过小组活动、讨论分享、案例分析、角色扮演等多种培训形式进行，使学员更快并掌握有效沟通的技能、策略和技巧。

【课程收益】

- 通过学习了解沟通的涵义
- 识别并有效克服沟通中的障碍
- 掌握同理心聆听的回应技术
- 掌握有效提问的基本技巧及工具
- 掌握向上、向下、水平沟通的技巧
- 了解不同的人际沟通风格并采用合适的互动方式

【课程特色】由回顾理论导入到工作场景案例的实际演练，由浅入深，并以大量练习为主，并且过程加入游戏、活动、案例，生动有效，更易理解。工具落地实用，内容丰富，结构清晰，易于学习。

【课程对象】中层、基层管理人员

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、重新再看什么是沟通

1、沟通的重要意义

活动：手忙嘴乱

- 周哈里窗

2、沟通三要素

二、新职场沟通中，常见障碍

1、完整的沟通过程

- 4W1H 模型
- 掌握新职场沟通方式

活动：照我说的做

2、新职场的常见沟通障碍及应对策略

- 文化障碍
- 知识障碍
- 心理障碍
- 认知障碍

活动：图中看到的是什麼？

三、沟通基本能力训练

1、开启有效沟通的五种常用方法

练习：如何开启我们的对话？

2、有效的聆听

活动：主题辩论

- 3F 倾听模型
- 有效聆听九宫图
- 同理心聆听及回应模型

聆听练习

3、有效的发问

案例分析：如果你是上级，你会怎么问。

- 有效发问九宫图
- 结构化问题的方向性

- 有效问话架构

实操演练：有效对话练习

四、如何有效进行向上沟通？

1、向上沟通的建议原则

2、向上沟通的技巧

情景演练：向上沟通的演练

五、如何有效进行向下沟通？

游戏：124 玩转扑克牌

1、向下沟通的建议原则

2、下达指令之工具 5W1H

3、听取汇报的三种常见场景

- 会议/例行报告时
- 请示/请求时
- 提出解释时

4、批评表扬的要点

5、向下沟通的策略

情景演练：向下沟通的演练

六、如何有效进行水平沟通？

1、水平沟通的建议原则

2、水平沟通的 5 个基本步骤

- 阐述现状
- 确认目标
- 达成共识
- 提供协作
- 结束谈话

3、水平沟通的策略

情景演练：水平沟通的演练

七、人际沟通中，如何辨别他人的风格？

人际风格测试

1、人际沟通的四种风格

2、不同风格的人际互动方式

小组讨论：你喜欢的沟通方式

课程结束 回顾总结及行动计划