

《成为工作场景的沟通高手》

——中层、基层管理者高效沟通技巧

主讲：唐丽华

【课程背景】

在工作中，您和团队是否遇到：
为什么我说的，员工并不能很好接收到，做出结果并不是我想要的？
为什么我跟这个人沟通很顺畅，可是和另一个人沟通时就障碍重重？
和上级沟通的时候总是有顾虑，担心被批评？
跨部门沟通时，如何让相关部门能够通力协作，而不是互相推诿？

《工作场景下的高效沟通》这门课程就是专门针对以上问题设计的。课程内容包含沟通的过程与障碍、人际沟通的基本技巧、人际沟通风格、工作环境下不同方向的沟通原则和技巧等内容。

培训过程也是视频观看、讨论分享、小组活动、案例分析、角色扮演等多种培训形式进行，使学员更快理解沟通的基本内容，并掌握沟通中的策略和技巧。

【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
- 了解不同的人际沟通风格并采用合适的互动方式
- 掌握向上、向下、水平沟通的技巧

【课程特色】由基础理论导入到工作场景案例的实际演练，由浅入深，并且过程加入游戏、视频、活动、案例，以及大量练习，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】2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、如何定义沟通？

1、沟通的重要意义

活动：手忙嘴乱

- 周哈里窗

2、沟通的定义

3、沟通三要素

- 目标
- 信息、思想和情感

- 共同协议

二、完整的沟通包含哪些过程，以及有哪常见障碍？

1、完整的沟通过程

- 4W1H 模型

2、沟通信息的种类

活动：照我说的做

- 语言信息
- 非语言信息—肢体动作

练习：看图识别意图

3、六种沟通障碍及应对策略

- 口语障碍

视频：倒鸭子

- 文化障碍

- 知识障碍

- 心理障碍

- 认知障碍

活动：图中看到的是什么？

- 物理障碍

三、人际沟通中有哪些基本技巧？

1、高效人际沟通的基础

2、找到共同经验范围的五种常用方法

练习：如何开启我们的对话？

3、有效的倾听的技巧

- 信息、内容

- 情感、关系、隐含

聆听练习：继续我们的对话

4、倾听的五个层次

- 听而不闻

- 假装聆听

- 选择性聆听

- 专注的聆听

- 同理心聆听及回应结构

聆听练习：检讨我们的对话

5、有效的提问

- 开放式问题

- 封闭式问题

提问游戏：猜猜猜

案例分析：如果你是上级，你会怎么问。

练习：问题风暴

- 常用的提问的 2 个架构

四、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 4P 风格

- 权力型
- 社交型
- 平和型
- 完美型

2、不同风格的人际互动方式

小组讨论：你喜欢的沟通方式

- 如何与“权力型”的人互动
- 如何与“社交型”的人互动
- 如何与“平和型”的人互动
- 如何与“完美型”的人互动

五、在工作环境中，如何有效进行向上沟通？

1、工作环境中的沟通

案例分析：他都应该与谁沟通

2、向上沟通的建议原则

3、向上沟通的技巧

情景演练：向上沟通的演练

六、在工作环境中，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、表扬三要素

5、批评区分指责

6、向下沟通的策略

情景演练：向下沟通的演练

七、在工作环境中，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、开启水平沟通的 4P 话术

4、水平沟通的策略

情景演练：水平沟通的演练

课程结束 回顾总结及行动计划