

高效职场沟通技巧©

(姚俊杰老师版权课程)

课程背景：

职场沟通课是每一个职场人需要学习的刚需课程，但大多数职场沟通课仅通过游戏体验式学习一些基础的沟通方法，很难让职场小白鼠到大精灵们有效运用到日常工作中，遇到沟通方面的问题更常常被困住。

本职场沟通秘笈从沟通的原理和意义开始，探究沟通的 7 种障碍，了解沟通的 7 种基本类型和沟通过程 7 步骤，通过深入学习德鲁克沟通的 4 项基本原则和 7C 沟通法则，重点学习和训练沟通的高效 8 法，以及工作任务/目标沟通 RCRA 法则，让你成为真正的职场沟通达人。

学习目标：

- 学习沟通的原理，了解有效沟通的重要意义；
- 认知沟通的障碍，明晰沟通差距；
- 熟悉沟通的类型，现在合适的沟通方式；
- 学习沟通的原则，提升沟通理论水平；
- 了解沟通的过程保障沟通结果；
- 学习高效沟通的八个方法，提升沟通能力；
- 学会职场 RCRA 沟通法则，提升工作绩效。

培训对象：各级员工/各级管理者

教学方法：

讲解、讨论、游戏、案例分析、录像、工具练习、自我测评、模拟训练

培训时间：1 天 (9:00-17:30)

内容	时间	形式	活动方式与游戏	目标
破冰 (Checkin)	9:00-9:30 (30m)	集体活动	圆圈站立活动	展现自我——当众沟通
一、沟通的基本原理 1. 什么是沟通 2. 沟通的基本原理——编码与解码 3. 有效沟通好处	9:30-10:10 (40m) (休息 15m)	讲解、游戏、录像、测评案例	自我沟通能力测评 游戏一：母子编码与解码 录像一：两个儿童对话 案例：种树的故事 录像二：人性的弱点	了解个人沟通能力；体验沟通解码；了解沟通的意义
二、沟通的障碍 1. 自动过滤 2. 情绪效应	10:25-11:25 (60m)	讲解、游戏、录像	游戏一：一条龙传话 录像一：我带个朋友回来吃饭 (过滤)	体验沟通的各种障碍，对照自己发

<p>3. 信息过载 4. 防御本能 5. 言不由衷 6. 文化差异 7. 性别差异</p>			<p>录像二：年终奖（情绪） 体验活动：按要求操作 录像三：今天你喂虫子了 录像四：男女朋友 参考资料：你为什么跟别人沟通不畅</p>	<p>现沟通中的问题</p>
<p>三、沟通的类型 1、沟通的七种类型 2、语言沟通和非语言沟通</p>	<p>11:25-11:50 (25)</p>	<p>讲解 讨论</p>	<p>讨论：沟通方式的优势与劣势</p>	<p>了解沟通不同的类型及其优劣势，选择恰当的沟通方式</p>
<p>四、沟通的基本原则 1,彼得·德鲁克四项沟通基本原则 2,有效沟通的七C原则</p>	<p>11:50-12:30 (40m)</p>	<p>讲解、录像、小组活动</p>	<p>录像一：艾琳与埃德 Clarity 录像二：你被解雇了（同理心沟通） Capability 小组活动：我与沟通原则</p>	<p>了解沟通理论和原则，提高沟通的有效性 将沟通原则联系自己的沟通行为</p>
<p>五、沟通过程中的七个步骤 1. 产生沟通意念 2. 化成表达方式 3. 传送 4. 接受 5. 领悟 6. 接受 7. 行动</p>	<p>13:30-14:00 (30m)</p>	<p>讲解、游戏</p>	<p>体验游戏：沟通的7个人过程与结果</p>	<p>通过体验式游戏了解沟通的7个分解步骤，更深入认识沟通的系统方式，通过过程的准确保障沟通的有效结果</p>
<p>六、高效沟通方法 1,认清沟通目标和底线 -确立沟通目标 -遵守双方底线 2,维护对方自尊和自信 -真诚是沟通的基石 -尊重对方=尊重自己 -鼓励对方表达 -学会赞美 -"你信息"与"我信息" 3,积极聆听促进参与 -无效倾听</p>	<p>14:00-16:15 (135m) (中间休息15m)</p>	<p>讲解、录像、活动、游戏、练习、讨论</p>	<p>录像一：同理心倾听：动物的表达与感受 录像二：肢体语言（你的行为背叛了你） 游戏：肢体语言沟通 活动一：“我信息” 活动二：同理心倾听 活动三：漏斗式提问 活动四：“+EBI” 讨论：如何培养幽默感</p>	<p>学习高效沟通的八个方法，通过互动、练习、游戏、录像等掌握沟通方法和工具；学员需要结合自己的工作与生活情境进行训练</p>

<ul style="list-style-type: none"> -同理心倾听 4,运用有效的提问技巧 -高效能问题 -漏斗式提问 5,利用和理解身体语言 -常用肢体语言判断 -个人身体语言特征 6,观察并及时反馈 -反馈金句型：+EBI 7,幽默常是一副良药 -幽默不等于笑话 -培养幽默感 8,没有不能沟通的事 -建立沟通意愿 -有一颗谦卑的心 				
七、职场沟通 RCRA 法则	16:15-17:00 (45m)	讲解、 大组活 动	活动一：领导要求无互 动 活动二：RCRA 互动与 结果	学会 RCRA 职场沟通工 具，提升工 作绩效
总结与收获 (Checkout)	17:00-17:30 (30m)		圆圈站立活动	复习培训要 点，沟通培 训感受，承 诺行动

作品登记证书



登记号： 国作登字-2023-A-00064755

作品名称： 高效职场沟通技巧

作品类别： 文字作品

作者： 姚俊杰

著作权人： 姚俊杰

创作完成日期： 2020年10月28日

首次发表日期： 2021年01月12日

以上事项，由姚俊杰申请，经中国版权保护中心审核，根据《作品自愿登记试行办法》规定，予以登记。

登记日期： 2023年04月14日

登记机构签章



中华人民共和国国家版权局统一监制