

# 管理幸福力——与新生代员工的高质量沟通

## 【课程背景】

成长在不同时代的人，都有着被时代刻下的，挥之不去的时代烙印。伴随着时代变革的加速，“95后”新生代员工身上的“时代特征”往往比以前的员工更加明显。他们面对集体时，更加关注自我；面对领导时，倾向于用直接的方式表达内心的法；面对职业选择时，显得很随性……面临新生代员工方方面面的“时代特征”，管理者既觉得他们有朝气，坦诚，又觉得领导权威受到挑战，不知道如何与之沟通、激励和管理他们。管理者原来有效的管理方式，在面对新生代员工时，好像都失效了。管理者在趋势面前，只能适应，不能拒绝。既然未来新生代员工会逐渐成为职场的主力，那管理者就非常有必要去了解员工的“时代特点”和心理诉求，以此调整更加有效的相处之道。

在任何一个企业中沟通每时每刻都在影响着组织的发展，有70%的问题是由沟通协调不利导致的，沟通与协调能力还是现代职业人士成功的必要条件。

【课程时间】2天

【课程人数】50人以内

【课程对象】企业管理者、团队长、班组长等

## 【课程收益】

- 1、通过角色认知，确定自己的沟通优、劣势，了解自我的沟通风格，并加以应用，祛除与新生代员工沟通常见的五大障碍，掌握高效沟通的步骤和技巧；
- 2、培养与提升沟通基本能力，学会如何正确与新生代员工进行沟通交流；
- 3、掌握沟通的要素和原则、挖掘沟通中的常见问题，提高沟通效果；
- 4、全面掌握与新生代员工高效沟通的方法与技巧，加强解决问题的能力，推

动工作绩效持续提升，达到团队和谐健康高速成长与发展；

### 【教学方式】

理论联系实际：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。

操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的方法和沟通工具。

生动活泼：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等

### 【课程大纲】

## 第一模块：管理者对新生代员工的认知迭代

一、属于这个时代年轻人的个性、价值观、心智模式

1. 成长背景与个性
2. 环境与价值观
3. 心智模式与行为习惯

人物画像：我心目中的理想上司

视频：《新生代的呐喊》——其实我们很可爱，只是你们不懂爱

二、心态、能力、思维方式

讨论：新生代员工的心理状态

1. 新生代员工的能力指数
2. 新生代员工的思维方式
3. 新生代员工的三重压力与三大考验
4. 新生代员工的三大定律

## 第二模块：与新生代员工沟通常见的障碍

## 一、剖析：新生代员工的沟通特点

1. 职场案例及学员研讨
2. 重视沟通却忽略倾听
3. 渴望成为沟通的主动者
4. 沟通方式具有多样性
5. 重视及时、迅速的反馈
6. 喜欢简单、平等、坦诚的对话

## 二、解码：与新生代员工沟通常见的障碍与误区

案例：有效沟通不是命令

1. 误区一：标签化及解决方法
2. 误区二：官僚式及解决方法
3. 误区三：情绪化及解决方法
4. 误区四：前辈角色及解决方法
5. 误区五：内心的傲慢与偏见及解决方法

## 第三模块：知己解彼——学会洞悉他人心理，让你更受欢迎

### 一、不同沟通风格的管理者分析与应对

#### ■ 性格测试

1. 思考派员工性格的特征与沟通技巧
2. 行动派员工性格的特征与沟通技巧
3. 表现派员工性格的特征与沟通技巧
4. 顺从派员工性格的特征与沟通技巧

## 二、通过非语言沟通提升沟通效率

1. 肢体语言在沟通中的重要性
2. 第一印象取决于决定性的 7 秒钟
3. 肢体语言的分类
4. 如何有效运用肢体语言
5. 头部肢体动作与内心真实想法对照讲解
6. 手势与内心真实想法对照讲解
7. 腿脚与内心真实想法对照讲解
8. 表情语气与内心真实想法对照讲解

现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

## 第四模块：与新生代员工高效沟通与协调

### 一、有效沟通能力修炼

互动：认知沟通力——何为高品质沟通？

1. 完整的沟通流程图
2. 沟通的三大核心要素
3. 微笑的力量
4. 赞美的技巧

演练：真诚亲和语气与语调

体验：沟通过程中的情绪管理

### 二、 教练式沟通策略应用

工具应用：新员工犯错时如何科学使用引导术——引导就是最好的批评

1. 解析沟通双方的完整的心理
2. 沟通过程中最基本 3 个重要环节：信息发送、接收、反馈
3. 深度的倾听：同理心解码
  - 倾听——信息传递
  - 感受——情绪转移
  - 解码——感觉互动

体验：聆听与沟通

4. 有效的提问：提问的三种艺术
5. 积极的反馈：BIA

案例演练 1：积极的反馈 BIA 练习

体验：学会换位思考

6. 有效的表达：管理者高情商表达的五项修炼

**课程复盘与总结**