

高效沟通

主讲：李星老师

【课程背景】

一个高效的职场人在企业内有效地整合各类资源，最终达成工作绩效，不是靠“个人能力”，而是靠“个人影响力”，而“个人影响力”则来源于高效率的沟通。

如何有效地突破职场沟通中的各种障碍，“系统思考”和“系统应用”沟通技能，是评价一个职场人影响力的重要标准，更是这个职场人是否高效完成对应的工作绩效的保障。

很多职场人在沟通中，凭的是个人经验、感觉甚至悟性，缺乏一套系统科学的思维方式和沟通技巧。所以，在沟通协调中，很难让他人了解自己的真实想法和感受，进而得不到别人的理解和有利支持，甚至出现误解和冲突的发生。

本课程是李星老师通过总结自身十余年的管理和实践经验，梳理多年企业效能管理培训和咨询经验，结合组织行为学、行为心理学等理论实践，对企业中大量职场沟通中所普遍存在问题的认真剖析而形成的。

本课程从沟通障碍认知、沟通影响力的原则、设计与利用沟通机制以及沟通影响力技巧等四个方面入手，使每个职场人能够快速找出最佳的“沟通路径”，有效地影响他人，高效的完成工作目标。

【课程收益】

- 1、使学员认识到职场沟通障碍的本质与核心，树立能够成功突破沟通障碍的心态和意识；
- 2、使学员掌握职场沟通中影响他人的基本原则、方法；
- 3、使学员认识到职场沟通中常见的沟通障碍，并在障碍发生前提前预知与规避沟通障碍的发生；
- 4、使学员了解多种沟通类型，并掌握不同沟通类型的应对技巧；
- 5、掌握正确且实用的沟通管理技巧，根据自身的不良习惯制订对症下药的沟通管理计划。
- 6、掌握职场沟通法则，提升化解冲突的能力，提升人与人之间、部门与部门之间的沟通效率与效果。

【课程时间】 1-2天，6小时/天

【课程对象】 中、高层管理者；基层员工；团队全员；党政干部培训班；总裁班

【授课形式】 主题讲授+有效对话+分组研讨+情景模拟+视频分析+行动学习

【课程大纲】

第一部分 沟通：高效职场人必备技能

1、以结果为导向的职场沟通

- (1) 为什么沟通效率日趋重要
- (2) 沟通管理：无处不在 无时不在
- (3) 高效沟通和目标达成的关系

2、高效沟通是目标达成的基础

- (1) 职场沟通中高效人士扮演的三大角色
- (2) 职场沟通中高效人士应具备的三大意识

第二部分 用系统的思维看高效沟通

1、用系统的思维看高效沟通

- (1) 什么是系统思维
- (2) 沟通系统的两大特点

2、职场沟通高手内功修炼

- (1) 正能量
- (2) 喜悦心
- (3) 同理心
- (4) 赞美心
- (5) 包容心
- (6) 尊重心

3、职场沟通高手的外功修炼

- (1) 语言技巧
- (2) 肢体语言
- (3) 沟通套路
- (4) 沟通媒介选择

第三部分 高效沟通修炼：语言技巧

1、语言技巧是高效沟通的基础

- (1) 沟通中的信息量损失

(2) 漏斗模型

(3) 研讨：职场沟通信息量损失（效率下降）的原因

2、高效沟通四步曲

(1) 研讨：四步曲的作用与反思

(2) 发出信息-接收信息-反馈信息-确认信息

(3) 案例分析

3、巧用语言技巧 提升沟通效率

(1) 积极正向的正语

(2) 对他人的批评表达感谢

(3) 让对方把话说完，不做过早评价

(4) 在表达不同意见时，请保留对方的立场

(5) 主动地维护对方的自尊

(6) 赞美以强化对方的自尊

(7) 用对方熟悉的语言

第四部分 高效沟通修炼：肢体语言

1、肢体语言为何能提升沟通效率

(1) 肢体语言与非肢体语言的比例

(2) 职场中常见的肢体语言有哪些

(3) 现场演练

2、肢体语言起神效

(1) 目光：有神，关怀，专注

(2) 微笑：自然

(3) 主动联系、打招呼

(4) 适时点头

(5) 放下身段，促膝而谈

第五部分 高效沟通修炼：沟通套路

1、套路（流程）产生效率

(1) 活用套路（流程）心态一：利他性

(2) 活用套路（流程）心态二：灵活性

2、开场

(1) 表达沟通的目的

(2) 确认话题的重要性：对个人、团队或组织的影响/好处

3、阐明

(1) 分享、寻求背景信息

(2) 明确需要解决的问题或分歧

4、深入探讨

(1) 讨论、寻求解决方案

(2) 探讨需要的资源和支持

5、达成一致

(1) 明确具体行动计划

(2) 确认如何反馈和监督

6、结束

(1) 确认信心

(2) 表达决心

第六部分 高效沟通修炼：沟通媒介选择

1、电子邮件的沟通技巧

(1) 电子邮件沟通的优势

(2) 电子邮件沟通的局限

(3) 如何通过电子邮件高效表达

2、微信的沟通技巧

(1) 微信沟通的优势

(2) 微信邮件沟通的局限

(3) 微信高效沟通的忌讳

第七部分 成为职场中的沟通高手

1、上对下的高效沟通

(1) 以尊重下级为基础，以解决问题为导向

(2) 如何高效布置工作任务

2、下对上的高效沟通

(1) 案例分析：今天开会么？

(2) 工作汇报的注意事项

3、跨部门沟通

(1) 跨部门沟通的常见障碍分析

(2) 跨部门沟通的本质

(3) 化解跨部门沟通障碍的方法

第八部分 沟通提升的行动指南

1、走出沟通心理舒适区

(1) 案例分析

(2) 沟通提升的双螺旋模型

2、沟通提升的行动指南

(1) 行胜于知

(2) 沟通提升的“4-3-2”行动模型