

主动意识与双向沟通技巧

课程目标：

- 1、使员工明白工作的实质意义，提高自己工作的主观能动性
- 2、学习沟通的艺术性，提高双方沟通的有效性；
- 3、明白沟通的意义，提高沟通的主动性；
- 4、体验理解他人，换位思考的魅力；
- 5、建立感情账户，提高沟通协作的个人品牌；
- 6、破解日常工作中的沟通难题，让沟通合作成为一种自动自发的文化；
- 7、学会建立自动自发的沟通文化，让领导省心、放心、安心；
- 8、学会建立轻松、快乐、合作的沟通文化，让合作成为一种简单的行为习惯。

你可收获（技能篇）

- 1、职业性格认知测试
- 2、同理心法
- 3、预先框示法
- 4、终极利益法
- 5、身份定位法
- 6、赞美批评法
- 7、额外收获法
- 8、我的声明法
- 9、对比法
- 10、先跟后带法

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：生产制造行业基层员工

课程特点：感性讲授、理性点评、案例分析、应用比对、量表测试、工具应用。

授课老师：沈丹阳

课程大纲：

第一部分：角色定位--我在为谁打工

视频阐述：《鹰之重生》

- 1、我是谁？

- 2、我要到哪里去？
- 3、我会什么？
- 4、我干的怎么样？
- 5、我给企业带来什么？
- 6、我从企业能收获什么？
- 7、我拿什么拯救我的未来？
- 8、案例互动：红绿灯的案例

第二讲：我该怎么办---凡事积极主动

- 1、如何定义积极主动？
- 2、案例分析：主动就是幸福，被动就是负担
- 3、积极主动是怎么来的？
- 4、积极心态能给人带来什么样的益处？
- 5、通过四个角度的阐述让你变得积极主动：
 - ▶ 天下最难的事，就是改变别人，唯有该变自己，去影响别人
 - ▶ 人生莫过四个字：正常，福气
 - ▶ 事来则应，事去不留
 - ▶ 我是一切问题的根源，要错就是我的错
 - ▶ 准对手，把自己必成高手
- 6、凡是做结果，绝不找借口

第三部分：双向沟通，从我做起

- 1、双向沟通的意义
- 2、双向高效沟通的步骤
- 3、双向沟通过程中常见的三个障碍
- 4、游戏：每日 1P
- 5、表达的艺术
 - ▶ 选择沟通对象的原则
 - ▶ 如何正确选择沟通渠道
 - ▶ 组织沟通中三种不当的表达方式
- 6、案例欣赏：语速语调的妙用
- 7、案例欣赏：理解他人的魅力
- 8、倾听对方的艺术

▶ 善于倾听的好处

▶ 倾听的五个层次：听而不闻，假装听，选择性听，专注听，积极倾听。

▶ 倾听的内容

▶ 积极倾听的9大技巧

▶ 倾听时肢体语言的运用艺术

9、快速反馈的原则和技巧

10、与上司沟通的艺术

▶ 与上司沟通的六大障碍

▶ 接受上司指示的五个要点

▶ 如何正确的向上司汇报工作

▶ 与上司沟通的八大规则

▶ 案例研讨：我对领导说

11、与同级沟通的艺术

▶ 彼此尊重，先从自己做起。

▶ 易地而处，站在彼的立场。

▶ 平等互惠，不让对方吃亏。

▶ 了解情况，选用合适方式。

▶ 如有误会，诚心化解障碍。

▶ 知己知彼，创造良好形象。

▶ 案例研讨：遇到一些同事说一套做一套怎么办？

12、跨部门沟通的艺术

▶ 面子第一，道理第二

▶ 永远不要嫌麻烦

▶ 积极主动，态度诚恳

▶ 案例研讨：如何控制和管理自己和他人的情绪？

▶ 案例研讨：如何说服意见不同的人？

第四部分：知识运用，破解工作中的难题（讲课时以每个军团提出的案例为准）

1、屡次沟通没有结果怎么办？

2、遇到一些同事说一套做一套怎么办？

3、大家都是平行部门，不配合怎么办？

4、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？

- 5、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
 - 6、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
 - 7、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
 - 8、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
 - 9、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？
- 本节你必须亲自参与，头脑风暴法，找出问题的解决方法

课程时长：

主动意识：1.0小时；

沟通认识：1.0小时；

理解对方、快速反馈：1.0小时；

倾听对方：0.5小时；

实战艺术：1.0小时；

难题分享：1.5小时。

演练项目：见课纲红色部分