

# 职场沟通秘笈

## 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  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	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） 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	体验沟通的各种障碍，对照自己发现沟通中的问题
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	11:25-11:50 (25)	讲解讨论	讨论：沟通方式的优势与劣势	了解沟通不同的类型及其优劣势，选择恰当的沟通方式
四、沟通的基本原则  1,彼得·德鲁克四项沟通基本原则	11:50-12:30 (40m)	讲解、录像、小组活动	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	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>2,有效沟通的七C原则</p> <p>Credibility Context Content Clarity Channels Continuity and consistency Capability of audience</p>				
<p>五、沟通过程中的七个步骤</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 产生沟通意念</li> <li>2. 化成表达方式</li> <li>3. 传送</li> <li>4. 接受</li> <li>5. 领悟</li> <li>6. 接受</li> <li>7. 行动</li> </ol>	<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</p> <p>1,认清沟通目标和底线</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-确立沟通目标</li> <li>-遵守双方底线</li> </ul> <p>2,维护对方自尊和自信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-真诚是沟通的基石</li> <li>-尊重对方=尊重自己</li> </ul>	<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和生活情境进行训练</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-鼓励对方表达</li> <li>-学会赞美</li> <li>-“你信息”与“我信息”</li> <li>3,积极聆听促进参与</li> <li>-无效倾听</li> <li>-同理心倾听</li> <li>4,运用有效的提问技巧</li> <li>-高效能问题</li> <li>-漏斗式提问</li> <li>5,利用和理解身体语言</li> <li>-常用肢体语言判断</li> <li>-个人身体语言特征</li> <li>6,观察并及时反馈</li> <li>-反馈金句型：+EBI</li> <li>7,幽默常是一副良药</li> <li>-幽默不等于笑话</li> <li>-培养幽默感</li> <li>8,没有不能沟通的事</li> <li>-建立沟通意愿</li> <li>-有一颗谦卑的心</li> </ul>				
七、职场沟通 RCRA 法	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

则				
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