

《团队高效沟通 2.0》

管理过程其实就是沟通过程，处理好沟通，就解决了问题的 70%

主讲：赵晓东

【课程背景】

沟通是职业人士必须具备的职场技能，也是应该首先需要第一完成的职业学习任务。

无论是企业领导者，中基层管理者，还是基层一线职员，每天的沟通都无处不在，布置工作，上传下达，汇报工作，辅导员工，跨部门交流都需要用到沟通这门最基本却是最必须应该掌握的语言传递功能。

但目前在企业，知道沟通重要性的管理者和员工越来越多，但是掌握有效沟通能力的管理者和员工并不多。

掌握有效沟通，可以显著降低沟通的时间成本，降低试错成本，提高执行效率，提升人际关系，并能大大缓解由于沟通不慎导致的意会不明，冲突误会等情况出现。

本课程，将聚焦于“有效沟通”这个主题，围绕该主题通过学习并掌握沟通策略，倾听策略，横向&纵向沟通法则，化解冲突，及有效开会的步骤等内容，来向各企业职能部门的管理者们传递如何践行“有效沟通”。从而提升工作与沟通效率，提升自身沟通能力，更有效的表达与沟通也能间接的提高工作生产力。

【课程收益】

- 知道沟通的基础，掌握倾听的能力
- 明确影响沟通有效的因素并改善
- 掌握横向&纵向的沟通&汇报的原则和技巧
- 具备化解沟通冲突的基本能力

【课程特色】大量互动，启发思考；新颖理论，结合案例分析现状，适量练习，形成方法；

【课程对象】团队一线部门负责人&中基层管理者，人力资源相关负责人

【课程时间】6小时

【课程大纲】

第一章

一、沟通的基础

(1)：沟通的重要性与条件

小组讨论：实际工作中的成功沟通带来了哪些好处？

培训师讲解（包含举例证实）：

1：化腐朽为神奇

2：化愚昧为智慧

3：化平庸为高贵

4：化干戈为玉帛

（2）：管理就是两个 70%（举例 + 讲解）

二、影响组织沟通的主要因素

部门文化 VS 沟通状态 VS 组织角色 VS 利益冲突

讲师讲解：沟通前必须找到影响沟通的主要因素

三：沟通漏斗原理与实际场景分析

活动 1：挑选身边成功沟通的案例并分析成功因素

活动 2：你想说的 VS 我听见的

讲师回顾：沟通漏斗原理

四：沟通与协作的基本思维

换位思维讲解

全责思维讲解

三赢思维讲解

明确思维讲解

刨根思维讲解

该章节回顾总结：沟通-鼓励对方达成行动

第二章节

一：倾听的重要性与技能

倾听的五个层次

活动 1：讲师讲解一段文字，学员进行倾听并自主打分

2：积极倾听的基础动作与要求

二：有效倾听的具体技能

1：角色转换

2：排除干扰

3：目光接触与情绪控制

4：避免打断与有效复述

5：适度赞美与表示反馈

6：有效提问

讲师回顾与练习

三：沟通的具体策略

1：六个沟通前的基本问题

2：亲和力三步法与运用

3：同理心的两个区别与练习

4：沟通策略的四个基本方法与练习

讲师回顾与练习

第三章节

一：纵向沟通

1：纵向沟通的定义与内涵

2：学会倾听上级（夸赞+抱怨+工作）

3：学会与下属沟通（认同+不关心+疑问+反对）

3.2：如何与问题下属进行沟通

4：学会批评的正确打开方式（描述+承认+具体化+承诺+总结）

九：横向沟通

1：横向沟通的命门：知己知彼 百战不殆（讲师讲解）

2：跨部门横向沟通要点（业务运作+业务知识+整体利益+松紧度）

第四章节

一：化冲突为双赢

1：如何处理冲突（传统观点+人际关系+相互作用）

2：建设性冲突 VS 破坏性冲突的优劣势对比

3：解决冲突的基本三原则

4：处理冲突的基本要求与错误方法

第五章节

一：有效会议的开展

1：有效会议开展的要点

2：参会成员的具体责任

3：缓解会议冲突的方法

4：成功主持会议的要素

讲师进行五个章节的回顾与练习。

本次课程结束。