**职场360°高效沟通**

**讲师：赵晋**

**课程时间：**

2016年09月23日深圳（周五）

**培训费用：**2200元（培训费、结业证书、发票、午餐）

**培训对象：**各职能部门经理/主管、业务骨干员工等

主办单位：深圳市冠行管理咨询有限公司

**渠道联系人小英电话：**13113607325 QQ：1809929944

***1***/ **职场沟通障碍带给我们哪些困惑？**



组织中上通为什么常常下不达？为什么组织沟通中常有难以发现却常常阻碍组织正常运转的障碍？

职场中，为什么我们常常和周围人发生冲突？为什么领导不理解我们？下属为什么防范我们？个别部门为什么总是画地为牢？对内部人沟通有时比跟客户沟通难。沟通为什么会有障碍？如何消除沟通中的障碍是本课程要解决的主要问题。

***2*** / **课程的目的是什么？**

通过不同情境下的工作案例分析，了解沟通的真正含义，发现沟通的障碍，以及这些障碍在上下级、平级、跨部门、以及人员冲突中的不同表现，了解不同的对象、不同的场合，不同的工作情境下更加有效的沟通方式，并通过情景发现、角色扮演、小组讨论等方式，身体力行学习到的方法，让学员在最短时间内，学习演练最有效的沟通技能。

**课程内容：**

**第一讲 沟通是在做什么**

1.1经典案例分析

1.1.1什么是沟通

1.1.2沟通的目的

1.2发现与反思

**第二讲 发现内部沟通的障碍**

2.1内部沟通经典案例分析

2.2内部沟通的障碍

2.2.1对策：组织内明确

2.2.2明确沟通的几种模式

2.3发现与反思

**第三讲 高效沟通的要素**

3.1高效沟通的基础：读心

3.2有效沟通

3.2.1倾听练习

3.2.2提问练习

3.2.3确认练习

3.2.4表达练习

3.3发现与反思

**第四讲 上下级沟通的特点与方法**

4.1影响领导——与上级沟通

4.1.1与上司沟通的障碍

4.1.2与上司沟通的几个技巧

4.1.3实训：工作汇报

4.2发布指令与有效实施——与下属沟通之道

4.2.1与下属沟通的障碍

4.2.2改善与下属沟通的方法

4.3发现与反思

**第五讲 跨部门沟通**

5.1他们都是内部客户——跨部门沟通

5.1.1跨部门沟通的意义和方式

5.1.2跨部门沟通的障碍和原则

5.1.3经理之间沟通的障碍

5.1.4经理之间沟通的方式

5.2跨部门沟通要点

5.2.1尊重和欣赏

5.2.2换位思考

5.2.3知己知彼

5.2.4有效的跨部门会议

5.3发现与反思

**第六讲 冲突中的沟通**

6.1退守化解法

6.2弱化差异法

6.3感情交流法

6.4拖延分化法

6.5重建目标法

6.6发现与反思

**培训讲师：赵晋**

**机构任职:**

* BEST管理学院院长 院长
* 北大研究院心理学指定讲师
* 清华大学客座教授
* 教育部职业核心能力认证办公室核心专家，《职业沟通》、《解决问题》课程师资培训首席专家；
* 英国劳工部工作技能课程中国课题组核心专家；
* 中国太平洋经济合作委员会（PECC）人力资源委员会委员；
* IBM中国公司员工EAP服务计划《沟通心理盲点》《职场情绪压力管理》《职业心态》课程指定讲师
* 联想集团员工EAP服务计划《职业心态》《职场逆商》课程指定讲师
* 百度华南公司EAP服务《职场情绪压力管理》课程指定讲师
* 杜邦中国公司EAP服务《管理博弈与心理共建》课程指定讲师

**教育背景**：师范大学历史本科、中科院心理研究所教育发展心理学研究生；

**曾从事工作**：8年专职教师、7年政府工作经历、10年企业管理工作；

**课程模块：**

心理心态模块：职场情绪压力管理、管理中的心理博弈与心理共建、职业心态与职场发展、驾驭职场明规则与潜规则、职场发展心理资本。

其它专业成绩：

策划组织《首届中国企业产权交易论坛》，列入中国产权交易史十大事件。

为深圳市文明办、深圳市妇联策划组织《感动社区》系列社区演出活动，任活动总策划、总导演 。

中国儿童艺术学会《纪念安徒生诞100 周年儿童剧大赛》策划。

2005、2006年深圳《十大书香家庭》颁奖晚会总导演、电视晚会副导演。

深圳电台898教育节目顾问、常任嘉宾；深圳《市民论坛》常任嘉宾。

电视剧《特区少年》、《秘密往事》编剧（之一）

**主讲课程：**

**主讲课程：**

《管理中的心理博弈与心理共建》

《心理学在员工关系管理中的应用》

《管理“双赢”的心理策略》

《直抵人心的赢“心”沟通》

《获得支持-畅通无阻跨部门沟通》

《沟通中的心理盲点》

《情绪压力管理-从压力到动力的情绪转化》

《智慧人生-工作生活的平衡之道》

《魅力女性心理塑造》

亲子家庭教育系列课程

课程一：如何与孩子高效沟通

课程二：培养孩子在学习和生活中解决问题

课程三：自我管理与习惯养成

**曾培训师资之部分机构（以时间为序）：**

西南大学、深圳大学、哈工大深圳研究生院、广东省就业培训学院、深圳城市学院、深圳职业学院、咸阳师范学院、广州交通技师学院、哈工大深圳研究生院、常州轻工学院、常州职业学院、北京金融职业学校、广东轻工职业技术学院、河南质量工程学院、贵阳职业学院、江苏食品学院、浙江水利学院、四川师范大学、山东淄博职业学院、连云港财经高等职业学院、武汉警官学院、江苏泰州师范、无锡机电学院等。

**曾服务培训之部分机构（以时间为序）：**

上市公司——三九集团、航天科工集团、赤湾港务集团、飞亚达集团、招商银行、交通银行新疆分行、建设银行广西分行、南方电网集团、宁波银行深圳分行、金融联结算中心、广东移动、百度南方公司、百度深圳、广州、东莞惠州公司、联想集团、中兴通讯、特尔佳股份等。

外企——沃尔玛深圳公司、理光工业深圳公司、香港第一创业集团、安防制造（中国）有限公司、富士康集团、艾美特电器、飞利浦金科威科技、爱普生科技、IBM中国西区、南区各分公司、杜邦中国、奥林巴斯等。

民企——中国人才热线、季候风服装公司、衡韵服装公司、锦瑞电子公司、四川瑞云集团、雅图数字视频技术公司、中国专业人才网等

政府及相关机构——中国光华科技基金会、深圳晚报、深圳市人事局国际人才交流中心、深圳市委组织部经理学院、深圳劳动局就业服务中心、深圳社保局、北京西城区组织部培训中心、西藏林芝地区赴深干部培训等。

大型活动——中国创业创新大赛、第26届世界大学生运动会。

**学员评价（部份）：**

1. 了解博弈的真实意义和在工作中的应用，从收效的思维方式建立合作多赢的心智心式。——广州交通中心 陈平
2. 什么是多赢，怎么样才能达到多赢？心里只能意会，很难言传。——佛山市合创盈科房产开发有限公司 朱梅花
3. 案例非常的的实用，很受启发。——达尔嘉（广州）标识设备有限公司 陆R
4. 理解博弈的定义，了解心理学，学会从别人的角度想问题。——佛山北江迪龙减速机有限公司 霍S
5. 这个老师讲的好，非常实用。以前我也听过其他老师讲，很忽悠，自己都没吃透，给我们这些老职场讲，没有什么价值。而且老师专门为我们IBM备课，讲的都是我们工作中面对的时机情况，我个人非常感谢老师的精心准备，我们IBM 的人都应该听听。——东方经理（IBM昆明公司总经理）
6. 今天的课和谈话让我很受益，我觉得这个课程适合所有人，家属一起来听更好，让大家都知道不要老以性格为借口，心理调控是每个人都应该学习的一门功课。心理健康是生活质量的一个必要前提。——任顺平（南方电网办公室主任）
7. 也许因为是女性，以前我遇见问题时难免被情绪和好恶引导，通过学习，我学会了在分析问题的前提下提出对策，应用这种方法，发现能非常有效地解决情绪化问题，特别受益。今天的学习来的人没有预计的多，我知道各部门经理担心影响工作，我要给总部汇报，以后这种学习一定要好好组织，错过真的太可惜了。——吴国华（百度广州公司HR）
8. 我们以往在工作中其实已经自觉不自觉地运用了很多有效的方法，但是没有总结，在这里会用，在那里就不一定会用。有很多高端课程也让我们学到很多前沿理论，但与工作结合的路径在哪里还是找不到。这次学习我了解到其实很多方法道理是相同的、有规律的，解决任何问题都可以采用一些基本的方法，有一些简易公式，我觉得启发特别大。——李江卫（四川瑞云集团董事局执行董事）
9. 我以前上学都没学过这些知识，在美国读研究生也没开设这方面的课程，这些知识对我来说太有用了，特别有指导意义，而且老师重点阐述的的三人行必有我师，原来重点不仅仅是学习和接纳，还在于觉察，对我特别有启发。——姚瀚（IBM重庆公司）

**报名回执表**

▓▓▓▓▓▓▓▓（此表复制有效）▓▓▓▓▓▓▓▓

请将报名表，以传真、电子邮件方式提交，并及时确认。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | | | | | 地址 |  | |
| 联系人 | 姓名 |  | | 职位 | |  | | 电话 | |  | 传真 |  |
| 手机 |  | | | | | | E-MAIL： | | | | |
| 学员名单 | 姓 名 | | 性 别 | | 职 务 | | 电 话 | | 手 机 | | 邮 箱 | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 学费交纳 |  | | | | | | | | | | | |
| 希望解决问题 |  | | | | | | | | | | | |
| 发票开具 | 抬 头：  内 容： □培训服务费 □会议费 □资料费 □ 培训咨询费 □咨询费 | | | | | | | | | | | |