**基于共同的频道——高效率职场沟通与表达**

**共同的频道，让职场沟通表达更顺畅**

**12月13-14日 上海 4280元**

|  |  |
| --- | --- |
| **谁来参加？** | **课程时长** |
| * 职业经理人 * 职场人士 | * 2天（13小时） |
| **有何收获？** | **先决条件？** |
| * 知晓造成沟通障碍的主要原因，学会识别沟通障碍 * 理解“沟通频道”的概念，学习随时关注沟通过程，以改善沟通习惯 * 学习沟通中共同频道的倾听与理解 * 学习如何通过表达和提问有效影响对方 | * 有意愿改善沟通方式 |
| **为何参加？** | |

* 日常沟通中面对侃侃而谈却有时不知所云？明明我讲得很明白，为什么他理解成那样？为什么我总是难以意会上司的真正意图？。。。。。。其实，并非语言精准、表达清晰，而在于是否同一频道。
* 本课程以共同的频道为核心，以讲授、演练、讨论等多种教学活动，找到沟通问题的本质，学会如何在沟通中倾听与理解，如何通过表达和提问有效影响对方，如何避免非理性沟通，建立情商与人际关系及提供上下级和跨部门沟通的对策。

**课程大纲**

**第一模块：沟通的主要问题与障碍**

* 沟通的目的和挑战
* 沟通效果评估：要取决于接受者
* 说话看场合、看时机提高对方的接受度
* 信任和尊重，更容易让对方接受我的意见
* 沟通思考循环（Thinking Circle）
* 优秀团队的沟通特征
* 沟通过程中有丰富的创意，能够接纳不同意见
* 有良好的沟通秩序和方法，能有效控制情绪冲突的负面影响
* 最终能达成高度共识，并形成言行一致的高度执行力

**第二模块：同频道沟通与4A沟通循环**

* 导致沟通问题的根本原因（个体差异）与关键原因（沟通频道差异）
* 沟通频道差异的类型
* 看视频分析沟通：《虎口脱险》片段
* 调整沟通频道，让沟通更有效
* 沟通执行循环（Executing Circle）
* 4A沟通循环
* 沟通习惯比沟通技巧更重要

**第三模块：有效的信息沟通**

* 准确理解——4A倾听
* 倾听的自发4A循环
* “信息开关”和“情绪道口”问题
* 倾听的自觉4A循环
* Aim：知道和理解的差别；
* Assess：我“空杯”了吗？
* Adjust：如何进入对方的频道
* Attempt：如何听懂“弦外之音”
* Assess：积极反馈的作用
* 清晰说明——4A表达
* Aim：表达的影响力和作用
* Assess：听众对什么样的话题感兴趣
* Adjust：如何开场更能抓住听众的频道
* Attempt： 表达的KISS原则、通过打比方、举例子增强表达力和影响力
* 互动练习：专业术语解释
* Assess
* 关注听者的反馈，减少被误解的可能性
* 控制表达的节奏，循序渐进地帮助对方理解

**第四模块：有效说服和影响——4A共识沟通**

* Aim：要说服还是要共识？
* Assess：双方的差距有多大
* Adjust：如何把注意力聚焦在同一个问题上
* 提问引导技术
* 明知故问
* 借力打力
* 互动讨论：如何有效说服对方
* Attempt：因势利导的表达与引导
* 对事不对人
* 聚焦差异而不是扩大差异
* “太极”沟通哲学——善用沟通中的推力和拉力
* Assess：阶段性共识评估
* 巩固已有共识
* 共识后目标调整：留时间和空间给对方

**第五模块：冲突化解——4A情绪沟通**

分组讨论：老狼与狐狸

* Assess：处理冲突，首先是意识到情绪信号
* Aim：一旦遭遇情绪化的对象，要改变目标，先处理情绪
* Adjust
* 先处理自己的情绪
* 进入对方的频道感受对方的情绪，了解对方的不满
* 寻找共同的话题，缩小分歧
* Attempt：回应技术的应用
* Assess：去情绪化的特征
* 看视频分析沟通：《亮剑》片段
* 激烈言行沟通现象分析
* 视频赏析：关于“范跑跑”的辩论

**第六模块：团队沟通中的4A循环**

* 情商与人际关系
* 影响信任的关键因素
* 长期关系的建立与维系
* 跨部门沟通的问题与对策
* 上下沟通的问题与对策

**第七模块：Q&A**

**相关课程**

* 作为职场人士的你，可能还会对《打造魅力声音——像演员一样训练发声》《声形意合一的公众演说训练（12人，1天\*2）》感兴趣
* 想要在职场沟通上更进一步，你可能需要学习《跨部门沟通与协作》《360度管理沟通》

**讲师简介**

**胡 先生**

* **背景经历**
* 肯耐珂萨资深讲师，顾问
* 毕业于华东师范大学心理学系
* 近10年的培训授课经验
* 曾在多家咨询公司产品经理、销售总监、高级顾问、事业部经理等
* 曾任震旦集团/上海震旦家具有限公司培训经理，及多家公司内任培训学院副院长、培训部经理等职，积累了丰富的培训经验
* **擅长领域**
* 《基于共同的频道——高效率职场沟通与表达》
* **服务客户**

伊利集团、花旗集团、中国移动、诺基亚西门子、中国电信、信息科技(浙江)有限公司、上海银联、上海地铁运营公司、上海轨道交通维保中心、上海烟草、AREVA变压器有限公司、广州东风日产、长安福特马自达、中石化、中海油、美国总统轮船、耀华皮尔金顿、携程旅游、九州通物流、立信长江会计师事务所、金蝶软件、世茂集团、中智人力资源、光通通讯、科弘电子、上海震旦家具有限公司、李宁体育用品、福临门食品、国泰君安证券、沪东中华造船（集团）有限公司、AMT-企业资源管理研究中心、资生堂、浙江大有电力公司、广州移动通信、中国电子科技集团、恩斯克投资有限公司、三菱日联银行、苏宁环球有限公司、浙江西子富沃德有限公司。

* **学员反馈**
* *“胡老师的人格魅力让我印象深刻，授课内容让我颇受启发，让我可以日渐改进沟通表达的方式。”*

——李女士（某知名外资工程设计公司）

* *“胡老师的讲解生动形象，现场气氛很好，他亲自示范了什么叫做搞笑的沟通和表达。”*

——年先生（某国内知名技术制造有限公司）

* *“课程的互动游戏对于理解课程非常有帮助，关于沟通频道的差异，对我启发很大。“*

——王先生（某知名外资银行)