**构建有效的组织内部沟通体系**

**课程目标**

* 了解自己的沟通习惯， 运用不同技巧和方式克服沟通障碍
* 有效的与同事、部属和上司沟通
* 在团队更有效的与他人沟通,达成共识
* 通过沟通改善与其它部门的工作关系
* 提高工作信息沟通及传递的准确性
* 促进良好的人际关系

**课程内容**

**第一单元：沟通的意义和障碍**

1. 沟通的分析
2. 自我表现状态的分析
3. 自我坦诚与周哈里窗
4. 沟通模式/风格的分析
5. 言有尽而意无穷---讲和听的艺术
6. 无声胜有声---身体语言的沟通
7. 男女沟通的差异
8. 积极的倾听

**第二单元：健全沟通渠道**

1. 丰富正式沟通渠道

* 组织有效的会议
* 1：1谈话—“八必谈、四必访”

1. 合理利用非正式沟通渠道

* 巡回管理（MBWA）
* 藤状网络式沟通
* 团队活动

1. 关注电子沟通

**第三单元：办公室里组织沟通体系建立与评估**

1. 组织沟通的标准和目标

* 与上级相处的技巧
* 与下级相处的技巧
* 与同级相处的技巧

1. 组织沟通有效性的评估
2. 成功主管应具备什么样的组织沟通协调能力?
3. 人际沟通的10个小贴士

**第四单元：跨部门沟通协作**

1. 树立共同的目标
2. 信任是沟通协作的基础
3. 建立情感帐户

* 交情与工作效率的关系
* 情感帐户的管理

1. 同理心与换位思考
2. 避免告状式沟通

**第五单元：冲突的管理**

1. 冲突可以避免吗？
2. 减少冲突的策略
3. 解决冲突的策略
4. 说“不”的技巧
5. 如何创造“建设性的对抗”