**财务人员高效沟通与协调能力提升**

**主讲老师——卫小奎**

**【课程背景】**

作为一名财务人员，日常大量工作需要与其他部门通过沟通与协作来完成，很多业务性的工作落地和任务达成也需要部门之间彼此配合来达成，由此可见财务人员掌握职场沟通与协作技巧的重要性是不言而喻的。然而，现实职场中出现的大量矛盾和纷争皆是因为沟通不畅产生，比如：向其他部门沟通工作意向，对方总是领悟不到你所表达的意图或者配合意愿差；试图让其他部门同事给予你工作上更多的支持和配合，却总很难得到其他部门同事的认可和帮助；对其他部门工作错误行为给予规劝和纠正，特别容易出现冲突和矛盾的现象，最后又不得不让上级领导出面协调。

本次课程将就以上的困惑，提出有针对性的解决方案。从组织沟通前的各项准备工作，到各种协调情境的具体分析；从具体反馈技巧的分析与讲解，到具体跨部门沟通协作过程的解析和演练；从学习掌握高效达成共识的开会技巧，到有效提升自我协作能力的心智修炼，进行全面系统的讲述和互动，让你能够快速学以致用，有效提升财务人员的职场沟通与协作水平。

**【课程收益】**

1. 学习和掌握沟通协作前的沟通对象性格特质，让沟通更顺畅；
2. 与他人建立尊重与信任的有效前提（乔哈里视窗模型拆解）
3. 掌握有效赞美他人技巧（二级反馈）和向他人提意见的方法（BIC法则）
4. 通过四象限法则的讲解，快速掌握向上汇报和开会汇报技巧，提高工作汇报效率；
5. 掌握高效跨部门沟通的策略技巧与方法

6、掌握四种沟通中的反馈技巧，提升自己沟通协作水平与影响他人效果；

7、掌握四种解决沟通冲突与分歧的策略技巧，让你的沟通协调能力得到质的提升

【**课程对象】**

需要全方位提升自己沟通与协作能力的财务人员

**【课程时长】**一天（6小时）

【**课程特点】**

1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

3、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让沟通技巧更好地落地；

**【课程大纲】**

**开场互动：价值观对对碰——为什么我们与他人达成共识这么难**

1. **如何正确理解职场中的沟通与协作**
2. 工作沟通与协作的目的是什么

* 传递信息，理性说教
* 表达情感，获得认同
* 建立关系，赢得支持
* 达成目的，解决问题

1. 开展有效沟通与协作的基础是什么

* 压缩隐私象限和盲区象限，扩大公开象限（乔哈里视窗模型）
* 赢得尊重
* 获得信任

1. **沟通对象的性格特质分析与沟通激励技巧**

1、视频案例：**为什么沟通会在不到一分钟的时间内陷入僵局**

2、沟通对象的沟通风格与内在诉求

* “情感型”特质对象的沟通风格及内在诉求；
* “理智型”特质对象的沟通风格及内在诉求；
* “直觉型”特质对象的沟通风格及内在诉求；

3、案例演练：面对不同性格特质的沟通对象，如何实施有效沟通？

1. **高效职场沟通表达的三角框架训练**
2. 案例讨论：**这样的沟通介绍方式有什么问题？**
3. 主体与产品之间构建内容：成为一名合格的表达者

* 主体意识要明确
* 逻辑框架要清晰
* 善于做阶段性总结
* **高效沟通表达的四象限法则**

1. 产品与对象之间构建需求：直接击中对方的需求

* 探问需求：通过提问了解对方的需求
* 建构需求：根据马斯洛需求层次理论建构对方的需求

1. 主体与对象之间构建关系：维护好良好的人际关系

* 碰面时，尽量去赏识别人
* 对话时，发现共同的交织
* 给反馈和意见，要有授权性话语习惯

1. 不同性格特质的人关注的重点有所不同

* “情感型”性格特质的人更加注重**关系**
* “理智型”性格特质的人更加注重**内容**
* “直觉型”性格特质的人更加注重**需求**

1. **有效开展职场沟通与协作的具体实操训练（水平沟通与向上沟通）**
   1. 掌握沟通主动权，有效反馈技巧训练

* 案例实操：**这样的沟通方式有什么优势？**
* 同频反馈：快速赢得他人信任
* 同义转述：确保信息完整不走样
* 反馈情绪：快速平复他人情绪
* 意义形塑：引导沟通话题转向
  1. 如何通过赞美来强化对方的正向行为
* 案例讨论：**陶行知先生的四颗糖故事**
* 零级反馈：漠视
* 一级反馈：给予单纯的赞美
* 二级反馈：赞美+原因（塑造对方的正向行为）
* 赞美的三种类型
* 总结：如何正确理解职场中的拍马匹现象
  1. 如何通过正确的负面反馈方式来改变对方的错误行为（BIC法则）
* 案例讨论：**为什么别人听不进我给他的意见**
* 描述对方的错误行为（事实VS观点）
* 描述错误行为产生的短期影响
* 描述错误行为可能导致的长期后果
* 练习：如何给工作中出现失误的同事题意见
  1. 如何有效地组织跨部门沟通与协调
* 跨部门沟通与协调的PAC法则
* 跨部门同事之间矛盾冲突类型分析（四维矛盾模型）
* 三维同理性共情工具练习
* 有效组织开会的工具实操演练

1. **有效解决沟通冲突与分歧的策略与技巧**
2. 善用整合思维，突破与他人之间的矛盾与分歧；

* 案例讨论：**如何用整合思维方式解决与他人之间的冲突**
* 思维的四重境界
* 整合思维在现实工作情境中的应用

1. 把不同利益进行打包，让沟通对象更容易与你达成共识；

* 案例讨论：**作为面试官，如何与新入职的员工谈薪资？**
* 冲突利益：博弈
* 不同利益：交换
* 共同利益：共赢

1. 善用标准影响力，成功化解不同利益诉求沟通对象之间的敌意

* 案例讨论：**宋江如何妥善解决108好汉名次排列难题？**
* 正向影响力：说服他人做这件事的好处
* 负向影响力：说服他人不做这件事的坏处
* 标准影响力：影响他人本来就应该这么做
* 案例实操：**作为财务人员，如何有效说服对方遵守财务制度？**

1. 问题外化技术的训练，让沟通对象之间彼此利益趋同；

* **案例讨论：当你和其他同事之间发生分歧时，你该如何快速化解？**
* 把问题和人分开，避免先入为主给对方贴标签
* 通过话术练习，让对方和你的立场一致，共同面对问题
* 双方共同创造性地想出问题解决方案