



## 《职场高效沟通沙龙》

沟通从来都是职场中最重要的技能，经过权威心理机构调研，70%以上的心理疾病都有人际冲突有关，90%的招聘要求中都会要求有沟通能力强，而几乎每一个管理者能力素质模型中，都有涉及到沟通相关的技能，沟通已经是职场人士必备的技能，如何提升和改进沟通技巧，充斥着各个媒体，让人眼花缭乱，无从学起，如何才能用最短的时间，学习职场中最实用的管理技能，是每个职场人士都关注的。

### 课程目标

- 1) 帮助职场人士对沟通模型和原理有深刻的理解
- 2) 从听，问，说，心四个维度，全面掌握沟通基本技能
- 3) 通过案例讨论，学会向上，向下，跨部门沟通的应用

**课时长度：**12 个小时

**学员要求：**储备干部、新晋管理者、中基层管理者

**人数建议：**建议 24 人-32 人

**授课方式：**引导互动+案例研讨+角色扮演

### 课程大纲

#### 第一章：全面认识沟通

沟通的定义和意义

沟通能力强，意味着什么？

案例讨论：为什么会这样？

沟通模型分析

情境案例：你的下属被投诉了….

## 第二章：向下沟通

与下属沟通有什么特点？

案例讨论：电影分享

教练式辅导的四个要素

一， 有效倾听

倾听的意义和定义

- 1) 表达方的促进与阻碍因素
- 2) 倾听方的促进和阻碍因素

为什么我们无法倾听

二、适时回应

四种回应方式

- 1) 鼓励性回应
- 2) 同理心回应
- 3) 总结式回应
- 4) 提炼式回应

三、有效区分

区别主观判断与客观事实

观察对方内心活动

1) 识别语音语调的差异

2) 识别微表情

3) 识别肢体语言

四，有力发问

提问与建议的区别

1) 信息获取类提问

2) 内容澄清类提问

3) 引发思考类提问

4) 激发创新类提问

案例讨论：针对下属的辅导练习

### 第三章：向上沟通

10 张图让我们理解管理者

如何成为领导心中信任的下属

面对不同风格的管理者如何进行沟通

1) 指导型行为风格及沟通方式

2) 思考型行为风格及沟通方式

3) 影响型行为风格及沟通方式

4) 支持型行为风格及沟通方式

游戏：斗生肖

汇报三要素：逻辑，生动，有货

案例分析：秘书的邮件

金字塔原理帮助你表达有逻辑

- 1) 结论先行，首尾呼应
- 2) 上下对应，推理提炼
- 3) 互斥穷尽，逻辑排列

三招让你表达生动

- 1) 打个比方
- 2) 举个例子
- 3) 讲个故事

让你的表达有货的方法

- 1) 精心的准备
- 2) 更高的视角
- 3) 120 分的结果

案例模拟：电梯里遇到大 BOSS!

## 第四章：水平沟通

跨部门沟通的特点

什么是共赢

游戏：红黑游戏

共赢的条件

情境模拟：市场部赵总的指责

出现分歧的三种类型

- 1) 一级分歧：信息
- 2) 二级分歧：需求
- 3) 三级分歧：信任

面对冲突的关键沟通

牢记自己的沟通目标

不让情绪影响自己

- 1) 情绪的产生
- 2) 完善我们的信念和规条
- 3) 及时察觉情绪
- 4) 合理疏导情绪

冲突综合陈述法

案例演练：与赵总达成共识

跨部门沟通游戏：七巧板

**课程总结**