

---

# 《正向沟通技巧与工作总结、汇报》

## 课程方案

课时安排：一天

授课对象：企业内全体员工

授课方式：互动式教学、多元学习、角色扮演、案例讨论、工作实务运用

课程目标：

- 1.建立良好的沟通意识，促进团队协作与凝聚团队和谐向心力；
- 2.学习人格特质分析与有效运用，培养正面积极的态度与沟通风格；
- 3.掌握深度沟通技巧和方法，有效避免冲突，使工作达到事半功倍的效果；
- 4.掌握清晰准确地向做上级汇报与工作总结的方式，达到预期效果；
- 5.简洁、完整、明确地把工作情况、问题告知上级，辅助上级决策。

课程大纲：

### 模块一 正向沟通技巧

#### 第一单元、沟通的重要性及概念

- 1.沟通的意义和价值
- 2.沟通的功能及重要性
- 3.沟通的分类
- 4.有效沟通的六个步骤

案例研讨：我们为什么需要沟通？

#### 第二单元、做个沟通高手

- 1.个人沟通模式觉察
- 2.认清自己的个性
- 3.适合自己的沟通策略
- 4.针对不同对象的沟通策略
- 5.把握好沟通时机
- 6.学会控制情绪

#### 第三单元、沟通中的技巧

- 1.沟通中的倾听技巧
  - (1) 倾听的艺术--望、闻、问、切

- 
- (2) 倾听的五个层次
  - (3) 完美倾听的“三部曲”

## 2.上行沟通的技巧

- (1) 尊重上司的权威
- (2) 恪尽职守不越位
- (3) 请示汇报有分寸
- (4) 有胆有识受器重
- (5) 患难之交见真情
- (6) 化解上司的误会

## 3.平行沟通的技巧

- (1) 主动表达善意
- (2) 不旁观、不错位
- (3) 求同异存见交情
- (4) 相互补台不拆台
- (5) 说对方想听的
- (6) 建立良好的部门关系

**案例：日常工作中常见的沟通问题与解决！**

## 模块二 工作总结、汇报

### 第四单元、正确认识上下级关系

- 1.了解你的组织文化
- 2.如何了解你的上司
- 3.了解自己的能力和、性格、职业态度
- 4.正确的上下级关系

### 第五单元、如何正确的汇报与总结工作

- 1.工作汇报与工作总结的机制建立
- 2.结果导向
- 3.突出重点
- 4.简明扼要
- 5.洗耳恭听

---

6.复述要点

**第六单元、与上司共事的六大原则**

1.职业原则

2.服从原则

3.请示原则

4.独立原则

5.互顾原则

6.功劳原则

**案例分析：如何让你的上司接受你的意见？**

**课程总结与问题解答**