

职场连环技——职场人际交往的 30 种情景演练

课程背景：

“技”者，计也，术也，术源于道，术以立策。职场之计，既可以体现为一种职业素养，取主意，策略之义，也可表现为面对实际职场实务时具体运用到的手段和方法。

理想状态下，每个职场中人将和自己的上司、自己的同事一起努力完成共同的目标，为组织实现绩效。他们彼此影响着，根据不同的任务环境，不时地调整相互能够匹配型态。各方都对完成任务起到相应的作用，都有责任去完善彼此之间的关系。

然而，当你的上级或者同事——排除主观意愿因素——无法满足你的需要，怎么办？假如你需要从他/她那里获得更多的指导和支持去完成工作，怎么办？你能做些什么吗？回答是肯定的。你要成为自我领导者——这并非要推翻原本的上下级或同事间的关系。在《职场连环技》里，自我领导指的就是关于你自己如何更有效的透过向上和平行的沟通获得更多的资源。

要成为一名自我领导者，意味着运用一种更加灵活的柔性管理方式，去与上司和同事沟通，以使任务达成，并使双方满意。这就需要你先明确自己的角色，向对方清晰地提出自己的需求，并找到一种方法来有效地获取指导和支持，同时保持彼此间的信任和尊重。

《职场连环技》分为上行篇、平行篇两部分，课程通过模拟实战的案例研讨，带领你在众多实例场景中将这种有效的方式转化成为你自己的一种沟通技能。

《职场连环技》课程是企业开展内部职业培训最有效的必修课程之一，也是职场人士培训最常用的课程之一。该课程自面世以来，深受客户好评，先后已有近百家单位引入，其中不乏重复采购、广泛推广的单位。

课程收益：

- 厘清职场中“下级”的角色及下级应秉承的职场伦理
- 提升与上司协调的技巧，增进与其合作共事的默契
- 学习消除上下级合作的障碍，更好地成为上司得力助手，成就上司，成就自我
- 提升跨部门横向沟通协调的技巧，增进合作共事的默契
- 强化平行部门间、直线与幕僚间、正式与非正式关系间及斜向运作间的冲突管理能力
- 学习消除跨部门运作的障碍，提升横向整合的综效

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：各级有直接上级、有平级同事的职场人员

课程方式：案例研讨、小组竞赛、情景演练、讲授、游戏互动

课程大纲

上行篇

导言：成就上司成就自我的原则

1. 平常要了解你的上司在忙什么，关心什么
2. 要十分清楚上司的期望
3. 要具有成品意识，提交给上司的东西千万不能是半成品或次品
4. 要及时向上司汇报事件的进展情况
5. 要学会站在上司的角度去理解工作
6. 给领导汇报永远一页纸，写他最关心的问题

案例研讨：

案例一：如何在上司发言后“补充意见”

场景 1：补充报告

场景 2：上司垂询

场景 3：上司怪罪

1. 用“延伸”来代替“补充”的说词
2. 延伸是指“发扬光大”；补充是指“弥补不足”
3. 要暗中盘算上司讲话的内容、时间、针对重点，以少于上司所用的扼要说明

故事：某大公司应届新员工在老板讲话之后“我再补充三点”

现场演练：领导讲完了，自己发现有明显缺失，怎么办？

案例二：如何面对“吹毛求疵”的上司

场景 4：数据不足

场景 5：二次修改

场景 6：几番折腾

1. 学习从上司的观点着手任何事情
2. 与上司亦能始终参与、了解全貌
3. 不必在芝麻小事上坚持，但大事须合理坚持

名言：“人性最深层的需要就是渴望别人的赞赏。”——心理学家威廉·詹姆斯

现场演练：快速建立亲和

案例三：如何代理上司的职务

场景 7：职务代理

场景 8：成败责任

场景 9：前车之鉴

1. 聪明的上司利用职务代理观察下属
2. 任何决策问题解决均需事后立即禀告上司
3. 萧规曹随是代理上司职务的做事原则

案例四：如何给上司建议书

场景 10：石沉大海

场景 11：节约措施

场景 12：早有预感

1. 考虑上司关切的重点，站在上司的角度
2. 事缓则圆，太急于说服上司可能适得其反
3. “备而不用、藏而非弃”是司空见惯的现象

案例：故宫中清朝皇帝墨宝最多的是“知道了”

案例五：如何面对“好大喜功”的上司

场景 13：奖励传闻

场景 14：表达感谢

场景 15：进度延误

1. 心中无我，上司领导有方，下属自动自发
2. 功劳不是抢来的，是用让来的
3. 面子做给上司，里子你才拥有

案例六：如何面对因“上司决策错误”而导致损失

场景 16：自请处分

场景 17：无可奈何

场景 18：将功折罪

1. 要有为上司扛过的决心 - 弃车保帅的念头
2. 上司永远为下属负连带责任，而不是全部责任

3. 代罪的羔羊绝对要“心甘情愿”，而非“委屈求全、无可奈何”

平行篇

导言：组织内横向沟通的重要性

1. 职场平行沟通相比上下级沟通更容易产生显性化的冲突

案例：曾国藩为官的上下半场

2. 职场不是麻将牌局

案例研讨导入：

案例七：建立跨部门项目

场景 19：成立项目

场景 20：不甚理想

场景 21：难以共识

1. 尊重组织内部分工

2. 慎用上级权威

3. 尽力提供有利于同事发挥作用的条件

案例八：寻求平级支持

场景 22：一起参与

场景 23：高谈阔论

场景 24：十分麻烦

1. 寻求支持三讲：讲好话+讲重要+讲困难

2. 意愿比能力优先

3. 多助者得道

互动游戏：猜扑克——>引导式沟通

故事：禅师不同面目对待上、中、下三等人

案例九：多部门协调会

场景 25：遭受指责

场景 26：气氛沉重

场景 27：相互指责

1. 紧扣主题随时纠偏

2. 应对质疑挑衅：不对抗

3. 心情优于事情。亲疏有别

案例：海尔、顾维军面对郎咸平炮轰的不同应对

案例十：落实提案（涉及多部门）

场景 28：实验成功

场景 29：挑选对象

场景 30：面对质疑

1. 当仁不让与尊重他人

2. 优选开端

3. 善于借力

名言：天下难事必作于易，天下大事必做于细。——老子

名言：君子生非异也，善假于物也。——荀子

案例：法国报纸上出的有奖励智力题：卢浮宫失火，只允许抢救一幅画，你会抢哪一幅？

案例十一：面对升职

场景 31：擢升机会

场景 32：神秘兮兮

场景 33：落寞寡欢

1. 当仁不让、虚心求教
2. 不回避、不欺瞒
3. 面向未来携手共进

案例十二：面对新规

场景 34：打卡规定

场景 35：如何协商

场景 36：圆满解决

1. 反映情况坚决执行
2. 不做单纯的传话筒、应声虫
3. 提供建议助人高效

注：30 种情景演练课程内容依据客户需求侧重点而定