

# 《360°高效职场沟通》课程

讲师：王静

## 课程纲要

**【课程名称】** 《360°高效职场沟通》

**【课程背景】**

在任何形式的组织当中，由于分工高度专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。德鲁克认为，沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键，每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标但从实际工作上看，职场沟通失败的例子处处可见，直接影响着个人及组织绩效的成败。

《360°高效职场沟通》课程通过案例解析、小组讨论、游戏互动、现场演练等方式，使学员学会沟通中的方法和技巧，了解职场沟通的障碍，掌握处理办法，从而提高工作效率，推动部门间进行有效沟通，有效解决问题。

**【课程收益】**

1. 通过学习沟通原理了解沟通过程模式及沟通的障碍；
2. 通过学习职场沟通技巧使学员了解企业内沟通的不败法则；
3. 通过有效沟通技巧训练，使学员掌握成功沟通的必备技能；
4. 通过沟通情境训练使学员真正掌握技巧的应用；
5. 掌握针对不同性格人员的沟通方法和技巧。

**【课程对象】** 企业中、基层管理者/储备干部

**【授课方式】** 课堂讲授+互动问答+案例剖析+现场演练

**【课程时长】** 1天，6小时/天

**【课堂要求】**

1. 分组研讨，按 6-8 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
2. 准备白板纸每个小组至少需要 3 张；
3. 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用三种颜色；
4. 便签纸每个小组 1 本，美纹纸每个小组 1 卷。

## **【课程大纲】**

### **第一讲：什么是沟通？**

1. 什么是沟通？
2. 沟通模型与内涵
3. 沟通中你所容易忽视的细节
4. 沟通的三个层次
  - 1) 知道了
  - 2) 理解了
  - 3) 行动了

### **第二讲：不同类型人员的沟通策略**

1. 职场沟通的定位
  - 1) 平行沟通/对下沟通/对上沟通/对外沟通
  - 2) 低智者谋事，中智者某人，高智者某局
2. 五种常见的人际沟通风格
  - 1) 自我测评：PDP 性格类型测试
  - 2) 支配型人员的特点及沟通技巧
  - 3) 表达型人员的特点及沟通技巧
  - 4) 随和型人员的特点及沟通技巧
  - 5) 精准型人员的特点及沟通技巧
  - 6) 综合型人员的特点及沟通技巧

3. 不同代际人员的特点及沟通技巧
  - 1) 50/60/70/80/90/95 后
  - 2) 不同代际人员的沟通要点：价值观与需求

### **第三讲：什么是组织内部沟通？**

1. 从组织架构图看企业内部沟通
2. 沟通与管理的关系
3. 组织沟通的两个层次
  - 1) 外在：意见一致
  - 2) 内在：行为一致
4. 沟通是企业组织中的生命线
5. 小组讨论：你在职场沟通协作中遇到哪些问题？

### **第四讲：沟通与协作间存在的问题**

1. 职场沟通的口头禅：
  - 1) “这不是我的责任！”
  - 2) “为什么不早说？！”
  - 3) “我也没有办法。”
  - 4) “我到底听谁的？”
2. 职场沟通的障碍
  - 1) 源自沟通个体的四大障碍
  - 2) 涉及沟通环境的三个障碍

### **第五讲：职场沟通的五大因素**

1. 立场
  - 1) 小组讨论：什么是同理心？
  - 2) 站在他人的立场
  - 3) 立场决定结果
  - 4) 基于立场的表达方法

## 2. 信任

- 1) 小组讨论：你选择相信的理由是？
- 2) 基于能力的信任
- 3) 基于动机的信任

## 3. 目标

- 1) 团队分工与价值绑定
- 2) 共同目标的设定
- 3) 目标达成的关键因素

## 4. 利益

- 1) 四种利益关系人
- 2) 永远相信有第三种解决方案

## 5. 情感

- 1) 中国社会人际关系的特点
- 2) 动之以情 VS 晓之以理
- 3) 情感决定立场