



## 《职场有效沟通》课程大纲

### 一、课程背景

沟通是职场最常见、却又最深奥的学问，而企业是追求利润、相互协作的共同体，对于沟通的要求更加严苛，很多人都会遇到下列沟通问题：

- 1， 电梯上遇到领导，问起业务问题，不知从何说起。
- 2， 汇报时，数据堆砌，照本宣科，台下睡成一片
- 3， 领导布置了任务，自己感觉有些问题，但欲言又止
- 4， 跨部门同事配合不积极，催了多次都未能达成一致
- 5， 新生代员工个性鲜明，刚说他几句，扭头就辞职了

经调查，70%以上的招聘简章中都会提到要求员工善于沟通，60%的压力和负面情绪来自于人际沟通不善，所以沟通能力的强弱，直接关系到我们的事业发展和人生幸福，在企业中，每个人都并非孤立的个体，不能有效的和他人建立关系，形成良好的工作伙伴，用团队的力量去作战的人，注定会被企业淘汰。

本课程聚焦沟通的理念和技能，从实际出发，系统的从沟通层次，性格分类，向上沟通，向下沟通，水平沟通五个层面，全方位提升管理者的核心管理技能，从而快速成长为卓越的管理者。

### 二、课程

#### 课程收益

- 1， 帮助学员建立对人与人沟通深度全面的认知
- 2， 了解不同性格人之间的差异与应对策略。
- 3， 掌握最基础的沟通技能：听、问、说、念、察
- 4， 掌握在职场环境下如何与领导、下属、同事沟通的技巧

#### 课程目标

- 1， 通过讲解互动，了解沟通冰山模型
- 2， 通过讲解与角色互换，了解不同性格人之间的特点和沟通方式
- 3， 通过 1 对 1 互动，练习沟通基础技能
- 4， 通过分析案例，角色扮演，练习向上向下水平沟通技巧

## 课程优势

沟通课程不能只讲话术，要让学员掌握背后的原理，内心的心态变化，由内而外的用自己的话表达出来，而且要在场景下反复训练应变，才能掌握：

- 1， 课程内容从浅入深，注重整体逻辑，关注学员日常工作中的沟通难题与挑战。
- 2， 课程选取心理学相关著作内容，从更深层的角度诠释沟通，帮助学员提升对沟通的认知，从而更好的学习后续的方法和技巧。
- 3， 使用案例情境，角色扮演，现场演练点评所学技能，确保学员体验和理解。
- 4， 每个章节提供指导工具，帮助学员在后续演练中可以随时复习提醒。

**课时长度**：12 个小时

**学员对象**：中基层管理者，储备干部

**人数建议**：建议 50 人以内；分 4-6 组



## 二、课程简介

### 第一章：沟通的本质

#### 一、沟通的定义

*案例讨论：一次不愉快的谈话*

- 1，为什么沟而不通——常见的沟通误区
- 2，沟通的定义和意义

#### 二、沟通冰山理论

- 行为表现层
- 情绪感受层
- 价值信念层
- 渴望需要层

*案例讨论：再看《一次不愉快的谈话》*

#### 二、如何改进沟通能力？

- 1，行为层面：提升沟通技巧
- 2，情绪层面：增强情商控制
- 3，信念层面：不断更新自我价值观；建立情感账

*案例讨论：《一次不愉快的谈话》后续建议*



### 第二章：因人而异的沟通

#### 一， DISC 的起源

1. 古希腊体液学说与荣格 16 型性格分类
2. DISC 行为风格学说的特点与优势
3. 决策维度与关注维度
4. *测评：DISC 测试*

## 二，DISC 性格详解

1. D：指挥型行为表现与沟通方式
2. I：影响型行为表现与沟通方式
3. S：支持型行为表现与沟通方式
4. C：分析型行为表现与沟通方式

## 三：DISC 自我成长

1. DISC 各型成长方向
2. 混合型的特点和分类
3. DISC 形成原因分析
4. DISC 辨析技巧

*白板轮换：说出你的心声*



## 第三章：基础沟通技巧

### 一、倾听与观察

- 1, 有效倾听的 10 中典型行为
- 2, 思考，为什么我们不能耐心倾听？
- 3, 听透对方的冰山

*视频案例：别对我撒谎*

- 1, 通过微表情判断对方意图
- 2, 通过语音语调了解对方心思
- 3, 通过肢体动作发现对方秘密

*小组讨论：哪个是真的？*

### 二、回应与提问

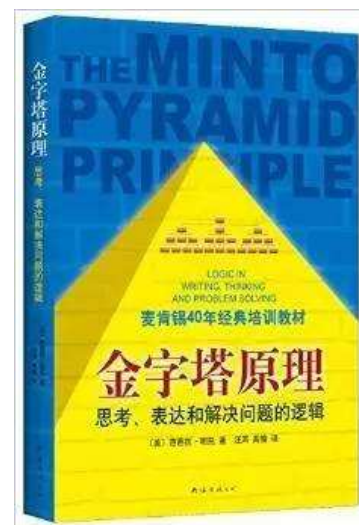
- 1, 鼓励性回应与阶段性总结
- 2, 同理心积极关注
- 3, 事实类澄清提问

*小组练习：讲出你的故事*

### 四、逻辑表达技巧

*案例讨论：下属的报告*

- 1, 金字塔原理概述
  - 结论先行：如何提炼结论？



- 上下对应：自上而下和自下而上
- 分类清楚：MECE 分类原则
- 逻辑推进：常见的逻辑结构

2, 标准逻辑表达句式

*小组练习：介绍你的部门职责*

## 第四章：向下沟通

### 一、如何有效的反馈

1, 反馈的时机把握

2, 反馈的 STAR 模型

*角色扮演：如何表扬出色的下属*

3, 表扬的 5 项原则

*角色扮演：如何批评迟到的下属*

4, 批评的 5 项原则

### 二、如何进行教练式辅导

1, 教练的定义和适用情境

2, GROW 模型：教练的实施步骤

3, 教练的四大核心技能

- 1) 核心技能：倾听
- 2) 核心技能：回应
- 3) 核心技能：区分
- 4) 核心技能：提问

*角色扮演：小王的跨部门冲突*



## 第五章：向上沟通

### 一、信任是前提

1, 信任的四大要素

2, 建立信任的 11 种有效行为

*小组讨论：如何快速赢得领导信任？*

### 二、接收领导的任务

1, 不做一根筋的下属

2, 全面理解任务的信息

3, 制定 120 分的执行目标



## 小组讨论：生日会如何举办？

### 三、如何汇报任务进程

- 1, 任务节点与关键产出
- 2, 衡量反授权与请求支持的差别
- 3, 如何面对领导的批评
- 4, 和领导意见不一致怎么办？

## 第六章：跨部门沟通

### 一、跨部门沟通的特点

#### 案例：为什么你不肯配合？

1. 跨部门沟通的 10 个特点
2. 提高跨部门沟通的 5 项原则

### 二、分歧沟通的处理

1. 分歧的三个阶段
2. AMBR 沟通法
  - a) 明确目标，摆正心态
  - b) 有效沟通，正确行为
  - c) 提出想法，真诚表达

#### 案例讨论：报销流程的冲突



### 课程总结与计划制定

注：

- 1, 课纲可根据客户实际需求，结合提供案例进行一定范围内的调整，使之有针对性的服务到企业，起到更好的培训效果
- 2, 可根据企业需要，制定后续的实践计划，帮助知识落地。

