

## 课程目标

- 培养沟通能力，促进团队中的自我成长；
- 沟通解决个体与团队的矛盾；
- 促进组织间的理解、融合与沟通；
- 培养时间管理概念，集中注意力、制定详实计划、执行关键的优先事项。
- 建立高绩效团队机制。
- 培养现任和潜在领导者，使其无论在能力还是品格方面都堪称表率。

## 培训方式

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师示范

课程时间 6—13 小时（1-2 天课程）

主讲老师 马媛导师

培训对象 企业中层管理者、基层人员

## 课程大纲

### 模块一、组织高效沟通的原则

- 一、产生沟通障碍的原因
  - **案例分析：沟通的问题**
- 二、完整的沟通过程
- 三、有效沟通的“科学性”与“艺术性”
- 四、职场高效沟通的障碍

### 模块二：职场高效沟通的思想、结构与表达

- 思想定位、结构清晰，表达准确

## 一、职场高效沟通——倾听的技能

- 1、倾听的层级与同理心
- 2、职场倾听的 10 个要点
- 3、常见四种低情商倾听恶习

## 二、职场高效沟通——发问的技能

- 1、提问的立场与出发点：批判性与启发性
- 2、提问的方向性：带领与探索
- 3、高情商发问四部曲：
  - 多问 WHAT 少问 WHY
  - 多问开放式少问封闭式
  - 聚焦目标正向思考
  - 跳出框框扩宽视野

## 三、职场高效沟通——区分的技能

- 1、工作的过程就是不断区分的过程  
(高情商不是什么都答应的人)
- 2、高情商区分的重点及内容
- 3、学会区分事实与演绎：
- 4、学会区分目标与问题

## 四、职场高效沟通——回应的技能

- 1、职场中回应的目的
- 2、AB 辅导模式
  - 从现状到目标
  - 找出障碍点，增加可能性

情境演练：面对客观存在的障碍，高情商的人如何有效引导其突破？

## 模块三：职场高效沟通的逻辑层次与应用方法

论—证—类—比（思想—结构—表达）情境演练

- 论点先行（用最短的时间说完整，说清晰）
- 分类清楚（MECE 原则在沟通中的运用）
- 逻辑排序（任何情况下，不会出错的原则）
- 上下对应（注重框架结构和必然联系）

#### 模块四：职场高效沟通的要素及组合应用（练习课）

- 一、沟通建立信任的技巧：  
**使沟通的交谊舞跳得更令人满意**
- 二、沟通中的拒绝方法：无法满足对方的一切需要
- 三、平级沟通的软性语言技巧：**（从我到我们）**

#### 模块五、不同类型的人际沟通技巧（事例+视频）

- 一、人际风格的四大分类
- 二、各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 三、分析型人的特征和与其沟通技巧
- 四、支配型人的特征和与其沟通技巧
- 五、表达型人的特征和与其沟通技巧
- 六、和平型人的特征和与其沟通技巧

#### 模块六、案例与疑问解析

- 一、课程总结
- 二、课程答疑