




《组织高效沟通》培训项目

最佳实践品牌课程

Best practices in brand course

高度定制化 \ 咨询式服务



在广阔天地中不断提升自我，
全力塑造有魅力、
有能力、有行为表现力的企业

马媛老师领导力培训项目组

2021年03月06日

《组织高效沟通》课程大纲

课程目标

- 让学员了解实际沟通管理过程中可能出现的人的问题、事的问题，并提供落地可实施的解决方案；
- 提供沟通的GROW模型，工具使用方法及话术手册；
- 了解不同类型的人格模型，在组织沟通中的重点及方法；
- 促进组织整体间的理解、融合与沟通；
- 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 12 小时 (2 天课程)

(1 天课程有删减)

主讲老师 马媛导师

培训对象 职场人士

模块一：组织高效沟通之：移动互联网趋势下的高效沟通

- 一、 移动互联网趋势下沟通的三大障碍
- 二、 移动互联网趋势下沟通的信息收集
- 三、 移动互联网趋势下沟通的信任建立
 - **案例分析：别拿微信当个宝**
- 四、 移动互联网趋势下沟通的拒绝方法：无法满足对方的一切需要
- 五、 移动互联网趋势下沟通的共识建立：建立协作机制
 - **案例分析：如何闲谈，获取有效信息**
- 六、 移动互联网趋势下沟通的流程跟进与监督

模块二、组织高效沟通之：沟通技巧与实践应用

- 一、组织沟通的定位与技巧
 - (沟通定位 PK 沟通技巧)
- 二、沟通定位的出发点：
 - **案例分析：倾听的层级与同理心**
- 三、沟通技巧在向上沟通中的运用法则：
 - **案例分析：提问的立场与出发点：批判性与启发性**

四、向上回报模型的技巧与方法

(思想定位、结构清晰，表达准确)

1、向上沟通——倾听的技能

■ 案例分析：倾听的层级与同理心

2、向上沟通——发问的技能

■ 案例分析：提问的立场与出发点：

3、向上沟通——区分的技能

■ 案例分析：高情商区分的重点及内容

4、向上沟通——回应的技能

五、沟通情景四元素：论—证—类—比（思想—结构—表达）

- 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）

模块三：组织高效沟通之：组织沟通与有效表达

一、产生沟通协作障碍的原因

■ 案例分析：责任的归属问题

二、完整的沟通协作过程

沟通协作的“科学性”与“艺术性”

四、沟通协作障碍的产生原因

四、沟通协作的四大障碍及解决方案

1、主观障碍（视频学习：影片《撞车》）



- 2、 理解障碍 （**小组练习：理解障碍产生的原因及解决方案**）
- 3、 传递障碍 （**小组练习：训练解读传递障碍的原因及解决方案**）
- 4、 情绪障碍 （**案例分析：情绪障碍逻辑分析及解决方案**）

五、共识建立：沟通问题解决 TOC 法

案例：TOC 法的训练及模型运用

模块四、组织高效沟通与有效会议之：需求分析与 GROW 模型

- 一、人格模型分析（课堂奥斯卡）
 - **重点部分：关于马斯洛需求理论的工作分析**
- 二、GROW 模型的工作运用及分析
 - **明确目标：配套手册分析及话术**
 - **厘清现状：配套手册分析及话术**
 - **选择方案：配套手册分析及话术**
 - **意愿行动：配套手册分析及话术**

模块五、管理工具表的使用（提供工具、现场练习掌握）

模块六、总结、提问与答疑

示范指导、就学员提出的问题进行现场分析、现场讲解演练