

## 课题

# 360 度高效沟通技巧

## 职场精英的必修

### 【课程背景】

尽管人际沟通是一种人类与生俱来的本能，与衣食住行一样的最基本需求，但是沟通的有效性却无法得到保障。沟通的效果往往决定了领导和管理的效果。虽然职场人每天要花大量的时间处理与沟通有关的工作，但是沟通的效果是正面有效，还是产生了负面效果，往往不得而知。

美国著名未来学家纳斯比特说：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上”。根据美国 MAP 管理才能评鉴研究中心发现，在被调查的数千名中西方管理者中，中国管理者与西方管理者存在的最主要的管理能力的差距就是沟通能力方面的差距。具体到职场环境中，沟通的最大障碍在哪里呢？用三句话概括，向上沟通没有胆，水平沟通没有肺，向下沟通没有心。那么如何打破这个障碍，实现职场 360 无死角的沟通，获得更高效的效果是本次课程将要解决的问题。

### 【课程收益】

通过学习本课程的内容和演练，你将能够：

- 理解职场沟通的 1 个根本涵义，产生沟通的 5 大根本障碍和达成有效沟通的 1 个全球通用的经典心理模型“乔哈里橱窗 Johari window”
- 学会职场沟通的经典 7/38/55 原理，共识影响沟通效果的主要因素不是言语，而是音语和体语。

- 学会职场沟通的应用场景一，上沟通的 1 个中心两个基本点 3 个核心场景
- 学会职场沟通的应用场景二，平行沟通之高效说服同事协同的 6 个步骤
- 学会职场沟通的应用场景三，向下沟通的之如何把时间投资给下属，如何回应下属的工作请示的技巧，如何对下属的工作进行及时反馈，工作指导的核心步骤与技巧

【课程时长】 2 天

【目标对象】 企业新生代精英、基层、中层管理者

【课程大纲】

### 模块一 职场沟通的基本常识、常见问题以及经典通用模型

1. 职场沟通的根本涵义和重要意义
2. 影响沟通的 5 大障碍
3. 达成沟通成效的 1 个全球经典模型-乔哈里橱窗的魅力
  - 3.1 什么是乔哈里橱窗
  - 3.2 深入沟通的 4 个心理学窗口



#### 3.3 高效沟通的秘密 4 个技巧

- 1) 愉悦的交流技术
- 2) 隐秘的心理分享
- 3) 毫无排斥的接纳
- 4) 对未知的热情探索

#### 4 学会职场沟通的 7/38/55 黄金法则—沟通中的“察言观色”

为什么你说的内容都对，但是效果不如别人？

沟通的三种类型—言语，音语和体语

常见的开放式和封闭式的肢体语言对沟通效果的影响

## 模块二 如何有效地向上沟通？

1. 领导最喜欢哪种特质的员工？
  2. 向上沟通的一个中心—摆正位置，调整心态
  3. 向上沟通的 2 个基本点
  4. 4 大不同沟通场景的具体技巧
- 场景 1 如何汇报工作才能获得自己的主动权和领导的信任度？
- 场景 2 如何跟领导要资源？
- 场景 3 如何跟领导提问题？
- 场景 4 如何不委婉又不是礼貌地提出升职和加薪？

## 模块三 如何有效地开展平行沟通/跨部门沟通（内外部客户管理）

1. 双赢思维—建立你的情感账户，打破你的本位主义
  - 1.1. 取款和存款的原则
  - 1.2. 有效互动的 2C 技巧
2. 优秀习惯—高效能人士的知彼解己，先了解他人再寻求被人理解
  - 2.1 同理心和同情心的区别
  - 2.2. 如何开展有同理心的聆听和互动
- 3 具体场景：如何说服同事协同配合你的工作的 6 大步骤

## 模块四 如何赋能下属的 3 板斧（给时间，给方法，给指导）

1. 作为管理者的时间分配和作为明星员工的时间分配和原因
2. 如何回应下属的‘我不知道’和‘我做不完’的核心方法—别让猴子跳到背上
3. 如何成为新生代眼中的最佳领导“伙伴型”和“导师型”领导的关键沟通三板斧
  - 3.1 日常工作中的勤反馈(BEST 反馈模型，让他们知道自己做的好不好)
  - 3.2 明显问题/难题的工作指导 4 步曲，避免做不闻不问的领导
  - 3.3 绩效意愿或能力上的 GROW 成长模型，让下属尽早独当一面。

## 模块五 答疑和课后行动计划

- 1SCS 的学习收获和行动计划
- 2 个性问题的答疑解惑

### 【建议学习开展形式】

