

# 《闭环思维——职场沟通与表达》

## 课程背景：

沟通的目的是为了实现信息闭环、责任闭环。移动互联网时代，消灭了一切信息不对等，但各种通讯工具本身是没有生命和温度的。实现更有效的沟通和情感交流才是我们作为人最基本的能力。本课程就是专门为提升一对一，一对多的沟通能力而设计。

## 课程大纲：

### 一、 向自媒体学有温度的沟通

1. 微信群的伟大贡献：朋友圈
2. 沟通四大目的：说明事物、表达感情、建立关系、进行企图
3. 沟通是信息和情感的传递
4. 沟通过程就是把别人变成自己人的过程
5. 沟通形式：  
文字图像+语音语调+肢体动作（视频）+传播
6. 闭环沟通三要诀：精确、简单、标准化+仔细倾听、反馈、重复确认
7. 沟通的四大特点：  
随时性——我们所做的每一件事情都是沟通  
双向性——我们既要收集信息，又要给予信息  
情绪性——受到传递信息的方式所影响  
互赖性——沟通的结果是由双方决定的

### 二、 碎片时代的实效沟通

1. 微信沟通障碍：内容未动，红包先行、信息泛滥、时间碎片、信息过滤、缺乏反馈
2. 随时沟通，随时解决
3. 结果先行，要事第一
4. 沟通面对面，用数据说话
5. 尽量文字依据，减少口头传递

### 三、 人际关系的建立模型

过程：不认识——认识——喜欢——信任——尊重——合作伙伴

方法：接触——同步——了解——担当——交集

1. 接触法：爱的基础是接触
2. 同步法：同流才能交流
3. 了解法：人人都是斯诺登
4. 担当法：责任稀释跳动定律
5. 交集法：朋友是麻烦出来的

### 四、 说话是权力的游戏

1. 沟通：权力的流动
2. 说服：权力在对方
3. 谈判：权力在双方



4. 辩论：权力在他方
5. 演讲：权力的形成

## 五、 沟通的方向

1. 往下沟通：问（元芳，你怎么看？）
2. 往上沟通：谏（领导，您看这样行吗？）
3. 水平沟通：容（亲，帮个忙呗！）
4. 对外沟通：转（帮你发朋友圈了！）

## 六、 和上级的沟通

- 除上司想听，否则不要讲
- 有相反意见，勿当场顶撞
- 有不同意见，要先表赞同
- 有意见要补充时，用引伸式
- 不自我辩护，不讨价还价
- 不单汇报问题，多提解决方案
- 仔细聆听，要点确认
- 对方角度，自信自立

## 七、 和下级的沟通

- 多说小话，少说大话
- 不急着说，先听听看
- 不说短话，不伤和气
- 广开言路，畅所欲言
- 指示清晰，简单易懂
- 启发思考，鼓励觉醒
- 态度亲和，立场坚定

## 八、 跨部门的沟通

- 不指责抱怨，先从自己开始
- 易地而处，站在对方立场
- 平等互惠，不让对方吃亏
- 确立沟通规则，多设沟通平台
- 职责界定清晰，减少边际责任
- 提供背景资料，多作平行交流
- 忌山头主义，顾大局利益
- 营造沟通氛围，切勿恃职自重