

# 推开职场高效沟通的三扇门之

## 《向上沟通》

主讲：韩军老师

### 【课程背景】

想成为优秀的管理者，沟通管理是极其重要的能力。高超的沟通者们似乎个个有高招，能很好地与不同层面的人进行沟通，既准确如实地传达自己的意思，又不影响上下级之间的人际关系，他们的高招究竟是什么？

作为管理者，我们的工作管理职责 80%都与沟通有关。其中向上级汇报工作内容时的良好沟通能力是管理者必备的技能之一。如何高效利用“性格交流分析”提高你的向上沟通能力？

沟通需要领悟力。那么，什么是沟通中的领悟力？如何提升沟通中的领悟力？

误解与低效率的沟通在管理过程中普遍存在，在工作中造成矛盾，甚至引发冲突。如何在沟通中开启同理心，灵活运用同理沟通技巧，达到减少误解、加强合作？

在工作中，我们常常需要和不同层级进行沟通。在向上沟通中，如何说服老板？当你和老板的意见不合时，应该直接说还是保持沉默？

本课程中将带你从“加强理解合作”的角度，探索如何在向上沟通中游刃有余的方法。灵活运用同理沟通技巧，达到减少误解、加强合作的目的。

### 【课程收益】

- 能够灵活运用高效自我状态转换，进行有效的职场沟通管理
- 认识沟通中你的三种自我性格状态
- 掌握向上沟通的十个要领
- 掌握同理沟通四个技巧
- 明白有效复述的三种基本类型
- 掌握三种复述技巧
- 掌握符合人性，满足需求的向上沟通方法

### 【课程特色】

课程内容落地性强、实操管用、课堂讲解+互动讨论+案例分析

### 【课程对象】

管理者

### 【课程时间】

1天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 一、认识管理中的沟通

##### 1. 了解“性格交流分析”

- 什么是沟通

- 性格交流分析与沟通

案例：失败的沟通

## 2. 认识三种自我性格状态

- “家长自我”

- “成人自我”

- “儿童自我”

互动：下属的回应

## 3. 灵活运用高效自我状态转换，进行有效的职场沟通管理

- 低效的沟通交流方式

- 高效的沟通交流方式

- 三种自我状态的平衡

## 二、向上沟通的要领

### 1. 直接反驳 VS 先同意再商量

案例：开发新的婴幼儿面霜

### 2. 借助外部证据说服，照顾上司面子

案例：小火车餐饮公司部门经理

### 3. 学会展示依赖

案例：王翦伐楚

### 4. 面对老板的错误应该怎么办？

案例：诸葛亮的智慧

### 5. 两个领导意见相左，夹在中间怎么办？

## 三、如何使用同理心加强理解与合作？

### 1. 如何在沟通中开启同理心

- 沟通始于理解

- 何为同理心？

- 表达同理心应注意的事项

案例：应对抱怨的销售经理

### 2. 灵活运用同理沟通技巧

- 同理沟通的四个关键

### 3. 区分同理心与同情心

案例：接待投诉的客服

## 四、提升领悟力

### 1. 了解领悟力的四个层次

样板案例：唐僧团队

### 2. 学习如何成为积极的倾听者

案例：项目招商部门的会议

### 3. 掌握有效复述的三种基本类型

互动：谁没有跑题？

### 4. 掌握三种复述技巧

互动：谁的领悟力最高

## 五、管理你的提问

### 1. 理解提问的重要性

案例：关于代理商的讨论

### 2. 了解开放式问题和封闭式问题的优点和缺点

- 收集信息
  - 提出建议
  - 3、根据不同的场合和需要提出恰当的问题**
  - 有效的提问
  - 还原现场
  - 适当多提开放式问题
- 案例：设计师事务所内的对话

## 六、总结

- 1、我的主要学习和成长心得
- 2、老师的总结分享