

职场双赢沟通的五大金科玉律

【课程背景】

有研究表明，职场中 70%的时间用于沟通，组织中 70%的问题又因沟通而起。企业和团队中常见且关注的领导力、执行力、凝聚力，以及管理实践中的计划、管控、激励、组织、协调、合作……交织了太多的沟通因素。沟通顺畅则事半功倍，沟通不畅则事倍功半。沟通能力已成为组织事业发展和个人职业发展的关键因素。

【课程对象】

职场人士，特别是骨干及各级管理者。

【课程收益】

审视沟通，直面问题；认知沟通，寻找障碍；
剖析沟通，挖掘根源；解读沟通，掌握方法。

【课程设计】

课时设计 1-2 天（6 小时/天）。本课程采用要点讲授、案例分析、小组讨论、头脑风暴、学员分享、视频资料、游戏体验、现场测评、欧卡技术、书籍推荐等综合方式，力求理念、方法、工具的融合。

【课程大纲】

■ 破题：审视 —— 关于“结症”

- 沟通与协作无处不在
 - 案例体验《如此布置与如此汇报》
- 别让“不会说话”成为职场“绊脚石”或“天花板”
 - 明兹伯格的“角色理论”与卡茨的“技能理论”
 - 两分数据
 - 职场的绿卡：沟通力
- 重点讨论与解读：寻找沟通的障碍
 - 职场沟通常见的 14 条障碍
 - 破除障碍的五大金科玉律

■ 解题：尽责 —— 关于“角色”

- 看到自己的问题，找到解决的可能
 - 观看视频并讨论：心门紧闭与一脸死相
 - 案例《领导与下属》
 - 沟通的组成要素
- 找到自己的结症
 - 经典模型：冰山归因模型
- 角色的寓意：责任+能力=别人对我的期待
 - 角色模糊与角色冲突
- 角色的不断丰富与转换——职业化的塑造
 - 研讨与点评：职业化高低的体现
 - 职业化高低的九大体现
 - 职业化的修炼与提升
 - 做得到-看得到-想得到
 - 研讨与点评：见多识广的途径与方式
- 不同维度职场角色的沟通方式
 - 对上沟通的两类情形：接受指示与请示汇报
 - 对下沟通的注意事项
 - 平级沟通的注意事项
 - 书籍推荐《报联商》
- 解题：善巧——关于“疗效”
 - 沟通之所以复杂：语义-语境-语调
 - 保罗麦克里恩的三脑原理
 - 55387 法则
 - 低情商的五种对话方式
 - 碾压式
 - 辩论式
 - 否定式
 - 扫兴式
 - 无声式

- 沟通的基本功：倾听
- 常见的倾听“六宗罪”
- 倾听的五个层次
- 3F 倾听法则：捕捉事实+感知情绪+聚焦意图
- 内在的动机与外在的言行
- 倾听后的反馈

■ 解题：动情 —— 关于“情绪”

- 建立关系，找到共识
- 约哈里窗：主动呈现，寻求反馈，扩大共识
- 好好说话的四大要素
- 沟通中的“语言暴力”
- 好好说话的四个要素/四个动作
- 例句分析-动作一：说事实而非评论
- 评判性表达的恶果
- 练习：为评论补充事实
- 例句分析-动作二：说心情而非想法
- 说心情与说想法的区别
- 例句分析-动作三：请直接表达需要
- 练习：识别言行背后的心情和需要
- 表达需要的方式
- 例句分析-动作四：请提出有效请求
- 不易被接受的请求
- 综合演练：非暴力表达的四要素
- 非暴力的聆听
- 语言的温度与力量
- 书籍推荐《非暴力沟通》
- 解题：讲理 —— 关于“逻辑”
- 结构化思维与表达
- 结构化的三大收益：思考+表达+聆听

- 案例分析：结构化的四个特征
- 案例分析：结构化的一个原则
- 案例分析：结构化的金字塔图
- 书籍推荐《结构性思维》《结构思考力》
- 逻辑表达从说三点开始
- 为什么是“三”
- 案例演示：三点之间的六类关系
- 六类关系：时间/地点/钟摆/递进/并列/排比
- 解题：分人 —— 关于“性格”
- 职场沟通得分人：如何分？
- 体验：用性格特质关键词描述自己
- 盘点性格特质工具
- 案例分析：好性格的三个标准
- 性格的“不同”与性格的“不合”
- 性格特质工具：DISC
- DISC 性格工具的两个轴与四个维度
- 案例解读：四类风格的基本表现
- 案例解读：四类风格的负向挑战
- 重点讨论与解读：如何与四类性格特质沟通交流
- 对人要敏感的三个层面：觉察-理解-回应
- 书籍推荐《发现你的行为模式》

【End】