



360°高效管理沟通技巧

——内容清晰 情绪同频 成果共识——



【课程背景】

沟通是组织高效运作的润滑剂，企业内部良好的沟通文化可以使团队中的人际关系更和谐、快速提升工作效率、更快解决工作中的问题。同时，沟通并不是一种本能，它不是天生具备的，而是一种需要后天培养、主动学习和努力实践而提升的能力。用职业的语言和方式沟通是职业化体现的重要形式。随着沟通时代的来临，学习沟通技巧，能够让我们每一个人都更具有影响力，能够把自己的理论想法更顺利地实施。

本课程从职场管理者的工作场景角度出发，通过“**树立主动沟通意识**”、“**建立左脑逻辑思维**”、“**唤起右脑情感共鸣**”三个模块的学习，帮助管理者多角度破除沟通障碍、梳理逻辑思维表达、与对方建立良好沟通氛围，使沟通过程更轻





松顺畅、沟通成果更清晰高效。

【课程收益】

1. 能够识别自我沟通阻碍的因素并找到解决方向
2. 掌握结构化汇报的搭建方法及表达技巧
3. 掌握人际互动中针对不同性格沟通模式的调整
4. 掌握有效倾听的方式，达成沟通共识
5. 提高沟通中的情商指数
6. 能够运用工具设计沟通内容，提升沟通效率

【学员群体】 企业中基层管理者、骨干员工

【课程时长】 1-2天（6小时/天）

【授课方式】 讲解、引导、互动、体验、案例、研讨、测评、视频教学等

【课程模型】





【课程大纲】：

模块一、“痛则不通！”——树立主动沟通意识

【价值说明】梳理造成沟通不畅的因素，找出沟通中存在的根本性问题，并掌握针对不同原因找到对应解决的方式，树立主动沟通的意识。

1、树立团队协作的沟通意识

1) 360 度看沟通——沟通无处不在

- 对上沟通：向领导汇报/商讨工作
- 对下沟通：与下属交流/布置任务
- 平行沟通：与同事协作沟通





- 跨部门沟通：定期会议、项目会议

【团队共创】利用引导工具现场挖掘学员工作场景面临的沟通问题，并提炼在场学员的真实痛点和普遍需求。

2) 主动沟通意识非常必要

- 职场沟通的概念和特点
- 完整的沟通过程五环节
- 建立“信任”的重要性 ——沟通 4C 原理

【小组讨论】解决以上典型问题的核心在哪个环节？

2、剖析沟通过程中常见的阻碍因素

1) 心智阻碍——“没必要”

- 限制性思维
- 消极性等待

【案例解读】《只是因为一句话吗？》

2) 信息阻碍——“我不清楚”

- 认识乔哈里窗矩阵
- 扩大公开象限“我知你知”（信息共享）的重要作用

3) 价值观阻碍——“我不喜欢它”

- 解析“价值观”概念：它对你的重要程度

【案例讨论】《到底是谁的错？》

4) 情绪阻碍——“我不喜欢你”

- 影响人际互动的性格因素
- 自我性格探索





- 知彼解己的沟通模式选择

【课堂简测】DISC 行为风格测评

【视频解读】不同性格如何相吸相斥

5) 能力阻碍——“我不行，我不会”

- “五步脱困法”提升心智模式，摆脱限制信念

【小组练习】我肯定不能……（主动发言/学会游泳/减肥成功等）

模块二、“表而不达？”——建立左脑逻辑思维

【价值说明】通过工作职级的沟通场景分类，聚焦思考与表达的逻辑结构搭建，及各场景沟通的侧重点，使观点更清晰、重点更明确，解决“自己说不明白”或“对方听不明白”的困惑，减少沟通成本。

1、对上沟通

1) 汇报的四个重要时机

- 管理上级的概念（人人都是销售员，上级是我们最大的客户）

2) 结构化汇报

- Why-结构化思维的底层逻辑
- What-结构化思维的特征
- How-结构化思维的搭建步骤

【课堂演练】“小张~活动的准备工作进展得怎么样啦？”

3) “如果报，请深报！”

- 如何汇报工作价值及重点





- 4) “此般汇报，不如不报”
 - 如何避开工作汇报的两个误区
 - 【小组练习】抗疫物资管理员的一天
- 5) 如何接收指示

2、平行/跨部门沟通

- 1) 信息准确无遗漏
- 2) 及时共享不滞后
- 3) 选择方式有反馈
- 4) 你好我好求共赢

【课堂活动】如何建立同事间的人情关系——“我眼中的你”。

3. 向下布置任务

- 1) 你必须清楚任务是什么
 - 任务信息的 6W3H
- 2) 给下属一个重视的理由
 - 任务与个人目标/成长的关联
- 3) 培养下属主动思考
 - 三问法：布置任务的三个开放性问题
 - PDCA 的反馈确认机制

【小组练习】用“三问法”向下属布置随机抽取的任务。

模块三、“沟而不通？”——唤起右脑情感共鸣





【价值说明】沟通中与对方共情是沟通的灵魂，如何根据对方的关注点“对症下药”？如何觉察对方的情绪与之共情，才能使其放下戒备与负担，真诚而无保留地完成沟通过程？这需要你的情商在线。

1、沟通中关注对方情绪的重要性

1) 影响情绪不同频的生理规律

- 什么情况下对方会“想让你赶紧闭嘴”
- 如何正确打开“双方好好说话”模式

2、情绪的觉察与管理

1) 提升情绪的敏感度

- 识别自我与他人情绪

【体验活动】 我们的情绪颗粒一样吗？

【小组练习】 你能看出我的……吗？

2) 接纳情绪

- 先接纳真实情绪，再面对客观事实
- 负向情绪的正向价值

【反转策略】 如果痛苦(焦虑/紧张/嫉妒/愤怒)不再来…利用引导工具

使小组共识每种情绪的价值所在，正确面对负面情绪。

3) 适当表达情绪

- 原则：“说”情绪，不“做”情绪

4) 情绪能量的转化

- **【课堂简测】** 自我情绪产生的“高速通道”





- 转化：情绪 ABC——“先降速 再换道”

3、同理心沟通

1) 拆字解读“倾听”

- 通过外显感官感受，让对方知道你在关注他
- 需要听到的三项内容：事实、感受、意图

【互动练习】你听到了哪些内容？

2) 360°沟通矩阵

- 动之以情
- 晓之以理
- 示之以威
- 诱之以利

【视频解析】北京女子图鉴（节选）

【小组练习】能否“插单”成功

——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

