



# 职场新员工基础场景沟通

——情绪同频 内容清晰 成果共识——



## 【课程背景】

沟通是管理和经营的主要途径，用职业的语言和方式沟通是职业化体现的重要形式。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。

本课程结合职场人的基础工作场景，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，帮助职场人破除沟通障碍、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。

【学员群体】企业新员工、骨干员工





**【课程时长】** 1-2天，6小时/天

**【授课形式】** 引导技术、小组讨论、个案演练、情景模拟、心理测评解读等

**【课程收益】**

1. 了解沟通的过程及影响因素，并掌握针对各因素的沟通侧重点
2. 掌握结构化汇报的搭建步骤及表达技巧
3. 掌握人际互动中针对不同性格的沟通模式
4. 有效倾听对方，达成沟通共识
5. 提高沟通中的情商指数

**【课程大纲】：**

## 模块一【痛则不通】树立主动沟通意识

**【内容说明】** 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. 树立团队协作的意识

1.1 沟通在实际工作中的用时占比，让学员意识到沟通无处不在

- 每周会议用时（跨部门沟通）
- 与同事协作沟通用时（平行沟通）
- 与领导汇报工作用时（对上沟通）
- 与客户沟通与交流（对外沟通）

1.2 沟通的4C原理（连接、交流、合作、共创）





### 1.3“信任”在沟通中的重要性

## 2. 分析沟通中常见的阻抗因素

### 2.1 心智阻抗——“没必要”

- 限制性思维
- 消极性等待

### 2.2 信息阻抗——“我不清楚”

- 认识乔哈里窗矩阵
- 扩大二象限“我知你不知”（信息共享）的重要作用

### 2.3 价值观阻抗——“我不喜欢它”

- 解析“价值观”概念：它对你的重要程度

### 2.4 情绪阻抗——“我不喜欢你”

- 影响人际互动的性格因素

### 2.5 能力阻抗——“我不行，我不会”

- “五步脱困法”提升心智模式练习

## 模块二【说而不明】建立左脑逻辑思维

**【内容说明】**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. 向上汇报

#### 1.1 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

1.2 汇报时机

1.3 汇报表达的重点及技巧

1.4 如何接收指示

## 2. 平行/跨部门沟通

2.1 信息准确无遗漏

2.2 及时共享不滞后

2.3 选择方式有反馈

2.4 你好我好求共赢

## 模块三【沟而不通】唤起右脑情感共鸣

【内容说明】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. 影响沟通中情绪不同频的生理规律：

1.1 三脑介绍

- 爬行脑
- 情绪脑





➤ 智慧脑

1.2 三脑关系及运行规律

1.3 沟通中关注对方情绪的重要性

**2. 情绪的觉察与管理**

2.1 情绪敏感度

➤ 识别自我与他人情绪

2.2 接纳情绪

➤ 负向情绪的正向价值

➤ 扩大自我思维弹性，减少沟通中自我的负向情绪

2.3 表达情绪的原则

➤ “说”情绪，不“做”情绪

2.4 情绪 ABC 的思维转换方法

➤ 简测：自我情绪产生的高速通道

➤ 调整：先降速，再换道

**3. 沟通中的“听”与“说”**

3.1 以自我为中心的“倾听”

3.2 站在对方角度来倾听

➤ 拆词解读“倾”——通过外显感官感受，让对方知道你在关注他

➤ 拆词解读“听”——需要听到的三项内容：事实、感受、意图

3.3 问题沟通解决工具：ORID 焦点讨论法

➤ O-用数据说明，不用评判和引发对方情绪的词语；

➤ R-表达自己内心的真实感受，让对方理解自己产生共情；





- I-引发对方思考，聚焦在问题、目标、观点、方法上；
- D-落实到具体行动计划（“三化”原则）。

#### 4. 基于性格分析的沟通模式调整

##### 4.1 DISC 行为风格介绍

- 行为风格分析矩阵

##### 4.2 各性格特质表现识别

##### 4.3 自我性格探索与沟通调试

##### 4.4 基于不同关注点的沟通破解模式

——【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]

