

# 《高效组织沟通》

主讲：马永志老师

## 【课程目标】

- 了解和掌握高效组织沟通的方法与技巧；
- 提高管理者组织沟通能力，建立企业良好沟通环境；
- 学习掌握如何与上级、下级沟通方法原则；
- 掌握同级/跨部门沟通的四部曲和实用技巧；
- 整体加强学员的职场沟通效率和沟通素养。

## 【课程特色】

- 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动讨论、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

## 【课程对象】

- 企业中高层管理人员、优秀储备干部

## 【课程时间】

1-2天

## 第一节、高效组织沟通基本技巧

### 一、沟通是最重要的管理活动

1. 沟通是管理者最基本的职业技能
2. 消除障碍，主动沟通
3. 组织沟通不畅的十大原因

### 二、组织沟通中表达、倾听、反馈的原则与技巧

#### (一)、怎样表达

1. 选择沟通对象的原则
2. 组织沟通中三种不当的表达方式

#### (二)、如何倾听

1. 善于倾听的好处
2. 倾听的五个层次
3. 积极倾听的技巧

#### (三)、及时反馈

1. 反馈的原则和技巧

### 三、组织沟通八大规则

## 第二节、与上级、下级沟通策略和方法

### 一、如何与上司沟通

1. 与上司沟通的六大障碍
2. 下级的角色定位与沟通
3. 接受上司指示的五个要点
4. 如何正确的向上司汇报工作
  - “金字塔原理”在汇报中的应用
  - “PREP”与“STARF”汇报结构与案例分析
5. 向上工作总结沟通方法
6. 与上司沟通的八大规则
7. 学会向上沟通、获得上司更多支持与资源

#### 案例分析与讨论

### 二、如何与下属沟通

1. 与下属沟通过程常犯的错误
2. 向下属下达命令的要点
3. 如何向下属推销自己的建议
4. 如何处理下属的抱怨
5. 给下属做负面反馈的“BIC 法则”
6. 如何批评与赞美下属
7. 与下属沟通的八大规则

#### 经典案例分析与互动

## 第三节、同级/跨部门沟通的方法和技巧

### 一、跨部门沟通障碍分析与认知

1. 为什么与跨部门沟通很困难
  - 跨部门横向沟通的五大障碍？
2. 如何打破看不见的“部门墙”
3. 跳出本位（本部门）看问题
4. 跨部门沟通的三大注意事项

### 二、高效跨部门沟通的经典四步曲

1. 第一步：平时积累——注重日常融洽同事关系
  - 积累人际资源

- 积累能力资源
- 积累好感资源

## 2. 第二步：事前准备——横向沟通的“事前准备四要素”

- 充分理由
- 共赢心态
- 明确目的
- 灵活的方案

### 经典案例解析与探讨

## 3. 第三步：沟通影响——如何快速赢得同事的理解和支持

- 安全开场：良好的开场白是横向沟通成功的一半
- 专注倾听：主动了解对方的真实想法
- 全面影响：影响他人的八大实战方法
- 共识结尾：努力达成共识

**案例：小刘为什么一开场就被跨部门同事抵触？**

## 4. 第四步：事后巩固——推动后期协作执行的“四大保障”

- 兑现承诺
- 跟踪进展
- 表达感谢
- 互惠互利

### 案例分析与研讨

## 参、沟通中的冲突管理

1. 导致沟通冲突的原因分析
2. 冲突的两种类型：建设型冲突与消极型冲突
3. 冲突的解决原则与方法