

# 管理系列——管理者JEL沟通技术

## 学习收益

- 1、深刻理解沟通的基础理论——尤哈里窗 (Johari window)
- 2、熟练掌握尤哈里窗在上下级沟通和平级沟通管理环境中的应用和相关的沟通技术
- 3、通过练习让学员表达清晰准确，沟通效率提高，最终达到共赢的沟通目标

## 课程大纲

### 一、能力现状测评

### 二、基础概念

- 2.1 沟通的定义
- 2.2 管理沟通的方向
  - (1) 上下级沟通
  - (2) 平级沟通
- 2.3 管理沟通的关键步骤
  - (1) 明确目标
  - (2) 控制过程
  - (3) 达成共识

### 三、JEL 模型

- 3.1 解读尤哈里窗
  - (1) 四个区域
  - (2) 三个提示
- 3.2 表达技术
  - (1) 告知：结构化呈现
  - (2) 探询：开放式提问
- 3.3 倾听技术
  - (1) 简单重复
  - (2) 反应式重复

### 四、JEL 模型在管理沟通中的应用

- 4.1 上下级沟通
  - (1) 沟通的规则
    - 心态要正
    - 位置要明
    - 职业化、专业化
  - (2) 上下级沟通的四种场景及关注点
  - (3) 上下级沟通的核心技术
- 4.2 平级沟通
  - (1) 沟通的意识
    - 同理心

- 多听
- 不要轻易下结论
- (2) 平级沟通的四种场景及关注点
- (3) 平级沟通的核心技术
- (4) 冲突产生的根本原因
- (5) 冲突解决的核心技术

## 五、知识掌握度课堂考试

## 六、拟定我的课后行动计划

## 客户证言

- 盛大在线学员
  - 思维启发的优质课程，非常实用的体系工具
  - 整个课程非常有条理，活动很精彩
  - 总结归纳，课程内容有条理
  - 了解尤哈里窗，并可以与实际案例相结合，触动最深的是先跟后带的平级沟通法
- 卫才（中国）药业有限公司学员
  - 期待有下一次这样的培训
  - 课程针对实际运用，案例的讲解与理论的结合很好