

言之有理-企业组织内的 360 度团队沟通

【课程综述】

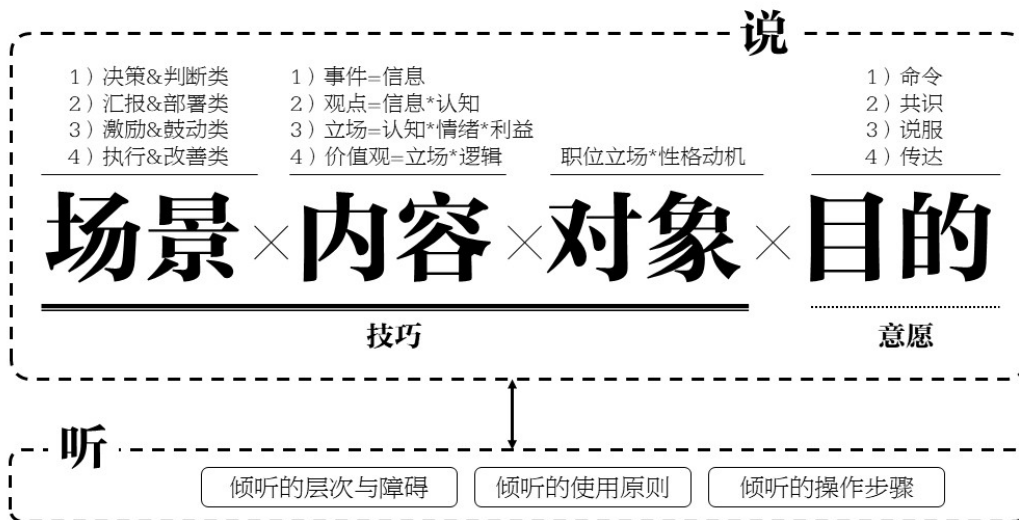
沟通表达是企业员工需要具备的基础性能力，其运用场景贯穿了日常工作的方方面面，在工作汇报、下属辅导、团队激励、演讲呈现等场景中影响较大。

如何让自己在沟通表达时显得逻辑清晰、结构简练、重点突出、情绪恰当以便给沟通效果符合预期目标，甚至达到事半功倍的效果，既需要职场人不断的自我提升，更需要系统性的学习沟通表达技巧。

本次课程，正是基于提升职场中的沟通表达能力这一目标，以沟通的科学原理入手，梳理沟通要素、从沟通的内容、沟通的场景、沟通的对象、沟通的目的等5个方面，综合性视角学习各类沟通表达技巧与工具，使得学习者从底层逻辑逐步建议起有效沟通的技巧，从而真正利用沟通确保任务达成、工作推动、跨团队之间的高效合作。

相信通过课程的学习，当再次面对企业内外的沟通、异议处理、跨部门沟通、竞聘演讲等场景下的沟通问题，让你能够从容应对，脱颖而出。

 课程学习地图



【课程目标】

1. 掌握企业沟通中的基本原理
2. 准确识别工作沟通中的目
3. 掌握沟通内容设定的要素与层次
4. 掌握不同性格的沟通对象的沟通特点
5. 掌握不同工作场景下的沟通技巧与工具
6. 掌握沟通中的倾听技巧与原则

【课程时间】 2天 (12H)

【教学形式】 游戏活动，理论讲授，音视频教学，测试，小组讨论、分享、提问

【适合对象】 需要进行沟通与公众表达的相关岗位

【课程大纲】

第1讲 言之成理，沟通原理掌握。

一、认识被忽略的沟通能力

- 1) 沟通在企业组织中的重要性
- 2) 组织内沟通的4个基本特点
- 3) 职场中沟通能力进阶分配图
- 4) 管理中沟通的高频运用场景

二、沟通是如何影响人的？

- 1) 启动注意，沟通的首要工作。
- 2) 增强理解，沟通的内容安排。
- 3) 帮助相信，沟通技巧的选择。
- 4) 引发行动，促成学员的行动。

三、沟通的类别

- 1) 按语境区分沟通类别-顺境/逆境
- 2) 按形式区分沟通类型-媒介/非媒介
- 3) 按作用区分沟通类别-深度/广度

四、沟通原理

- 1) 沟通的基本结构
- 2) 沟通表达的结构化3要素
- 3) 组织内沟通的万能公式

【本章方法论输出】

- ✓ 基础三项能力变化图
- ✓ 沟通影响人的基本4步骤
- ✓ 沟通的基本结构模型
- ✓ 沟通的万能公式

第2讲 言归正传，沟通目的确认。

一、组织沟通目的达成的原则与策略

- 1) 沟通的2大原则：长话短说/结果为先
- 2) 沟通目的的策略：哈德逊视窗

二、沟通目的类别

- 1) 沟通目的类别模型
- 2) 沟通目的快速设定4点表达参数法

【本章方法论输出】

- ✓ KISS 原则
- ✓ 结果为先原则
- ✓ 哈德逊视窗模型
- ✓ 沟通目的类别模型
- ✓ 沟通目的设定 4 点参数法

第 3 讲 言之凿凿，沟通内容设定。

一、基于沟通要素的内容

- 1) 基本 3 要素：信息/认知/情绪
- 2) 信息驱动行为的基本流程
- 3) 内容的要素组合与层次
- 4) 设计沟通内容的 5 步骤

二、沟通中的冲突处理

- 1) 容易引发逆境沟通的 6 个因素
- 2) 逆境沟通触发的 5 种情形
- 3) 逆境沟通发生的 4 个阶段
- 4) 逆境处理的 5 种常见形态
- 5) 中止逆境沟通的 3 个设定条件

三、沟通中的情绪管控与同理心

- 1) 人的 4 类常见负向情绪
- 2) 避免情绪升温的 3 招
- 3) 避免情绪干扰的 4 问
- 4) 换位思考的 4 步骤

【本章方法论输出】

- ✓ 信息驱动行为流程模型
- ✓ 设计沟通内容 5 步骤
- ✓ 逆境处理的 5 种形态
- ✓ 避免情绪升温 3 招
- ✓ 避免情绪干扰 4 问
- ✓ 换位思考 4 步骤

第 4 讲 察言观色，沟通对象关注。

一、寻找沟通中的共同点

- 1) 沟通锚的 6 个方向
- 2) 搭建共同点的 WIIFM 表格

二、沟通对象要素之职位立场

- 1) 向上沟通的原则与技巧
- 2) 向下沟通的原则与技巧
- 3) 跨部门沟通的基本原则

三、沟通对象要素之性格动机

- 1) 完美型对象的 5 大沟通特征
- 2) 助人型对象的 5 大沟通特征
- 3) 成功型对象的 5 大沟通特征
- 4) 艺术型对象的 5 大沟通特征
- 5) 学术型对象的 5 大沟通特征
- 6) 疑惑型对象的 5 大沟通特征
- 7) 快乐型对象的 5 大沟通特征
- 8) 权威型对象的 5 大沟通特征
- 9) 平和型对象的 5 大沟通特征

【本章方法论输出】

- ✓ 共同点的 WIIFM 表格
- ✓ 向上沟通技巧
- ✓ 向下沟通技巧
- ✓ 不同性格沟通者的 5 大沟通特征

第 5 讲 言简意赅，沟通技巧与工具。

一、沟通工具的归纳逻辑

- 1) 归纳逻辑的 2 大维度：行为&观点/情绪&非情绪

二、常用的沟通工具展示

- 1) 决策&判断类沟通工具
- 2) 汇报&部署类沟通工具
- 3) 激励&鼓动类沟通工具
- 4) 执行&改善类沟通工具

【本章方法论输出】

- ✓ 沟通工具归类模型
- ✓ BIC 模型
- ✓ POP 模型
- ✓ 2W1H 模型
- ✓ 二级反馈法模型
- ✓ 非暴力沟通模型
- ✓ 负向反馈 6 步骤模型
- ✓ 工作布置 5 步法模型
- ✓ 演讲坡道三段法模型

第6讲 出言有章，打动人心的演讲。

一、演讲水平的评价标准

- 1) 演讲风格自我评估
- 2) 有效演讲开展的3大要素
- 3) 糟糕演讲的3大典型特征

二、演讲内容的准备

- 1) 演讲准备4维度
- 2) 找出与听众的连接
- 3) 锚定反馈的层次

三、演讲结构的设计

- 1) 演讲三段法-经典&进阶叙述结构
- 2) 演讲结构中的5项原则：主题/起头/规则/阐述/结尾
- 3) 演讲推进中的2个技巧：开场/故事

三、演讲技巧的运用

- 1) 语言-常见的6种表达障碍
- 2) 肢体-常见的5种肢体呈现

【本章方法论输出】

- ✓ 演讲内容的连接与反馈
- ✓ 演讲三段法结构模型
- ✓ 演讲的开场与故事阐述技巧
- ✓ 肢体语言的表达技巧

第7讲 忠言逆耳，培养倾听的能力。

一、倾听能力与倾听障碍

- 1) 倾听能力的5个层次
- 2) 倾听过程中的最大障碍-我以为

二、有效倾听的3原则

- 1) 耐心，用3招保持专注的倾听
- 2) 关心，用3招展示对沟通者的关心
- 3) 清心，用3步确保保持客观理性

二、有效倾听的3步骤

- 1) 专注，进入倾听状态
- 2) 跟随，同频沟通氛围
- 3) 控制，管控情绪波动

【本章方法论输出】

- ✓ 倾听过程的3大原则

- ✓ 倾听实施的 3 个步骤