

情境化的职场沟通技能

【课程收益】

完成本次课程，学员可以获得以下收益：

- 1、清楚沟通的目的、方法、工具，实现高效沟通；
- 2、了解不同情境下的沟通要点，有效做好对上、对下以及平级沟通；
- 3、掌握识别他人沟通风格的方法，做到因人而异的灵活沟通；
- 4、了解冲突背后的原因，轻松化解工作中的常见冲突问题。

【课程时长】

6 小时

【课程对象】

团队管理者、有沟通协调职能的职场人士、近期有述职或工作汇报任务的职场人士

【课程大纲】

一、 沟通框架：高效沟通的道、法、术

1. 沟通之“道”：换位思考与双赢思维

- 引子：运用沟通技能对抗“内卷”
- 沟通协作的六种模式
- 沟通的要点与难点：沟通漏斗
- 我们倡导双赢，为什么却会走向双输？

2. 沟通之“法”：如何与沟通对象达成双赢？

- 内容选择——扩大开放区域，实现信息共享
 - ◇ 扩大开放区域的方法
 - ◇ 行为事件访谈法
 - ◇ 衡量 DDS 带来的影响
- 形式选择——针对不同对象，调整沟通策略
 - ◇ 识别沟通对象的沟通风格
 - ◇ 采取不同风格进行沟通
 - ◇ 沟通中的情绪管理

3. 沟通之“术”：沟通渠道的选择与要点

- 根据重要程度选择沟通方式
- 面对面沟通时的礼仪与要点
- 电话/语音沟通中的注意事项
- 即时文字沟通（办公聊天工具）的注意点
- 非即时文字沟通（电子邮件）的礼仪与要点
- 沟通秘诀：“让子弹飞一会儿”

呈现方式：案例教学、现场测评、现场讨论、实战演练

二、 职场中典型的沟通场景

1. 向上沟通

- 向上沟通的目的与意义
- 建立以终为始的思维习惯
 - ◇ 如何做到换位思考？
 - ◇ 案例讨论：小张与小王
- 就目标、现状与资源三者达成共识
 - ◇ 打破“知识诅咒”，实现信息对等
- 基于事实，客观表达诉求与建议

2. 向下沟通

- 管理的本质与沟通的作用
 - ◇ 视频：一次失败的绩效评估谈话
- 明确阐述目标与期望
 - ◇ 目标传递的五步法
 - ◇ 借助思维工具进行沟通
- 过程中的倾听与反馈
 - ◇ 倾听的技巧与要点
 - ◇ 游戏：反馈的力量

3. 跨部门沟通

- 跨部门沟通障碍产生的基础
- 站高一层，跳出 KPI 看待沟通问题
- 跨部门沟通的渠道与方法
- 促进合作的要诀

4. 工作汇报

- 什么是好的工作汇报
- 金字塔型汇报结构
- 汇报材料的制作与呈现技巧
 - ◇ 案例：一份成功的晋升述职报告

呈现方式：案例教学、现场讨论、模拟演练

三、 回顾总结

1. 内容回顾
2. 行动计划：分析工作中的典型沟通情境，并制定相应的沟通策略

呈现方式：现场讨论、工作坊