

精准沟通与协作

主讲：徐霞

课程背景：

企业的发展 20%靠战略，80%靠执行，执行的 80%靠沟通。

一项权威统计表明，我们每个人除了睡眠时间外，其余 70%的时间都在沟通，企业管理者至少有 80%的时间花在各种工作关系的口头沟通上，提高沟通效率就是提升企业管理绩效。

本课程旨在帮助管理者**减少沟通的阻力，获得更多积极反馈**，构建更加和谐、默契的人际关系。

课程收益：

- 帮助管理者认识自己原有沟通模式的局限和对管理造成的影响；
- 帮助管理者学习教练式精准沟通的策略和技术；
- 推动管理者管理风格与人文价值观的转型。

课程特色：

- **简单**：教学内容全部实现模块化和工具化，便于理解和记忆；
- **实用**：教学案例全都围绕真实的管理情境，便于转化和应用；
- **有效**：学员的实际问题都找到了应对的方法和策略，便于跟踪和落实。

课程形式：情境体验+问题研讨+角色扮演+工具演练

课程对象：中基层管理者

课程时间：1天，6小时/天

课程大纲：

第一模块：沟通风格自我觉察

一、 向上沟通

- 1、 **小组讨论：**如何向上级请示汇报？
- 2、 **讲授：**如何把领导变成资源方和支持者

二、 平行沟通

- 1、 **小组讨论：**沟通效果的影响因素？
- 2、 **讲授：**沟通中的自我、他人和情境因素

三、 向下沟通

- 1、 **小组讨论：**沟通中的自我和他人内在期待与渴望分别是什么？
- 2、 **讲授：**人在什么情况下才会被激发

四、 跨部门沟通

- 1、 **小组讨论：**理想的跨部门沟通方式和方法？
- 2、 **讲授：**跨部门沟通的难点和障碍

第二模块：精准沟通

一、 精准表达

- 1、 小组练习：HR 要让业务条线听懂你的 ORID 技术
- 2、 讲授：ORID 沟通谈判技巧

二、 深度倾听

- 1、 小组练习：上级主管的一段批评中，如何听到什么是他看重的？什么是他希望的？什么是他优势资源和美德？如何反馈？
- 2、 小组练习：下属的一段抱怨中，如何听到他看重的？什么是他希望的？什么是他的优势资源和美德？如何反馈？
- 3、 讲授：深度倾听的 3R 模型

三、 有力提问

- 1、 小组练习：有效提问和无效提问的区别
- 2、 讲授：有力提问的三种方法

四、 有效反馈

- 1、 小组练习：有效区分观察与评判
- 2、 讲授：有效反馈的二种模式（BIA/BID）