



# 职场 180 度有效沟通 新员工成长系列课程

讲师：王彦

---

## 课程纲要

**【课程名称】** 《职场 180 度有效沟通》

**【课程背景】**

新员工融入企业第一项必备的技能就是学会沟通，与同事的沟通，与领导的沟通，与客户的沟通等等，沟通的效率会直接影响到工作效能，也会影响的到人际关系的走向。

沟通是为了共识，更是为了激发双方的行为达成共识的结果。作为新员工，最怕：  
--不愿意沟通，基于自己的想法和思考进行工作，始终处于被动的沟通状态；  
--缺乏沟通经验，表达不清楚沟通的诉求，说不清楚重点，无法明确的建立沟通的目标；  
--听不懂，听不明白他人表达的信息，无法拆清楚重点，记录关键性信息。

作为新员工，首选要建立沟通的意愿，其次是调整沟通的思维，最后提高沟通的能力。《职场 180 度有效沟通》基于真实的沟通情景，系统的解决存在的沟通问题和避免可能发生的沟通障碍。更重要的是，能够帮助新员工快速建立沟通的底层逻辑，掌握沟通的方法，从而降低工作中沟通的成本，提升团队的默契效率，持续为组织创造绩效。

**【课程收益】**

- 提高沟通的意愿程度，让愿意沟通变成我要沟通；
- 结合实际工作中的沟通障碍，作出有效分析，找到改善的可能性；
- 有效建立沟通底层逻辑，更快速的达成共识，更高效的改善行为；
- 掌握换位思考、有效表达、乔哈里视窗、等一系列沟通应用工具。

**【课程对象】** 新员工

**【课程时长】** 1 天，6 小时/天

**【授课方式】** 理论讲解+案例分析+小组研讨+互动体验

## 【课程大纲】

### 第一部分：系统建立管理沟通认知

#### 壹、 建立沟通的意愿

- 沟通是为了达成目标，更好的完成任务
  - 结果比过程重要

- 
- 看目标看愿景
  - 看情绪看关系
  - 沟通是个精进的过程
  - 沟通没有对错之分
    - 完成工作更重要

## 式、 识别沟通的过程

- 沟通是信息发送-信息接受-信息反馈的完整过程
  - 编码是精准传递
  - 解码是精准接收
  - 反馈是交叉验证
  - 难点在于我以为和你以为的是一致的，而产生的行为缺失或偏差

课堂研讨：沟通到底需要几回合？

情景体验：月度复盘会后，关于我的工作重点是？

- 沟通存在障碍的基本因素
  - 无法了解自己洞察他人的行为风格特征
  - 基本信息掌握不够导致观点各异
  - 无法站在对方的视角考虑沟通的方式和内容
  - 沟通的过程本身就是信号（信息）衰减的过程
  - 沟通的形式过于单一不利于达成共识
  - 沟通达成共识后没有产生改善性行为

微沙盘互动：“移动运输队”盘点存在的沟通障碍

## 式、 建立沟通底层逻辑

- 基于动机的沟通
  - 冰山模型解析
  - 看动机而非表达内容
  - 看一贯做法而非当下表现
  - 看彼此关系而非表面情绪
- 基于信任的沟通
  - 信任会让我们接受对方的不足、短板、和特点
  - 信任会让我们不做基本归因判断而导致主观猜测
  - 信任在沟通之前，会多一份理解多一份认可
- 基于愿景的沟通
  - 选择看共同的目标愿景
  - 选择看自己当下的感受
  - 万能公式：停-看-选择-做

## 参、 掌握沟通的工具

- 沟通视窗降低沟通成本
  - 隐私象限：表达清晰，避免信息误解
  - 盲点象限：利用反馈看到自身的局限
  - 潜能象限：看人之大，用人之长

- 
- 公开界限：降低沟通成本统一团队行为
  - 多形式表达助力达成共识
    - 语言内容精炼有效
    - 语气语速语态迎合氛围
    - 肢体动作协助双方理解
  - 有效倾听带来良性交流通道
    - 用心倾听建立情感账户
    - 倾听的要点是吸收对方的信息
    - 用认同化解对方的情绪
  - 结构化表达助力沟通结果
    - 金字塔原理
    - MECE 原则
    - 结果前置-冲突描述-策略选择-行动计划

课堂练习：90 秒电梯演讲（工作进度汇报）

## 第二部分：180 度沟通场景应用与练习

### 壹、 向上沟通

- 明确沟通目的（与上同欲，表达理解认同，并转化为自身行为）
  - 确认工作重点与关键任务
  - 寻求权利支持与资源支持
  - 带着想法和策略进行验证
- 确定沟通的时机
  - 确认时间范围
  - 找到契合时机
  - 拆解沟通模块
- 请求辅导
  - 遇到障碍我的思考
  - 什么是我借鉴的经验
  - 找到相关的导师
  - 辅导要有行动与阶段性反馈
- 洞察上级意图
  - 向上达成共识，高站位理解上级意图
- 工作汇报恳请反馈
  - 听觉型和视觉型上级的区别
  - 先说结果再说过程
  - 恳请指导调频共振

情景练习：张主任布置任务后，我说了声好的，就走了….

情景练习：汇报了十五分钟，领导说暂停下，原因是什么？

### 贰、 横向沟通

- 确认沟通的对象

- 
- 内部沟通对象（同事）
  - 外部沟通对象（客户）
  - 明确沟通目的（我们共同的目标是什么，这么做对我们双方的好处是什么）
    - 站在各自角度表达目标方向，达成共识同频
    - 与同事沟通是为了有效协作
    - 客户找我是为了快速高效的解决问题
    - 把握机会完成客户链接
    - 把握机会介绍产品服务

**情景互动：谁杀死了我的客户**

- 内部对象（同事）结构化研讨解决冲突矛盾
  - 确定沟通目标，梳理沟通障碍
  - 达成共识路径，寻找解决策略
- 外部对象（客户）五步解决冲突矛盾
  - 及时洞察客户情绪
  - 换位理解客户情绪
  - 快速安抚客户情绪
  - 询问客户真实需求
  - 请示落实做好反馈

**情景互动：老人家已经排了三个小时，眼看到自己了….**