

# 《职场多维沟通》

讲师：王吉凤

## 【课程背景】

《旧约·创世纪》第 11 章曾有这样一段描述：古时候，天下人都说一种语言。人们在向东迁移的进修走到一个叫示拿的地方，发现一片平原就住下来。他们计划修一座高塔，塔顶要高耸入云，直达天庭，以显示人们的力量和团结。

塔很快就建起来了，这惊动了天庭的上帝，他见到塔越建越高，心中十分嫉妒。他暗自思忖，现在天下的人们都是一个民族，都说一种语言，他们团结一致，什么奇迹都可以创造，那神还怎么去统治人类？于是耶和华便施魔法，变乱了人们的口音，使他们无法沟通，高塔也无法继续建下去，最终没有建成。这就是关于“通天塔”的传说。

可见沟通是多么重要：

沟通可以众志成城，沟通可以提升效率，沟通能够化干戈为玉帛……

因此沟通是职场人士的必备能力之一，管理者和领导者更是需要通过沟通推动工作进展。

如何在职场中基于事实地向领导汇报还得获得领导的赏识与资源的倾斜？

如何在职场中左右逢源将身边的同事变成贵人？

如何通过沟通提升自身的影响力，获得更多机会？

如何与自我沟通缓解职场压力？

## 【课程收益】

- 1.掌握沟通的四原则，刻意练习
- 2.掌握向上沟通技巧，获得助力（二种认识三个步骤五要汇报）
- 3.掌握平级沟通技巧，获得支持（二个策略四个技巧）
- 4.掌握向下沟通技巧，获得追随（五种方法）
- 5.掌握自我对话方法，做情绪主人

## 【课程对象】

- 1.职场新贵、职场精英
- 2.中层管理者、团队长
- 3.领导者

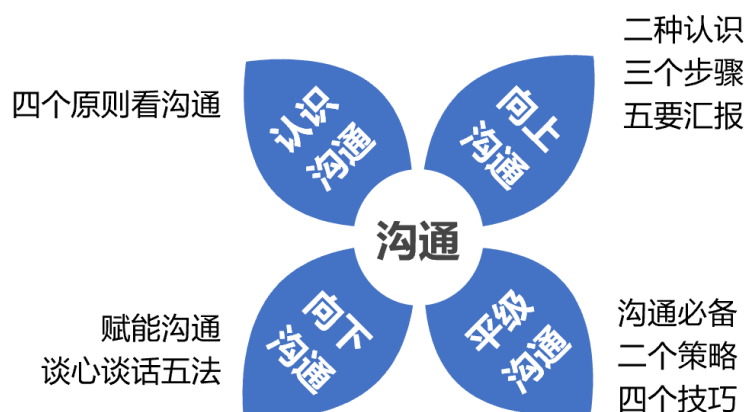
## 【课程时长】

12 小时（视人数及培训对象而定）

## 【课程特色】

讲授式、体验式、角色扮演、工具练习、案例讨论等

## 【课程大纲】



## 第一章 认识沟通

### 一、有没有放之四海皆准的沟通法则？

1. Wi-Fi 导航需求不迷失（三种需求一个目标）

案例：请客

练习：彩电事件

2. 让沟通对象放下悬着的心

案例：外派对话

工具：金字塔原理

3. 遇事成三，好说好记

练习：时间维度、空间维度、元素维度

4. 奥利奥，层次分明不误事

练习：项目增加人手

## 第二章 向上沟通 获得助力

### 一、你多久和领导沟通一次，每次沟通后自己感受如何？

（一）向上沟通不做三类人

1. 莫做聪明的一休

2. 莫做昭君出塞

3. 莫做传球手

### 二、在与领导沟通前要做好哪些基本功才能有备无患呢？（二种认识）

（一）认识你的公司

1. 明晰架构，四步成为不可替代的一员

2. 认识团队，找准定位，谋划未来

3. 洞察文化，“五看”让自己变得不可或缺

工具：组织架构图、岗位说明书、工作价值链

（二）认识你的上司

1. 组织选择了上司，强弱互补，上司助你飞翔

2. 了解上司处境，善解人意获信任，机遇纷纷踏来

3. 识别上司风格，有效对之，借力助飞

工具：风格测试，与不同风格的领导沟通案例

与力量型的领导沟通：切中要害，开门见山

与社交型的领导沟通：公开赞美，真诚表达

与和平型的领导沟通：多提意见，考虑周全

与完美型的领导沟通：事前准备，数据说话

### 三、在与领导沟通的过程中，如何做到有条不紊呢？（三个步骤）

（一）共赢六原则（敬业、服从、请示、互补、功劳、担当）

（二）五位法做正确事（定位、补位、换位、到位、站位）

（三）获得信任五关键（恭、能、术、忠、沟）

启示：案例；思维与视角

### 四、怎么汇报才能获得领导的青睐呢？（五要汇报）

（一）汇报节点把握好

（二）向领导汇报应该用哪种题型

（三）汇报工作，有始有终

（四）汇报工作路径图及汇报方法

场景练习：谏言、电梯沟通、危机处理、与领导意见不一致、获得领导支持等。

## 第三章 平级沟通 获得支持

### 一、在与平级沟通的过程中如何不卑不亢，如何无误解？

（一）交谈四层次

1. 下载：客套交谈

2. 争论：强硬交谈

3. 对话：反思式探询

4. 自然流现：集体创造力

体验活动

（二）聆听四层次

1. 下载式聆听

2. 事实式聆听

3. 同理式聆听

4. 生成式聆听

体验活动

（三）建立亲和四步骤

### 二、在与平级沟通中如何获得支持呢？（二策略）

（一）用建言代替直言

1. 建设性沟通与批判性沟通

（二）施展问题的魔力

1. 提问基本原则（两多一少乘胜追击）

2. SCQ 提问矩阵（支持提问；低效提问；压力提问；赋能提问）

工具：话术包

### 三、在与平级沟通中有哪些可以运用的技巧吗？（沟通四技巧）

（一）明确对方利益

（二）加强情感沟通

（三）提供支持帮助

（四）优化工作流程

练习：项目缺人需要借调

## 第四章 向下沟通 获得追随

### 一、向下沟通如何有效且让对方感受是成长不抗拒呢？

（一）赋能他人四步曲

(二) 松下幸之助的五遍布置工作法

练习：请回顾近期一次安排任务给下属的情景，进行复盘与演练

**二、向下沟通有哪些实用的方法呢？**（谈心谈话五种沟通法）

(一) 谈心沟通法

(二) 定期沟通法

(三) 聚餐沟通法

(四) 活动沟通法

(五) 五感沟通法

练习：请结合案例采用适合的方式进行沟通