

《职场沟通“三重奏”》

一 员工职场高效沟通赋能

主讲：王涛老师

【课程背景】

在当今快节奏的职场环境中，沟通障碍已成为影响个人效能与团队协同的核心痛点。根据调研，70%的工作问题源于沟通不畅，尤其对于新生代员工，常见挑战包括：面对领导时紧张导致汇报逻辑混乱、线上消息已读不回影响工作节奏、跨部门协作中因立场不同难以说服配合、以及因经验不足而不敢提问造成的方向偏差。本课程以“管理沟通”为核心，深度融合职场真实场景，通过三大核心要点——自我认知与沟通风格适配、高效向上沟通、跨部门协作与冲突解决——帮助学员构建系统化的沟通能力。课程结合度小满新员工实战案例，融入性格特质分析（DISC模型）和结构化工具，旨在破解“勤恳工作却能见度低”的成长陷阱，赋能学员在数字化转型中实现个人与组织效能的双向提升。

【课程收益】

- 掌握沟通风格识别技巧：通过DISC性格特质模型（老虎、孔雀、考拉、猫头鹰），精准判断自身与他人沟通偏好，减少误解。
- 提升向上沟通效率：习得反述法、救生员法则等工具，确保任务接收清晰、汇报结构化，避免工作返工。
- 强化跨部门协作能力：建立信任基础，学会需求分析与冲突管理，推动资源高效流通。
- 转化学习为行动：通过情景模拟和实战演练，制定个人沟通改进计划，实现即学即用。

【课程对象】

企业新员工（0-3年经验）及一线主管
跨部门项目组成员
储备管理人才及新晋管理者

【课程时长】

1天6小时/天

【课程大纲】

模块一：职场沟通挑战与自我认知基石

本模块聚焦沟通障碍的根源与个人风格定位，帮助学员从“被动应对”转向“主动适配”。

1、沟通为何是职场必修课

数据解读：70%工作问题源于沟通障碍

常见痛点剖析：汇报漏项、线上沟通失效、跨部门推诿

数字化时代新挑战：碎片化沟通与“过度沟通却无效协同”

模块二：性格特质旋律测评（DISC模型）

老虎型（力量型）：目标导向、果断行动——积极外向，重视结果，但需避免强势冲突

孔雀型（表达型）：情感丰富、善于表达——乐于社交，但需防思维跳跃

考拉型（稳健型）：友善倾听、维持和谐——稳定性强，但需提升主动性
猫头鹰型（谨慎型）：注重细节、遵守规则——分析力强，但需避免过度挑剔

工具应用：通过行为判断他人特质（如握手方式、语言节奏）

1、风格适配实战原则

人际导向（考拉/孔雀） vs. 任务导向（老虎/猫头鹰）的平衡

案例讨论：曼德拉、特朗普等公众人物的特质分析

课堂练习：自我特质诊断与团队互补性评估

模块三：向上沟通技巧——任务接收与汇报管理

本模块针对“领导指令模糊”“汇报能见度低”等痛点，提供标准化工具链。

1、精准接收指令避免返工

接受指示的黄金步骤：从被动接收到主动确认

反述法实战：用 6W3H 模型

(What、Who、When、Where、Why、Which、How to、How many、How much) 挖掘领导真实意图

误区规避：不懂装懂、盲目承诺的超负荷陷阱

情景演练：客户投诉处理任务的指令拆解

2、结构化汇报提升能见度

五类汇报场景（计划/进展/问题/变化/结果）的节奏把控

黄金模板：结论先行+数据支撑+需求明确

特殊场景技巧：坏消息汇报、跨层级沟通注意事项

实战演练：预算超支的补救方案汇报

模块四：与不同特质上司共事策略

老虎型上司：忌顶撞反驳，重结果导向——用“置换法”处理任务饱和（如：“新任务重要，可否调整优先级？”）

孔雀型上司：善用语言沟通，留存文字备份——适应跳跃思维，给予认可

考拉型上司：避免紧迫感，耐心推动——利用势能逐步行动

猫头鹰型上司：书面沟通为主，数据说话——严谨出错不找借口

情景题练习：年中会议筹备失误的危机沟通

模块五：跨部门协作与冲突解决

本模块解决“部门墙”“资源流通难”等协作痛点，强调信任构建与需求双赢。

1、跨部门沟通基本原则

信任公式：可靠性×能力×亲近程度

亲近程度提升：通过社群、轮岗等建立“关键同事网络”

能力与可靠性强化：对标学习、反述确认避免“我以为”

2、协作工具与需求分析

《跨部门行动计划表》：明确任务、配合要求、核查标准

《跨部门沟通决策成本清单》：评估时间、沟通、机会等成本

“先干为敬”法：用推销思维替代“应该”思维，主动提供支持

3、冲突管理四步法

共识目标：定位双方最高利益（如项目成功）

探索需求：厘清“你要的”和“我要的”

回应需求：按支持程度分级（无条件/有限/有条件/拒绝）

共识行动：制定可执行计划

模拟活动：国家战争游戏映射——避免冲突、优化资源流通

实战演练与行动计划

角色扮演：杜拉拉向王总汇报的结构化表达重构

小组讨论：抽取痛点（如线上消息不回复）设计改进方案

个人行动计划：应用所学制定下周沟通优化步骤