

《360度卓效沟通》

——洞察内外的向上、横向、向下全方位沟通技术——

主讲：王琦老师

【课程背景】

为什么此培训很重要？——沟通的本质是建立良性有增益的协作关系！

沟通在组织中无处不在，有时候是一段正式的对话，有时则是一个互动的瞬间。这些都在传递着信息，会被他人接收到并加以理解。从互动对象上来说，在组织内的沟通主要涉及向上、横向和向下沟通。除了满足沟通者的需求外，更重要的是通过每次的沟通，为双方或多方的协作关系铺砖搭桥，从而衍生出无形的人际网络。因而从沟通的品质至关重要！

在日常的沟通中，你是否遇到过以下困境：

- 事情虽然谈拢了，但关系好像没能更紧密，甚至有裂痕？
- 双方沟通后存在一定的误会？
- 有些人特别难交流，容易陷入一种“你强我弱”或不和谐的怪圈？
- 双方意见不一致，陷入僵局？
- 总聊不到点儿上，有时候还会偏离主题？

沟通能力是一种人人可拥有的技巧，通过本培训，理解沟通中的关键原则、有效的方法，帮助你将倾听、表达、提问、回应等常用技巧运用于上级、平级同事、下级上，从而有效的促进沟通效果，同时建立健康的人际关系。

【课程收益】

- ✓ 掌握促进沟通互动关系的4个要素
- ✓ 掌握增进沟通实际成效的4个步骤
- ✓ 学会减少沟通中信息偏差的关键技巧
- ✓ 能够客观、真诚、准确的表达自己
- ✓ 能够识别对方的弦外之音
- ✓ 理解心智模式在沟通中的作用
- ✓ 强化向上、横向、向下沟通的能力

【课程特色】

- 清晰富有逻辑的课程路线图，让学员学习步步为营，富有节奏
- 拒绝理论灌输，以学员的实际工作情境开展引导式学习，让学员知行结合
- 大量的演练、反馈，配合丰富实用的教材和工具，确保学以致用

【课程对象】部门总监/部长、高级经理/主任、项目经理、团队经理等带人的管理者

【课程时间】2天（6小时/天）

【课程大纲】

DAY-1 基础沟通技能训练

导入：为什么沟通会失效？（30分钟）

- 1、沟通中必须满足的2类需求
 - 理解沟通中的2类需求
 - 识别沟通中的2类需求
 - 评估自我沟通效能并列出自我实际待发展的沟通挑战
- 2、将课程联系到学员需求
 - 介绍课程结构与学习目标

- 将学员需求与课程结构关联
- 引导学员设定自我学习目标

教学法：团队共创；自测反思

工具：沟通效能自测表；沟通增效全景图

模块 1：如何在沟通中建立良性的互动关系？（2.5 小时）

- 1、理解 4 个维他命要素
 - 4 个维他命要素是什么
 - 4 个维他命要素分别用在什么情况
 - 4 个维他命要素使用技巧
- 2、发展 4 个维他命要素策略
 - 通过案例辨识 4 个维他命要素如何生效
 - 练习快速使用 4 个维他命要素
 - 反馈自己的运用效果
- 3、将 4 个维他命要素运用与实践
 - 向上沟通中维他命要素的运用技巧
 - 横向沟通中维他命要素的运用技巧
 - 向下沟通中维他命要素的运用技巧
- 4、单元小结

教学法：案例演示；观影学习；小组讨论；技巧演练

工具：维他命 4 要素；沟通对象提示卡 A

模块 2：如何在沟通中取得实际成效？（3 小时）

- 1、理解沟通 4 步法
 - 介绍沟通 4 步法及使用要点
 - 识别沟通 4 步法运用的常见失误
 - 通过案例分析 4 步法的使用有效性
- 2、不同对象的 4 步使用要点
 - 向上沟通时 4 步法的使用要点
 - 横向沟通时 4 步法的使用要点
 - 向下沟通时 4 步法的使用要点
- 3、综合运用 4 要素与 4 步法
 - 介绍 4 要素+4 步法实用工具
 - 组织学员实际案例进行沟通规划
 - 现场代表演练并反馈
- 4、当日小结
 - 用思维导图就第一天课程进行回顾并答疑

教学法：案例演示；个人反思；技巧演练

工具：沟通计划表；沟通对象提示卡 B

DAY-2 进阶沟通能力提升

模块 3：如何在沟通中减少误解，捕捉弦外之音，精准理解和表达？（4 小时）

- 1、消除外部干扰，通向共识的基石
 - 沟通中有哪些外部干扰影响人们理解信息
 - 产生外部干扰的常见陷阱
 - 排除沟通外部干扰的技巧
 - 练习排除沟通外部干扰

- 2、沟通共识之门的指北针
 - 有哪些内部干扰影响沟通
 - 排除内部干扰的原则与技巧
 - 练习排除沟通中的内、外部干扰
- 3、识别沟通共识之门
 - 沟通中的零和思维与相向而行
 - 杜绝零和思维的秘诀
 - 练习将沟通引向相向而行的技巧
 - 倾听时心声的 4 种选择
 - 深度理解并连接他人
- 4、开启共识之门的金钥匙
 - 提出请求的原则与技巧
 - 提问的类型与价值
 - 运用不同的提问技巧促进沟通
- 5、实践应用转换
 - 向上、横向、向下沟通实践演练
 - 单元小结

教学法：案例辨析；个人反思；观影分析；团队共创；实践演练

工具：信息干扰提示表；感受元素表；需求元素表；沟通计划表

模块 4：心智模式如何影响着沟通效能？（2 小时）

- 1、理解并确定自我心智模式类型
 - 理解什么是心智模式
 - 确定自我心智模式类型
 - 理解心智模式的沟通原理
- 2、看见心智模式在沟通中的影响
 - 通过活动看到心智模式如何影响沟通
 - 深度剖析心智模式在沟通中的作用
 - 针对不同的心智模式注意事项
- 3、根据自我的心智模式发展沟通策略
 - 列出自我心智模式在沟通中常见的挑战
 - 商讨向上、横向、向下沟通时的注意点
 - 发展向上、横向、向下沟通的关键策略

教学法：测评反馈；小组研讨；角色扮演；团队共创

工具：心智模式测评；心智模式提示卡

闭场活动：课程总结与收获评估（45 分钟）

- 1、运用思维导图进行课程内容回顾
- 2、并引导学员运用工具评估收获
- 3、创建行动计划