

职业化沟通——赢在职场的高效影响力

培训师：鞠佳

课程背景：

在职场中，管理与执行的问题，归根结底是上下沟通的问题。

上级对下属的沟通、下属对上级的反馈、同级之间的协调沟通、站在客户角度有效沟通……这些现象的背后，都是信息的有效传递。

职场中的沟通，与日常生活不同，既需要精准、具体、明确、高效率地达成，又需要感性、情绪、隐喻、潜移默化的影响，更需要对不同角色的定位、对不同情况的把握，以及找到最适合自身特性的沟通方式——搞定了职场沟通，万事迎刃而解。

本课程旨在帮助企业员工建立高效沟通机制，通过理论植入、现场模拟的学习，提升学员在職場中的沟通能力。

学员对象：全体员工

课程时间：1-2天

授课方式：理论讲授+实战案例+场景模拟+游戏设计+头脑风暴+小组竞赛

课程模块：



详细课纲及具体目标：

| | |
|---------------------------------|--------------|
| 第一模块：职场逻辑篇——树立逻辑清晰的思维体系和精准化表达呈现 | 具体目标/效果/实施方法 |
|---------------------------------|--------------|

| | |
|---|--|
| <p>一、工作中信息传递的准确性</p> <p>第二模块：森海森内篇——构建感性与理性兼容并蓄的随机应变技巧</p> <p>1. 游戏导入：森海森内篇对方表述关键信息</p> <p>2. 案例场景：小夏的沟通方式为何效果不佳？</p> <p>3. 案例场景：小夏的沟通方式为何效果不佳？</p> <p>4. 理念植入：SMART原则下的高效沟通抓手</p> <p>5. 表达差异：具体指向性 VS 模糊笼统性</p> <p>1. 理论解析：视觉场景化思维容易打动人</p> <p>2. 场景讨论：工作中的各种场景化表达</p> <p>3. 理论解析：大脑视觉化沟通是人类的共性</p> <p>4. 善讲故事：采用国际 SCQA 法则营造故事感</p> | <p>➤ 该子模块从日常工作案例切入，促发学员挖掘问题，找到信息传递过程中的关键因素</p> <p>➤ 引入工作中的案例，促发学员思考，为何下属和上级的表述方式区别巨大</p> <p>➤ 导入有效的表达模型，帮助学员建立信息沟通抓手</p> <p>➤ 用情感、视觉、非理性因素来影响团队员工，取得出其不意的效果</p> <p>➤ 导入心理学理论，结合现实中的工作场景</p> <p>➤ 进行模拟演练，通过实践体会到感性因素在</p> |
| <p>二、结构化思维整合的逻辑</p> <p>5. 实战演练：四种假设场景中可使用技巧</p> <p>1. 漏斗原理：信息的衰减随时间延长</p> <p>2. 案例展示：一分钟内让对方记住你</p> <p>3. 金字塔原理：国际通用的结构化框架</p> <p>4. 纵向：提升理性思维的沟通技巧</p> <p>4. MECE原则：老鹰抓小鸡出现的逻辑技巧</p> <p>2. 理论解析：寻找逻辑链条与下属达成共识</p> <p>3. 模型导入：“收益-成本”四象限说服法则</p> <p>4. 理论解析：“三原则”在工作中的阐述妙用</p> | <p>➤ 该子模块为学员建立结构化思维框架</p> <p>➤ 通过日常生活工作中大量的“信息衰减”现象，引起学员重视，意识到信息的关键不在于量多，而在于清晰直击要点</p> <p>➤ 引入国际通用的金字塔表述模型，让学员一目了然这种切实的抓手</p> <p>➤ 为学员提供结构清晰的表达分类框架</p> <p>➤ 激发学员们分享心得，作为经验传承</p> |
| <p>三、“论证类比”四步导理法</p> <p>5. 实战演练：五大场景案例模拟小组呈现</p> <p>1. 结论先行：工作场合中率先明确主题</p> <p>2. 以上统下：寻找到充分有理的理由支撑</p> <p>3. 归类分组：根据现实情况做好分类</p> <p>4. 逻辑递进：逻辑渐进式地层层深入</p> <p>1. 主动出击：化被动为主动的领导内体现</p> <p>5. 口诀化记忆：五种易于使用的朗朗上口的口诀概括方式与上级的上级打交道的原则</p> <p>3. 借助力量：借助团队力量实现扭转</p> <p>4. 关键下属：寻找关键下属锁定关键岗位</p> <p>5. 场景测试：通过十三种场景考察学员应变能力</p> | <p>➤ 该子模块为学员输入结构化思维的具体步骤</p> <p>➤ 通过高度凝练的4步法，层层推进，让学员有计划地学习，掌握每个步骤后并进行操</p> <p>➤ 做子模块能够具体落地实施</p> <p>➤ 通过口诀化记忆的方式，进行艺术化加工，让受众更加易于接受信息的整合</p> <p>➤ 通过大量历史上的团队真实案例，进行拆解，引入诸葛亮、刘备等真实故事来助力学员，提升管理者在不同环境下的多种职能体现</p> <p>➤ 通过设置好的场景模拟题，激发学员相互的探讨，以做出最适合的应变行为</p> |

| 第三模块：角色扮演篇——寻找在组织中的自我角色定位与团队成员高效沟通 | 具体目标/效果/实施方法 |
|--|--|
| <p>一、霍兰德 (holland) 职业角色剖析</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.场景游戏：不同岛屿的生活模式你的选择？ 2.小组分析：寻找同类与差异不同的表现 3.霍兰德测试：国际通用测试标准版解读 4.理念植入：六种团队里角色你属于哪几种？ 5.自我解析：在团队中我适合担任什么样角色？ | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 该子模块通过经典心理测试游戏，引导学员进入团队协作的状态，进行现场实践操练 ➤ 通过游戏实践后，进行自我行为分析 ➤ 引入职业性格测试，发现自我在团队中的角色作用，从而定位个人与组织的关系 |
| <p>二、员工关系与组织反馈</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.理论讲解：四象限“隐私-盲点-潜能-公开” 2.现场测试：通过各种场景的模拟提问学员 3.理论讲解：学会倾听提问来创建良性反馈 4.场景模拟：在设定场景下演绎相互间的倾听提问 5.及时反馈：通过及时的赞美、意见作出有效反馈 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 该子模块通过各种场景，找到员工的盲点区、隐私区、潜能区，掌握不同角色的不同状态 ➤ 通过提问、挖掘、鼓励、批评等有技巧性的反馈行为，扩大员工的信息公开区 ➤ 帮助员工建立可落地实施的行动步骤 |
| <p>三、横向沟通/向下沟通的技术诀窍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.批评对方，要客观多讲事实 2.赞扬对方，要具体指向明确 3.建议对方，要缓冲提供选择 4.反对员工，要拆分转移重点 5.聆听对方，分步骤层层递进 6.复杂的沟通激励：恩威并施，胡萝卜加大棒 7.场景模拟：通过十三种场景模拟进行小组讨论 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 该子模块通过现实场景的模拟，提供各种沟通模板的良性反馈，帮助员工迅速掌握批评、赞扬、建议、反对、聆听等沟通诀窍 ➤ 通过日常工作中的场景模拟，让学员进行讨论，对不同情况作出恰当的决策，在团队相互学习交流中，找到组织中角色的适当行为 |

| 第四模块：换位匹配篇——职场人士的换位思考和环境岗位匹配下的沟通 | 具体目标/效果/实施方法 |
|--|---|
| <p>一、从职业性格与部门属性匹配沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.现场测试：DISC 人格测试表 2.理念讲解：人对物的四种不同的风格 3.模型导入：“结果-过程-素质”部门三属性 4.案例展示：不同部门的风格与沟通特点 5.小组讨论：你所在部门的成员风格、制度特色及 KPI 考核特点 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 该子模块从个人、部门两个维度测评 ➢ 帮助学员认清自我性格特征，观察是否与现任岗位相匹配 ➢ 导入部门属性的概念，帮助学员认清所在部门的特性 ➢ 通过学员的自我思考和分享，进一步定位他们自身的职业匹配度 |
| <p>二、从职业能力的萃取迁移匹配沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.短板理论：适用于团队中的战斗力凝聚 2.长板理论：适用于个人特长潜力的发挥 3.人格金字塔：“性格-能力-知识”三层次 4.能力萃取：从原有能力中找到普世的共性 5.能力迁移：将之迁移到新环境中可供发挥 6.案例展示：名人伟人的成功之路皆靠迁移 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 该子模块帮助学员发现自己可迁移的能力 ➢ 因为在现实工作中，环境和职责常常会变化，所以每个人需要具备迁移能力的素养，才能应对变化的外界 ➢ 导入人格金字塔的模型，从宏观上建立对自身特质的结构了解 ➢ 引用大量名人伟人的成功案例，帮助学员找到自我的参照体系，促发思考 |
| <p>三、从整体团队建设匹配沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例呈现：不同类型企业部门的团队建设 2.理论讲解：为什么团队需要文化建设？ 3.理论讲解：马斯洛需求层次规律与团队氛围 4.小组讨论：如何根据自身特色构建群体文化 5.讲师点评：针对学员分享的心得进行汇总搜集 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 该子模块意在帮助学员认识到宏观的团体文化建设的重要性 ➢ 从权威群体心理学角度进行阐释，团体的心理共识构建对于管理的必要性 ➢ 激发学员们分享心得，搜集一线真实案例进行汇总，作为经验传承 |