

凝心聚力—走心走脑有效沟通与协作

课程背景：

基于生存的需要，我们在努力织着自己人际关系网，却无奈于现实社会的残酷，人与人之间的交往总是隔着一层纱，似透未透，工作中的较量、生活中的磨擦，这样的环境让我们在一点点地消耗我们的幸福感。

如何通过沟通帮你实现“人见人爱花见花开”的开挂人生？

如何通过沟通让对方知错又不伤感情？

如何通过沟通让对方视你为知音，从此爱死你？

在沟通中表达观点时，如何让对方对我心服口服？

沟通不是一个人的独角戏，如何让对方承担起责任？

让每一次沟通都有结果，达成目的……

李皓明老师基于经典沟通模型，融合运用组织心理学、教育心理学，还原真实场景，助你掌握沟通技巧，打破部门墙，提升职场硬实力。

课程收益：

- 掌握 5 个人际互动原则，提升职场与生活的人际关系
- 掌握 5 步沟通流程，确保每次沟通都达成目标
- 掌握走心走脑沟通模型，让每次沟通既能达成目标又能让人愉悦
- 获得更多人的认可和喜欢，迅速地拉近人际关系的距离，懂得建立和维护长久关系

课程模型：



课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：各部门经理、主管、高潜人员、办公室、销售、行政、财务，人资等协调人员

课程方式：案例分析、视频分享、实操演练、课堂讨论

课程大纲

思考导入：

1. 在平时的工作中，哪些事情是我们经常面对的呢？
2. 处理这些事情你觉得会用到哪些能力呢？
3. 这些能力中，你觉得最常用，最基础的又是哪项能力？—沟通能力

第一讲：走心走脑沟通模型

一、无往不胜的沟通心法

1. 沟通是各项管理能力的基础

案例分析：大侠郭靖是怎样一步步成长起来的

二、沟通中五步互动流程

1. 沟通的目的：谈话有结论，解决具体问题

2. 沟通中的关注点：同时关注事情本身和相关的人

3. 搞定事——五步互动流程，确保沟通有结果

1) 开启讨论

2) 澄清资料

3) 发展方向

4) 达成共识

5) 总结讨论

案例研讨：制定攀登珠穆朗玛峰的登山计划

三、沟通中五大人际原则

1. 解决问题（沟通）的过程中更要关注人

2. 人在沟通过程中有哪些需求

1) 被理解，被尊重，更多的表达空间

3. 搞定人——五大人际基本原则，确保沟通过程顺畅

1) 自尊：维护自尊，增强自信

2) 同理心：仔细聆听，表示同理

3) 参与：谋求协助，促进参与

4) 分享：分享观点，传情达理

5) 支持：给予支持，鼓励承担

四、两大沟通锦囊

1. 沟通常见的两个问题

1) 话题跑偏

2) 鸡同鸭讲

2. 两大沟通锦囊解决两个常见问题

1) 提出程序建议

2) 确认理解一致

五、走心走脑沟通模型：促成一次“人事并重”的沟通

第二讲：沟通五大人际原则

一、加强自信：夸人（帮你实现“人见人爱花见花开”的开挂人生）

引例：夸同事的PPT做的好看

1. 正增强心理效应：人人都需要被认可，肯定

案例：罗森塔尔效应实验

2. 夸人的两个关键技巧

1) 态度语气真诚

2) 夸的内容具体

情景案例：老板两种夸人方式的对比

3. 夸人的三个核心

1) 肯定想法

2) 肯定好的行为/成就

3) 对未来表示信心

情景演练：示范中的对话是否能做到加强对方自信，应该怎样说？

二、维护自尊（如何让对方知错又不伤感情）

引例：同事向你传达老板要求办团建，但具体信息一问三不知，导致你被老板骂

1. 维护自尊：让对方知错又不伤感情

2. 维护自尊的三个要点

- 1) 就事论事，拒绝标签，对事不对人
- 2) 保持尊重，看到努力，表达感谢
- 3) 了解事件的真实原因

情景演练：示范中对同事过错的反馈是否有效？该怎样有效反馈？

三、仔细聆听，表示同理（如何让对方视你为知音，从此爱死你）

视频引例：沟通过程中下属为什么会拍桌子发火

1. 同理心：体会他人的情绪，理解他人感受

案例：《伪装者》明楼同理心运用示例

2. 为什么在沟通中要使用同理心

- 1) 同理心能满足人期待被理解的心理需求
- 2) 同理心可以让人感受到被尊重
- 3) 同理心提升公司业绩和员工忠诚度

3. 运用同理心的前提：倾听

- 1) 听明白说的内容，读懂背后的感受

案例：明楼听懂汪曼春说的内容和感受

4. 运用同理心的两个要点

- 1) 事实：对方所处的情况，遭遇
- 2) 对方的感受：对方在此情况下所遇到的情绪与感受

情景演练：因加班赶工感到心烦的下属，如何表示同理？

情景演练：你的同事因为客户来来回回调整需求而情绪不好，如何表示同理？

视频案例回顾：运用同理心成功达成沟通目标

5. 运用同理心的时机：及时

案例：犀牛—森林里的消防员

6. 运用同理心的两个误区

- 1) 自我中心：把我换成你
- 2) 同理≠同意

情景演练：以下情景，你该如何展现同理心

四、分享观点，传情达理（如何让对方对我心服口服）

视频引例：小马为什么没听经理的话，仍然主动告知客户自己离职

1. 表达的三层次

- 1) 明确观点，立场，想法

案例：哈佛大学打印实验

- 2) 阐述理由，原因

案例回顾：艾主管和小马的对话加上“理由”之后，会怎么样

- 3) 剖析内心感受

案例回顾：艾主管和小马的对话加上“感受”之后，会怎么样

情景演练：以下工作情景，你该如何表达自己的想法，理由和感受？

五、谋求协助，促进参与（如何通过寻求对方的意见，让沟通更加顺畅）

1. 符合人的心理机制

- 1) 人都有被尊重的需求，想要在和与自己相关的事情上表达意见
- 2) 契约模式：心甘情愿遵守自己的承诺，使命必达

2. 诚意是关键：通过提问来邀请对方提出意见

工具：5W1H

3. 给予支持，鼓励承担：让对方从认同观点到行为担责

1) 给予支持：让他有实力

2) 鼓励承担：让他扛起责任

案例：小孩撒娇不自己穿衣服

4. 给予支持的误区

情景演练：五大人际基本原则在沟通中的运用

六、五大人际互动原则经典应用

1. 绝对优先级：及时展现同理心（犀牛灭火）

2. 必杀技：在一开始建立关系时，肯定对方的行为、点子（人见人爱花见花开）

3. 组合用法：建立信任（分享观点，传情达理 + 仔细聆听，表示同理）

4. 组合用法：顺利解决问题（谋求协助，促进参与 + 给予支持，鼓励承担）

情景演练：五大人际基本原则在沟通中的组合运用

第三讲：五步沟通流程

引例：老板叫下属到办公室，引起下属内心凌乱

一、开启讨论

1. 说明讨论的目的+重要性

2. 常见问题：模糊

二、澄清资料

1. 交换信息+确保同一频道

2. 常见问题：想当然

三、发展方案

1. 讨论如何解决问题

2. 解决方案是否可行

四、达成共识

视频案例：他们的沟通后为什么没人行动

1. 达成共识：行动方案四要素

1) 一个负责人

案例：三个和尚的故事

案例回顾：“我们”是问题源头

2) 要做什么事：明确想要达到的效果

3) 何时完成

案例回顾：小马该优先做哪件

4) 汇报机制

正面视频案例：艾主管与小马的有效总结谈话

情景练习：下面的谈话是否具备行动计划四要素

情景演练：五步沟通流程在沟通中的运用

总结回顾

第四讲：两大沟通锦囊

1. 提出程序建议，导回沟通正途

2. 确认理解一致

1) 具象化描述

2) 引用过往成功经验

3) 展示范例模板

示例：漂亮报告的正面传达

工具应用：《沟通讨论规划表》