

解密沟通——高效对话

课程背景：

沟者，构筑管道也；通者，顺畅也；沟通，在我们的职场与生活中，无处不在地充斥着每一个空隙；尤其在职场中，我们的管理沟通、销售沟通、服务沟通、跨部门沟通、会议沟通等等场合，解决事件的本质 70%都来自于沟通，是自古自今都必备的能力之一，并有助于改善人际关系，增加组织生产力，取得更好的绩效和业绩。

如果，你在团队沟通中，遇到了信任危机、团队沟通死角和气不打一处来的场景……如果，你在跨部门沟通的过程中，别的部门冷眼以对，不配合，不给力，最后事儿搞砸……当你遇到这样的沟通场景，欢迎来和我一起来学习和研讨“解密沟通-高效对话”，相信这场学习和研讨的干货，您用得上！

本课程针对在沟通中的实际问题与困惑而设计，以“解密沟通本质”作为课程设计路径，设置与学员相关的实际情景，对症下药解决沟通实际问题，采用全程实战的情境教学。另外，此课程结合了全球资深特质测评方法，结合自古至今蕴藏本质规律的五行，二者有机结合，对人的不同性格特质深度剖析，将沟通实战呈现并有效开启寻求合适的解决办法。100个沟通问题，就有100种对应解决办法，不可千篇一律，也不可不知其律，探究底层逻辑，愿能让闻者、听者、习者、用者有所得，有所获，有所益！

课程收益：

- 强化管理者的沟通意识，掌握沟通本质；
- 理解并陈述沟通逻辑，能够运用各模块沟通技能；
- 强化沟通协调能力，推倒部门墙带给组织的障碍；
- 掌握沟通中的人际关系技巧，学会用沟通技巧处理异议；
- 学会换位思考，高效沟通相互协作。

课程风格：

源于实战：课程内容来源企业实践经验，课程注重实战、实用、实效

幽默风趣：课程氛围非常好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场

逻辑性强：系统架构强，课程的逻辑性能够紧紧抓住每个听众的思维

价值度高：课程内容经过市场实战打磨，讲解的工具均能够有效运用

方法论新：建构主义+刻意练习+视频案例+组织实际案例演练+风趣幽默

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全体部门员工

课程方式：游戏+视频+案例+理论+实操+演练

课程大纲

课程简述：通过对底层逻辑的剖析，知其所以然地学习技能，提升沟通能力，促进组织高效。

导入：开场游戏：你是谁？

1. 团队建设
2. 课前 Structure 准备

第一讲：沟通重要性——认知升级篇

一、沟通的意义

故事：《墨攻》

二、你的位置决定了你的沟通

案例：中美贸易战的沟通

三、你的学习密码 SPAR：芝麻开门

1. 让部分学员分享自己的 SPAR 码
2. 小组分别记录学习密码，汇总记录
3. 芝麻开门：总结 SPAR+P 中 P 的普遍性（从万千数字或现象中，寻找**秘钥**）
4. 寻问讨论：普遍存在的 P 如何解决？

第二讲：组织沟通问题几何——组织沟通深挖篇

一、组织中容易出现的八大沟通困局

1. 组织分工不明白，存在职能部门的黑白之间的地带
2. 上级交待任务的不明确清晰
3. 上级不知如何激励下属
4. 下级接受任务时的不主动沟通确认
5. 下级完成任务模糊不清，有偏差，不及时报告
6. “玻璃心”的同事莫名其妙不高兴了
7. 同事之间就为一句话，犯堵
8. 职场中屡见不鲜的“暴力沟通”

案例：组织中因为沟通而离职流失的数据

二、组织沟通的基本规律与原则

1. 规律：两个 70%

- 1) 70%：组织里 70% 的问题都是沟通造成的
- 2) 70%：组织里 70% 的工作时间都花在沟通上

视频赏析：《墨攻》

2. 原则

- 1) 攘外必先安内
- 2) 以人为本的沟通原则
 - a 尊重
 - b 感同身受的同理
 - c 成人之美

第三讲：解密沟通逻辑 PIE——逻辑与性格结合篇

一、沟通的三步逻辑——PIE

1. 第一步：P——感知：望、闻
2. 第二步：I——辨识：闻、问
3. 第三步：E——表达：问、切

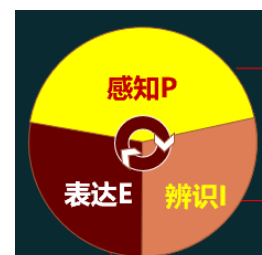
二、望闻问切在沟通中的灵活运用

视频：望闻问切电影

三、亘古至今中西识人本法

1. 典型的四种行为风格

- 1) 老虎型的行为特点和喜乐好恶
- 2) 孔雀型行为特点和喜乐好恶
- 3) 考拉型行为特点和喜乐好恶
- 4) 猫头鹰型行为特点和喜乐好恶
- 5) 变色龙型行为特点和喜乐好恶



工具：PDP 性格特质分析测评

测试：每个人完成一份问卷测试自己的性格类型

2. 古人智慧的金木水火土与当今性格五大类的无缝链接

三、常规应对不同行为风格的沟通技法

1. 老虎型的沟通方法——单刀直入，直捣黄龙
2. 孔雀型的沟通方法——展示无罪，不吝赞美
3. 考拉型的沟通方法——温柔以待，和气生财
4. 猫头鹰型的沟通方法——赢在细节，专业如你

视频赏析：四种风格视频

案例：亮剑精神、娜姐、焦裕禄、唐僧

第四讲：组织场景中沟通实战——场景应用篇

一、组织场景中沟通应用

1. 思：思本质

- 1) 要达到的目的
- 2) 要实现的意义
- 3) 要解决的当下问题

2. 行：巧行动

1) 非暴力沟通的五星级倾听

- a 倾听关键信息：避免五大误区
- b 非暴力沟通的四步关键动作：观察/感受/需要/请求

案例：一场考试成绩单引发的沟通

练习：工作中的场景

2) 赞美三部曲——SPR

- a S: 发现事实
- b P: 赞点
- c R: 发生关系，建立连接

练习：两两一组，现场寻找对方赞点

3) 结构化表达三原则——CDC

- a 表达场景
- b 有吸引力地表达：掌握三个关键原则

视频：胡歌获奖感言

练习：汇报工作的结构化表达

4) 提问

- a 提问对于组织沟通的价值

游戏：扑克牌

- b 提问的三个方式：开放式、封闭式、疑问式
- c 提问需要注意的原则

视频案例：波普先生的企鹅

二、组织中的管理沟通应用

1. 打通向上的阶梯——如何与上司沟通

- 1) 我们和上司为何想的不一样（案例研讨）
- 2) 与上司沟通，让你的管理更流畅（案例研讨）
- 3) 与上司沟通达成决议（案例研讨）

提示：与上司沟通中应注意事项

研讨模拟：采用学员案例研讨及情境模拟

视频：乔家大院

2. 凝聚团队的力量——与下属沟通

- 1) 下属之间产生冲突（案例研讨）
- 2) 有效激励与辅导（案例研讨）
- 3) 如何在现场处理员工冲突（案例研讨）

提示：与下属沟通中的应注意事项

研讨模拟：采用学员案例研讨及情境模拟

3. 赢得邻居的帮助——如何跨部门沟通

- 1) 跨部门借调员工（案例研讨）
- 2) 工作交接（案例研讨）
- 3) 没有平级支持，孤掌难鸣（案例研讨）
- 4) 换位思考，真诚沟通（案例研讨）

研讨模拟：采用学员案例研讨及情境模拟

第五讲：知道做到——回顾与持续改善篇

1. 自我修炼
 2. 从知道到做到
 3. 影响学习转化的因素
 4. 课程复盘-将 SPAR/课堂案例/组织沟通场景案例，可视化提炼
- 工具：**KOLB 学习圈的复盘逻辑（目标、结果、分析、总结）