

重构模式-打破沟通困境

谭小能老师职业能力提升系列课程

课程概述

对立部门、强烈情绪、固执下属……如何能够突破已有障碍，达成共识？

本课程从建立有效沟通防火墙、突破三大死角入手，通过清晰有效的五步流程，专门解决困难沟通的问题。

学员对象

职场新人、中高层管理人员及所有面临困难沟通的人士

培训目标

了解并掌握突破式沟通的 335 密码：

- 万能沟通神器: 沟通“防火墙”3
- “火眼睛睛”: 识别沟通死角，增加选择 3
- 直达捷径:“沟通策略”5

课程时长

12 小时

培训方式

个人及小组练习、讨论、案例分析、角色扮演等

课程大纲

一、沟通中的“瓶颈”有哪些？

1. 说说看，你遇到过哪些让人“抓狂”的沟通这样的沟通，怎么“破”？
2. 了解突破式沟通密码——【335】

- 安装沟通“防火墙”3
- 识别沟通死角，增加选择3
- 有效沟通策略5

二、安装沟通3道“防火墙”

1. 没有冲突，只有不同观点
【练习】：换“脑”思考法
2. 有效果比有道理更重要
3. 情绪是信念的投影

三、识别沟通死角，增加3种选择

1. 沟通死角之一：身份
【练习】：不同身份对沟通的影响
【练习】：身份重新定位

2. 沟通死角之二：情绪

- 识别情绪
 - 管理自我与他人情绪
- ## 3. 沟通死角之三：信念
- 识别局限性信念
 - 三种主方法破除局限性信念

四、5步“沟通策略”

1. 建立关系
 - 身份定位
(1)：接受、尊重、爱
 - 身份定位
(2)：沟通关系中我是谁，你是谁
 - 声调、肢体语言的配合

【练习】：和谐气泡

2. 还原事实
 - 身份
 - 信念
 - 价值
 - 情绪
 - 言行
3. 厘清情绪
4. 发掘价值
【练习】：每个人都被自己在乎的“价值”推动
5. 找到方法
【练习】：凡事至

少必有三种以上的解决办法

五、综合练习



