

360 度无缝沟通协作艺术

课时设计：1 天

【活动体验】从扑克组合看协作成功的关键因素

一、实现无缝沟通协作需要解决的基本问题是“心态”

【案例分析】从上司与秘书的邮件看心态在沟通中的作用

1、情绪影响着我们的有效沟通

- 1) 情绪是人生理与心理综合作用的结果
 - 2) 【案例分析】冲突时的冲动——杏仁核劫持
 - 3) 负面情绪造成的沟通冲突严重影响人际关系
 - 4) 【案例分析】“我们说了这么多次，你们应该清楚了吧？”
 - 5) 【案例分析】“为什么你总是给我出难题”
 - 6) 【案例分析】“这些事情我可做不了主”
 - 7) 沟通冲突中情绪调节的四大技巧
 - 8) 【案例演练】用 ABC 法则营造良好的沟通情绪
 - 9) 【案例分析】引导双方走向合作的沟通冲突情绪解决法
- ### 2、找到有效沟通正确的立场与思维模式
- 1) 【游戏与分享】从囚徒困境看跨部门的立场差异与统一

- 2) 通过游戏让学员了解目标的达成不一定要通过输赢来实现，可以在共赢的基础上实现更高的目标，从中体会在与其他岗位同事工作交往中实现公司目标与个人目标的统一，不同个体之间的利益统一。
- 3) 跨部门冲突的根源
- 4) 与同事合作的六大立足点

二、实现无缝沟通协作的基本原理是“关心”

1、用聆听了解他人

- 1) 【练习】你听清楚了吗？
- 2) 用耳朵听
- 3) 用眼睛看
- 4) 【视频研讨】他想表达什么？
- 5) 用心悟
- 6) 利用同理心识别说话人的言外之意
- 7) 【练习】从语气我们听到了什么言外之意？

2、如何让人喜欢听你说——同理心反馈的弹性沟通法

- 1) 沟通中多用积极主动和亲和同理心的话语
- 2) 同理心的表达公式

3) 【视频分析】师傅与徒弟的区别

4) 同理心的常用话术

5) 【案例分析】后台与前线同事常见冲突解决

3、人格特质分析——如何与不同性格的人进行沟通

1) 【问卷测试】测一测自己的人格特质

2) 四种人格特质分析

3) 与不同人格的相处之道

4、直接上司的交往要点

1) 永远给领导出选择题，不出问答题

2) 永远比领导走快半步

3) 执行是下属的天职

4) 措辞准确——管理上司的期望值

5) 多汇报——照顾上司的不安全感

6) 多沟通——信任需要时间的打磨

7) 多称赞——上司也需要激励

5、同事的交往要点

1) 提出异议的技巧——不要让别人感觉到你像在推卸责任

- 2) 提出异议的技巧——不要让别人感觉到你像在刁难
- 3) 解决冲突的技巧——寻找大家共同的目标
- 4) 展现你在为他们出主意及解决问题
- 5) 同理心的运用——态度要热情，立场要坚定
- 6) 日常沟通——多了解别人的工作辛苦，也要让别人知道你的辛苦

三、实现无缝沟通协作的基本要求是“主动”

1、主动补位——沟通是一种过程与相互作用

- 1) 沟通要素缺失导致的沟通信息歪曲
- 2) 沟通环节缺失中的主动策略

2、主动表达——如何让人听懂你所说

- 1) 从结论说起
- 2) TOPS 原则
- 3) 【视频案例】两次营销有什么区别

3、结果意识——树立营销绩效导向

- 1) 结果意识是一种负责任的表现
- 2) 【案例分析】十分钟的悲剧