

# 《完美沟通》—— 打造赋能型领导力

## 模块一：安全沟通场域打造-调频

安全沟通场域状态为之“道”，只有在安全信任放松的状态下才能快速破冰

建立信任展开有效的对话。越是高级别的沟通安全场域打造所要求的能力与比

重就越大。如果你不相信这个人你一定不会相信他带给你的消息

- 1、 活动：沟通场域新发现- 发现你自己与团队独有的沟通场域
- 2、 场域缔造：调频、链接、关系塑造
- 3、 沟通前提：发现美的眼睛
- 4、 涟漪效应下的沟通文化
- 5、 活动：共寻有缘人 — 觉察训练
- 6、 学习地图

## 模块二：管理沟通思维

思维决定行为、行为决定习惯、习惯决定未来。有什么思维就会产生相应

的结果。提升管理沟通先提升管理沟通智慧。

- 1、 习惯提升智慧：1) 沟通模式 2) 觉察 3) 情绪 4) 眼光

2、 素质提升智慧：1) 知识经验 2) 信誉建立 3) 表达能力 4) 反思能力

3、 思维提升智慧：1) 媒体思维 特点：快速到达 表达：一阵见血

2) 教练思维 特点：顿悟、觉察、阿哈 表达：提问

3) 销售思维 特点：双赢 表达：对话

4) 管理思维 特点：效率，角色 表达：高效沟通

4、 沟通者状态修炼哲学：尊重、接纳、不判断、当下、好奇心

5、 寻找沟通 Bug 做 翻转性沟通改变 Shift 从而提升沟通智慧

### **模块三：沟通基本功**

同样情境不同人的沟通素质与思维决定了其沟通结果，沟通是一种智慧也是一座架起的桥梁。如何搭建稳固适合的桥梁需要高超的技巧做为支撑。

1、 胜任能力模型谈沟通的有效性：听明白、讲清楚、有确认、做反馈、达成共识

2、 沟通目标设定：初期目标、阶段目标、最终目标

3、 沟通类别：情感关系、任务信息、共识行动

4、 沟通漏斗效应：心里想的、嘴上说的、别人听的、能听懂的、有行动的

5、 沟通先导性思维关键话术

6、 演练：案例撰写与演练

#### **模块四：预演未来 — 沟通脚本分镜头设计**

好沟通建立在大量准备基础上，掌握的信息与线索越多越能做最充分的沟通预案与策略，像拍摄电影分镜头一样预演沟通场景使沟通可控可操作可达成做到有备而来。

1、 聚焦目标：先射后瞄、系列目标促成大事

2、 讲清楚：清晰、逻辑、聚焦、共情、标识、故事

3、 听明白：复制关键词、重复确认、积极倾听

4、 做反馈：、正面反馈、建设性反馈、复述、回应

5、 有效提问：开放、封闭、漏斗、6个逻辑层次、上拉下推式、艺术提问四层次、

6、 脚本人物撰写、分镜头设计、现场彩排

7、 测评：倾听层次

8、 资料：问题锦囊问题库

9、 演练：小组自己实际沟通案例脚本撰写与分镜头设计

### 模块五：突破复杂性沟通-“3F”沟通

复杂沟通特点是高风险、不同观点、带有强烈的情绪，3F 沟通简单、易学、

有效将复杂沟通简单化、可操作、可落地。

1、 3F 沟通模型：Focus 聚焦行为背后的意图、Fact 关注事实行为

表现 Feel 体会感受

2、 运用“沟通脚本”找出沟通的意图

3、 小组翻转对话练习：事实与判断 & 案例情境模拟

4、 运用“沟通脚本”找出沟通的事实

5、 小组翻转对话练习：感受与幻想 & 案例情境模拟

6、 运用“沟通脚本”找出沟通的感受

7、 小组反转对话练习：好感受与坏感受的直接表达 & 案例情境模拟

8、 运用 3F 沟通模型进行实际案例的演练

9、 视频：如果我们能看到他人的内心世界

10、 案例模拟与点评：用现场小组案例进行 3F 沟通实战模拟将复杂沟

通变得简单

## 模块六：跨部门沟通与团队协作

管理者的跨部门沟通，是考察一个主管协调能力的关键所在，尤其是在责权不对等的情况下，有效沟通协调旁部门给予积极配合，做协调工作的清道夫。

### 1、 跨部门级沟通要有肺：

- 1) 传达、赞美 情感表达 双赢原则
- 2) 把干系人变成资源的能力
- 3) 尺度把握：肺腑之言、积极配合、协作意识
- 4) 三说原则：工作说、从众说、需求说

### 2、 跨部门沟通策略：

- 1) 平级协作先解决问题再划分责任；
- 2) 跨部门沟通协作的四个阶段与沟通原则；
  - A、齐心协力：无意识协作，需求和动机决定行为的自动自发；
  - B、各自为战：无意识不协作，运行混乱，漏点增多效率低下；
  - C、抵触对抗：有意识不协作，利益负相关，考核指标有冲突；
  - D、众志成城：有意识协作，构建系统，集中决策，分散运营；

### 3、 团队协作与沟通

社会化分工的背景下，企业的工作形式必将以团队形式来呈现，良好的团

团队协作能力是职业化工作者的必修课，不仅要独善其身，更要协同兼备，才能“抱团”打天下。

- 1) 团队的形成过程——初创期，沟通期，工作期，成熟期，衰退期；
- 2) 中国式涟漪效应沟通与协作思维
- 3) 应声虫式伙伴、隔离者伙伴、资源争夺伙伴、搭便车式伙伴 协作与沟

通应对策略

- 4) 团队价值观与文化沟通策略 5) 活动：团队文化与团队风格评估

4、 团队沟通方式

- 1) 会议沟通 2) 头脑风暴 3) 团队引导 4) 团队教练