

---

# 结构化思维与有效沟通训练

讲师：李巍华

## 课程背景

决定沟通效果是说什么吗？

为什么我想了很多，却表达不出来？

我说了一堆，可对方说不知道我要表达什么？

沟而不通，无法达成共识怎么办？

工作中最大的障碍就是沟通不畅，许多事故和错误的背后，大多不是技术和操作的原因，而是缺乏有效的沟通造成的问题。

## 课程目标：

通过强调在沟通中的思维方式，让我们在沟通中的逻辑更加清晰，更加系统化与结构化，以帮助学员更好地达到沟通的效果。

## 培训对象：

企业全员

## 培训时间：

7H

## 培训形式：

体验式活动、案例谈论、团队活动、游戏、影片。

课程大纲

课程大纲	
模块内容	课程大纲
沟通本质的概述	<b>1、沟通的定义</b> <b>2、沟通三大重要观念</b> 1) 沟通是一种意见交换，不是证明对错；

	<p>【案例】：馨馨的故事</p> <p>2) 非语言决定沟通的效果</p> <p>【练习】：微表情</p> <p>3) 良好沟通的本质在于换位思考，而不是固执己见；</p> <p>【游戏】：人</p> <p>4) 承认差异的存在</p> <p>视频：男女沟通差异</p> <p><b>4、沟通中的信息传递系统</b></p> <p>单向沟通与双向沟通</p>
<p>建立思维的结构</p>	<p><b>1、金字塔原理</b></p> <p>1) 金字塔原理来源</p> <p>2) 金字塔四个原则与四个要点</p> <p>    案例：开会通知汇报</p> <p>    练习：1分钟工作汇报</p> <p><b>2、思维过程结构化</b></p> <p>    案例：买东西</p> <p>    大脑处理信息的特征</p> <p>练习一：经济衰退的原因</p> <p>练习二：出差准备</p> <p>练习三：项目进展</p> <p><b>3、总结</b></p>
<p>有效沟通的步骤</p>	<p><b>1、事前准备</b></p> <p><b>2、确认需求</b></p> <p>1) 第一步：有效提问</p> <p>2) 第二步：积极聆听</p> <p>3) 第三步：及时确认</p> <p><b>3、阐述观点</b></p> <p>1) 阐述计划</p> <p>2) 描述细节</p> <p>3) 信息转化</p> <p><b>4、处理异议</b></p> <p>1) 说出他的抗拒</p> <p>2) 说出他的感受</p>

	<p>3) 建立一致意见的基础 (说 3—5 个他必须说“是”的话。)</p> <p>4) 找出潜伏的理由。</p> <p>5) 共同找出解决方法。</p> <p>【案例】：王经理与程刚</p> <p>【练习】：史上最牛的女秘书</p> <p><b>5、达成协议</b></p> <p><b>6、共同实施</b></p>
<p>内部沟通的策略</p>	<p><b>1、内部沟通的基本理念</b></p> <p><b>2、与上司沟通的方法</b></p> <p>1) 熟悉上级的风格</p> <p>2) 接受领导的管理</p> <p>3) 执行前结果定义清晰</p> <p>4) 执行中及时反馈实施过程</p> <p>【视频分析】：上司</p> <p>【案例】：问题出在哪里</p> <p><b>3、与下属沟通的方法</b></p> <p>1) 熟悉下属的胜任程度</p> <p>2) 下达命令简单清晰</p> <p>3) 沟通回复制 (发讯人)</p> <p>【案例分析】：小王的问题</p> <p><b>4、平级沟通</b></p> <p>1) 平级沟通要点</p> <p>2) 平级沟通流程</p>