

# 思考力助力有效沟通

沟通与表达的方式映射着一个人思考和做事的逻辑性

## 让我们携手来制作一套沟通实践案例集

### 课程背景

您是否在工作 and 生活中遇到过如下情景？

- 沟通了半天，才发现大家各讲各的，完全不在同一个频道上；
- 电梯里遇到了领导，他随口问了你一句：“最近手头上工作进展如何？”短短几十秒，实在不知道如何才能把目前的工作表述清楚；
- 每次结束客户的电话沟通后，都觉得明明有更好的话术却忘记使用；
- 遇到带情绪沟通的人，总是要花费很长时间浪费在安抚上……
- 无论是同事之间，还是面对客户，高效的沟通对工作的顺利开展都至关重要。没有要点、杂乱无章的思路在很大程度上影响了沟通的效果，使双方的表达缺乏说服力和影响力，从而造成沟通的障碍。本课程以逻辑和思维为起点，强化学员思考时的逻辑思维方式，从思考、表达、倾听、问话各方面提高学员的表达与沟通能力，进而促进达成共识。

### 课程收益

- ✓ 提升学员的逻辑思维能力，学会有结构的思考；
- ✓ 提升学员相互之间、与客户之间的沟通效能，学会高效沟通；
- ✓ 初步建立组织内部统一的逻辑思维惯习，打造共同的思考方式和语言平台，从而提高工作协作效能；
- ✓ 初步尝试有目的的的经验沉淀，收集组织内部有价值的实践案例，制作案例集，使优秀经验得以传播和学习。

### 课程时长

课时 2 天

### 面向学员

- 全岗位覆盖

## 课程特色

- ✚ 理论+干货工具+现场实践结合
- ✚ 现场进行方法技能的实践、练习和交流分享
- ✚ 讲授 30%+现场练习 30%+小组研讨 30%+辅导答疑 10%
- ✚ 现场构建有效沟通实践案例集的初步框架，方便今后内部逐步丰富和传播学习

## 课程大纲

### 第一章 引子

- 一． 用故事说话，看看他们是如何沟通的
- 二． 现实大考验
  - 你向领导的汇报，他能迅速理解你想表达的内容并抓住重点吗？
  - 你与客户的沟通，有让你急得抓耳挠腮的时候吗？
  - 内部开会的时候，会不会觉得会议冗长拖沓？

### 第二章 如何思考？

- 一． 思考的中心要点
  - 用谁的方式进行交流？
  - 如何让对方愿意与你交流？
- 二． 思路的结构与路径
  - 从感性到理性
  - 从隐性到显性
- 三． 沟通的两个核心基础
  - 利他思维
  - 讲理思维
- 四． 从思考到表达
  - 隐性思维显性化——理解
  - 显性思维结构化——重构
  - 结构思维形象化——呈现

### 第三章 如何表达？

- 一． 设定目标
  - 设定场景
  - 确定目标
- 二． 结论先行（理念、运用、难点、方法）
  - 一段对话只能表达一个核心思想
  - 什么时候一定要结论先行？
  - 如何整理出结论？
  - 用有观点的主题句概括结论
- 三． 上下对应（理念、运用、难点、方法）
  - 上对下总结概括，下对上解释支持
  - 论点与论据、观点与事实
  - 上和下之间的错位
  - 结论概括依据，依据支持结论
- 四． 分类清晰（理念、运用、难点、方法）
  - 用一个层级的多个观点时，一定要分类表达
  - 找出零散信息之间的共性，便于对方记忆、理解
  - 如何做到不重复、不遗漏
  - MECE 原则，相互独立，完全穷尽
- 五． 排列逻辑（理念、运用、难点、方法）
  - 各层级的内容应根据适当的逻辑排列，按序表达
  - 将分类并归纳后的信息线性表达
  - 如何选择适合对方接受的合理顺序
  - 时间顺序、结构顺序、程度顺序、视角顺序

#### 第四章 如何倾听？

- 一． 倾听是为了理解
- 二． 倾听的现实问题
  - 不是你说了他就能接受
  - 不是他听了就能理解

### 三． 倾听是有障碍的

- 先入为主
- 存在偏见
- 曲解对方
- 带有情绪
- 选择性接受

### 四． 倾听的程序

- 识别对方信息中的事实与个人观点或判断
- 找到事实与观点的对应关系
- 找出信息之间的对应关系图
- 根据信息结构图判断对方的真实想法或意图

### 五． 倾听的方法

- 简要重述与镜像重述
- 肢体语言
- 确认与确认的方法

## 第五章 如何提问？

### 一． 好的提问有何作用

- 收集与核实
- 厘清与发现
- 解决与提升

### 二． 4F 提问技巧

- 事实类 FACT
- 感受类 FEELING
- 分析类 FOCUS
- 行动类 FUTURE

## 第六章 三大思考工具

### 一． 分支图——让麻烦变得一目了然的整顿工具

### 二． 疑云图——打破两难局面的解决工具

三． 目标图——看清障碍，朝目标前进的实现工具

## 第七章 现场实践

一． 从日常的麻烦开始

二． 着手进行实践积累（案例集）

<完>