

# 结构化沟通

## 课程背景：

说话像个领导，不要误解为中国人常认为的官腔。这里的“领导”是指语言上让人感到信服，感到有力量。有效的领导力是需要语言的操练的。领导者需要关注的，并且练习语言的质量、特点以及有力量。因为领导者的语言表达与沟通艺术，有责任提供现在和未来的意图，解释复杂的交易，展现面对不利情形下的决心，清楚了表达其他人没有注意到的事情，拜访那些支持承诺和标准的组织，灌输目的和灵感。这些都不是平淡的、随便的和模糊的语言可以实现的。本课程据此开发。从经典课程 TTT 中语言呈现部分衍生，针对于语言表达和沟通中存在的一些误区和问题，运用结构工具。有效提升参训者的表达沟通能力。

## 培训方式/工具及特色

本课程运用思维导图对内容进行结构化的设计，充分运用左右脑的机能，利用记忆、思维等规律，协助学员在呈现的科学和艺术、逻辑与想象之间有效均衡，开启全脑思维的潜能。采用行动学习和结果导向的训练理念，通过理论+实践+案例+练习+辅导，以问题为导向，讲经验心得、重行为转化，讲解学

员关注的问题焦点的系统过程，及时反馈，即时点评。全情演练。旨在全面提升学员的综合技能及实战水平。

### “三动”体验式

脑转动：模型体验、案例体验、研讨体验。

心感动：影音体验、测试体验、分享体验。

身行动：演练体验、计划体验、承诺体验。

通过一系列有方向性、有策略性的过程，洞察学员的心智模式，向内挖掘潜能，向外发现可能性，全面提升学员在沟通表达的实践能力。

### 课程对象

企业中高层管理者、管理培训生、销售人员

### 课程收益：

通过本课程：

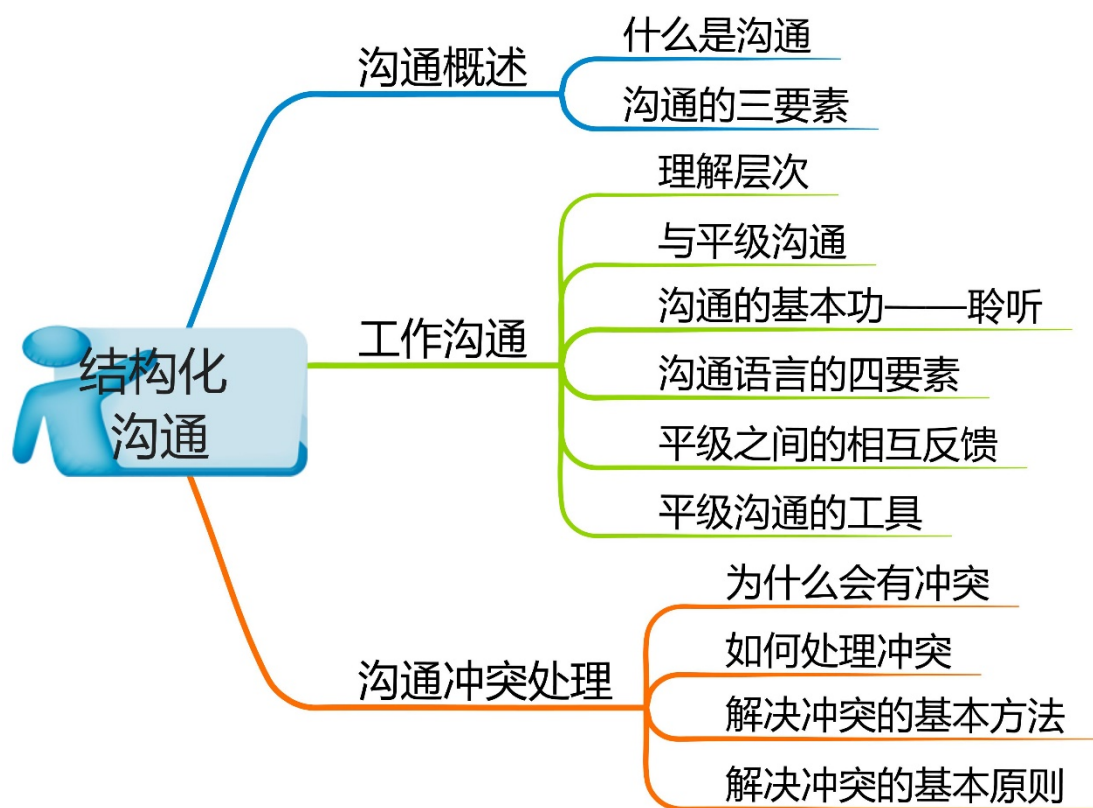
- ✓ 明晰表达与沟通的风范和行为规范
- ✓ 实现口语思维、概念表述的表达突破
- ✓ 通过激情、真诚的表达，提升公共感知力
- ✓ 建立框架式表达模式，表达思路清晰明了

- ✓ 提升语言沟通表达能力

培训时长：

- ✓ 1-2 天中文授课（含讲授、演练、辅导）
- ✓

思维导图式课程提纲



课程提纲

## 一、 沟通概述

### 1. 什么是沟通

- ✓ 沟通的理解

- ✓ 沟通的作用

## 2. 沟通的三要素（图解）

- ✓ 沟通渠道

- ✓ 解码

- ✓ 编码

## 二、 工作沟通

### 1. 理解层次

- ✓ 在工作中的应用

- ✓ 在沟通中的应用——站高一线

### 2. 与上司沟通（思维导图、金字塔式结构）

- ✓ 接受上司交办的任务时

- ✓ 向上司汇报时

- ✓ 汇报时机的选择

### 3. 与平级沟通（路径图、思维导图）

- ✓ 沟通的前奏——定向

- ✓ 严于律己宽以待人

- ✓ 提出要求或者请求帮助

#### 4. 沟通的基本功——聆听

- ✓ 听与聆听
- ✓ 聆听的 3F 图
- ✓ 有效聆听的 3R 结构技巧

#### 5. 沟通语言的四要素

- ✓ 条理清晰
- ✓ 表达流畅
- ✓ 富有节奏
- ✓ 感情饱满

#### 6. 平级之间的相互反馈

- ✓ 如何做平级反馈
- ✓ 启发式 VS 批判式
- ✓ 3I 式反馈
- ✓ 汉堡式反馈

#### 7. 平级沟通的工具

- ✓ 感知位置：站在不同的角度看待同一个问题。
- ✓ 欣赏式探询：协助组织解决部门冲突，用于团队总结，通过有效的

## 沟通达成共识

### 三、 沟通冲突处理

1. 沟通冲突的产生
2. 4D 领导力在平级沟通中的应用
3. 解决沟通冲突的方法
  - ✓ 双赢思维沟通技巧
  - ✓ 合作共赢的沟通技巧
  - ✓ 有效沟通的核能心法
4. 解决沟通冲突的原则

### 四、 总结、结语