

课程名称：《提高人际敏感度 做高情商精英》

主讲：于亚彤老师 6 课时

课程背景：

在日常运营中战略共识需要沟通，目标达成需要沟通，日常工作协同需要沟通，事实证明组织内的信息损耗和效率缺失大多是无效沟通所致。而员工之间一面为内耗埋怨抱怨神伤，一面又站在不同团队、不同立场凭着本能沟通。降低沟通内耗需要掌握跨部门沟通技巧和多场景的对应沟通方法，从而做到部门之间的融合，减少摩擦，提升效率，使得战略目标快速稳健落地。

课程收益：通过课程学习，使学员理解沟通的本质和误区，学习有效沟通的方法，并演练。

课程对象：全员

课程方式：课堂讲授、分组讨论、案例分析、视频解析、情景演练、游戏互动等

课程大纲/要点：

破冰活动：沟通大考验

案例导入：沟通的困扰

一、认识沟通

1. 沟通的本质

- 1) 设定目标
- 2) 达成共识
- 3) 言之有物

案例分析：小王成了隐形人

小组共创：沟通的误区

2. 沟通的实践性原理

- 1) 扩大公开象限
- 2) 建立共同愿景
- 3) 语言同频

小组共创：你喜欢和什么样的人沟通？

3. 无效沟通常见的原因

活动：把信息告诉罗娜

案例分析：小王如何与领导相互成就

团队共创：日常无效沟通的原因大揭底

小结

二、 多工作场景的有效沟通法

1. 如何说才有效

1) 有需求巧表达

2) 能工作会汇报

3) 巧赞美助合作

案例分析：我以为你知道、小刘与经理的关系逆转

视频解析：piapiapia 的汇报

课程工具：MECE 汇报法、表达的公式

2. 如何听才有效

1) 能言也会善听

2) 让指令不走样

影片解析：尴尬了老板

案例分析：信息传递走样了

游戏互动：孤岛救援

3. 善问挖掘信息

1) 什么样的问题才是好问题

2) 如何激发别人愿意说

工具：教练提问术

小结