

《突破式沟通》课程介绍

一、课程概述

- ◇ 沟通无处不在，但冲突连续不断，三句一小吵，五句一大吵！
- ◇ 对立部门、强烈情绪、固执下属……如何能够突破已有障碍，达成共识？
- ◇ 工作沟通不到位：累！家人沟通总吵架：烦！朋友沟通观念异：不理解！
- ◇ 本课程从建立有效沟通防火墙、突破三大死角入手，通过清晰有效的五步流程，专门解决困难沟通的问题。

二、适用对象

- ◇ 课程适用于有一定工作经验的职场人士及中基层管理者
- ◇ 课程更适合高端企业培训师学习掌握，扩展您在培训领域的专业价值

三、课程收益

了解并掌握突破式沟通的 335 密码：

- ◇ 万能沟通神器：安装 3 道 沟通“防火墙”
- ◇ “火眼睛睛”：识别沟通的 3 个死角，增加 3 种选择
- ◇ 直达捷径：学会“沟通 5 步策略”法 即：建立关系、还原事实、厘清情绪、发掘价值、找到方法

四、授课形式

个人及小组练习、讨论、案例分析、角色扮演等

五、课程时间

2 天 (12 小时)

课程大纲：

引入：视频

- ✓ 冲突从哪里来？
- ✓ 沟通的效果是什么？

第一部分：沟通中的“瓶颈”有哪些？

一、说说看，你遇到过哪些让人“抓狂”的沟通 这样的沟通，怎么“破”？

- ✓ 互动：学员抓狂场景互动

二、了解突破式沟通密码——【335】

1. 安装沟通“防火墙”3
2. 识别沟通死角，增加选择 3
3. 有效沟通策略 5

第二部分：安装沟通 3 道“防火墙”

一、没有冲突，只有不同观点

1.换“脑”思考法

- ✓ 练习：呼吸放松法“换位思考”

2.换“脑”对话法

- ✓ 练习：感觉漂移法“智者思考”

二、有效果比有道理更重要

1.沟通的五类争辩场景

- ✓ 练习：五类场景讨论

2.沟通的效果是什么？

- ✓ 意愿、思想、尊重、身份

3.真实案例互动

三、情绪是信念的投影

1.什么是信念

2.情绪环分析

- ✓ 案例：情绪怎么来的？

3.统一事件下的信念、价值、做法、情绪差异

- ✓ 案例：一只马蜂

4.负面情绪的正面意义

- ✓ 练习负面情绪的正面意义

- ✓ 愤怒、焦虑、痛苦、担心、紧张、压力

5.安装防火墙练习

- ✓ 角色扮演：设定场景下安装防火墙

第三部分：识别沟通死角，增加3种选择

一、识别沟通死角之一：情绪

1.识别情绪

- ✓ 情绪不对不要谈

- ✓ 调整情绪再沟通

2.沟通中“同”与“安全感”

- ✓ 练习：30个情绪词汇

- ✓ 角色扮演：感受情绪

- ✓ 分享：500个情绪词汇

- ✓ 角色扮演：配合情绪

3.调整情绪的工具

- ✓ 小飞侠法
- ✓ 腹式呼吸法
- ✓ 同理心法+标准话术管理自我与他人情绪

二、识别沟通死角之二：信念

1.识别局限性信念

2.常见局限性信念

- ✓ 以偏概全
- ✓ 思维单一
- ✓ 主观臆断
- ✓ 只看负面

3.三种方法破除局限性信念

- ✓ 意义换框法+案例互动
- ✓ 环境换框法+案例互动
- ✓ 二者兼得法+案例互动

三、识别沟通死角之三：身份

1.沟通效果从身份开始

- ✓ 认定自己的身份，决定他人态度
- ✓ 沟通效果由对方决定，却由本人控制
- ✓ 为效果而说，不应为了想说而说

2.综合案例：不同身份对沟通的影响

3.身份定位练习

第四部分：5步“沟通策略”5

一、建立关系

1.内在建立关系

- ✓ 身份定位（1）：接受、尊重、爱
- ✓ 身份定位（2）：沟通关系中我是谁，你是谁

2.外在建立关系

- ✓ 眼神链接
- ✓ 声调、肢体语言的配合
- ✓ 上堆语言模式

3.练习方法：和谐气泡

二、还原事实

1.何为事实，事实“显差”

- ✓ 练习：事实与演绎
- ✓ 练习：事实与感觉

2.案例练习：一场项目会的辩论

- ✓ 寻找事实
- ✓ 演绎推理
- ✓ 判断结论

3.“复述”的意义

- ✓ 练习：复述，找到呈现事实的技巧与意义

4.还原的五个要素

- ✓ 身份
- ✓ 信念
- ✓ 价值
- ✓ 情绪
- ✓ 言行

三、厘清情绪

1.聆听对方情绪

2.用同理心共情

3.综合案例：客户陈经理的电话

- ✓ 还原事实
- ✓ 厘清情绪
- ✓ 识别信念

四、发掘价值

1.价值观的理解

2.感性回应：行为+情绪感觉+价值（意义）

- ✓ 练习：每个人都被自己在乎的“价值”推动

五、找到方法

1.团队共创法

- ✓ 领带的100种可能

2.凡事至少必有三种以上的解决办法

✓ 先跟后带的练习

3.“STAR”沟通方法循序渐进

4.“结构化表达”直达目的

5.“四度”：速度、深度、宽度、温度

第五部分：综合练习

1.【综合练习】：身份重新定位

2.学员总结

以下无内容