

同理心高效沟通技巧实战

—— 何慧老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

- 为何我说的他总是听不懂？
- 为什么部门间沟通成本如此高？
- 为什么他们部门沟通起来这么难……
- 如何减少工作中的沟通成本？
- 如何简明扼要的向上级领导高效沟通？
- 如何快速走进他人的心门？获得同事的支持？

本课程是沟通领域中的经典课程，也是每一个公司必不可少提升员工整体沟通效能、工作水平的课程，本课程在此基础上结合企业实际情况，从打造一个高品质团队出发，从部门间高效协同、疑难问题处理、目标确定、与领导间的高效交谈、为目标而沟通等不同方面进行学习和操练。大幅度提升员工的沟通技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在中国移动、中国南方电网、中国各大银行及各知名企业当中。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、掌握工作沟通的思维模式框架，全方位提升工作沟通能力
- 2、掌握工作沟通中的他人性格了解，针对性沟通能力提升
- 3、掌握沟通中的关键对话模型，减少沟通成本

课程对象 (Object)

中高层执行、各部门员工等

■ 培训时限(Time) 6小时 /1天

■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ 课程主体内容 (Main points)



培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与 贴合企业工作场景的 模拟练习及案例
--------	----------	-------------------------------

<p>第一章： 沟通协作的定义及沟通思维框架</p>	<p>如何减少工作中的沟通成本？如何快速走进他人的心门？获得同事的支持？……这一切问题的答案都要从对话源头开始梳理</p> <p>1、 职场身份定位是最好的人际关系技巧 视频：我说错什么了？</p> <p>2、 沟通的定义 视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>3、 实际工作中我遇到的问题是？ 讨论：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>4、 沟通的框架模型 A 怎么说比说什么更重要 B 沟通的意义取决于对方的回应 C 维持沟通场域不破是关键 练习：如何在沟通中建立此框架</p>	<p>课程目标： 课程导入；对沟通的深刻理解；深挖工作中遇到的关于沟通的问题进行分类并探索解决办法</p>
<p>第二章： 了解自我沟通风格及识别有效沟通</p>	<p>为何方法如此重要？ 自己和他人沟通类型如何了解？</p> <p>1、 方法不对大部分的沟通都会增加时间成本 A 时间成本的换算 B 是否有利于目标和结果导向</p> <p>2、 高情商就是会说话 思考：我工作中遇到的问题在哪里？</p> <p>3、 识别那些使你无法达到预期的对话 解决：如何降低无效的对话</p> <p>4、 避免在关键对话中沉默或引发冲突 工具：测一测你的工作沟通风格是什么？</p> <p>5、 坦率、真诚地分享事实、概念、感受和观点 技巧：如何真正走心？</p> <p>6、 阶段性总结及承上启下</p>	<p>课程目标： 真正认识到沟通技巧的重要性；识别无效沟通模式；通过工具现场识别自我工作沟通的方式</p>
<p>第三章： 肢体语言密码解</p>	<p>人的语言逻辑可以骗你，但是肢体语言从来不会骗人，掌握简单的肢体语言解读，让你真正了解客户的心……</p> <p>1、 赫拉别恩法则的沟通运用</p> <p>2、 神奇的肢体“术” 练习：现场测谎（客户的真实意图）</p>	<p>课程目标： 掌握肢体语言沟通的精髓，运用肢体语言密码进行高效解读他人的意图；</p>

<p>读——识人读心</p>	<p>3、工作中肢体沟通互动技巧训练</p> <p>A 微笑是沟通中最具魅力的武器</p> <p>B 保持什么样的目光？</p> <p>C 运用肢体语言</p> <p>D 保持恰当的沟通距离</p> <p>E 语音语调的亲合力训练</p> <p>4、 如何快速识别对方的心理状态？</p> <p>A 封闭的肢体语言识别</p> <p>B 开放的肢体语言识别</p> <p>练习：根据工作场景进行实战训练：识人读心</p>	
<p>第四章节： 基于同理心的关键对话工具的灵活运用</p>	<p>一个模型，解决所有沟通难题</p> <p>之前</p> <ul style="list-style-type: none"> > 从了解自己他人开始 > 专注目标 > 主导我的故事 > 全面准备 <p>沟通中</p> <ul style="list-style-type: none"> > 用STATE法表达 > 与上级沟通 > 与平级沟通 <p>之后</p> <ul style="list-style-type: none"> > 开始行动 > WWWF谁在何时做什么，如何跟踪 <p>1、 组织结构的管理基点——从职责到目标</p> <p>A 职责、目标、计划、考核之间的关系</p> <p>B 如何有效的岗位职责</p> <p>C 团队的工作目标与工作标准在哪里？</p> <p>2、 STATE 高效沟通模式解读</p> <p>3、 注意观察对话</p> <p>A 识别关键对话</p> <p>B 对话内容和对话气氛</p> <p>C 以目标为导向的沟通</p> <p>D 积极转化负能对话</p> <p>E 对对方的角色认知已经注定了沟通成败</p> <p>练习：如何快速转化负能无力的沟通局面</p>	<p>课程目标：</p> <p>高效沟通模式解读分析；熟练掌握该模型的工作运用；根据与同级、上级等沟通中出现的问题进行探讨</p>

	<p>4、与同事和领导的有效沟通</p> <p>A 关注你的行为表现 练习：如何进行关注</p> <p>B 你真的会区分事实和故事吗？ 练习：事实和故事的关键区别对比和工作场景素材</p> <p>C 明确且善意提出需求及希望是减少沟通成本的关键 练习：如何用话术提出精准需求及希望</p> <p>D 寻找共同目标的交流是唯一方法 练习：共同目标的制定策略</p> <p>E 注意似是而非的“小聪明”式想法 视频：每个部分的讲解都有视频作以辅导，进行细节展示 练习：不同岗等在在工作中常常遇到的问题进行实景演练，运用有效沟通的模型进行问题解决，主题围绕：接受领导工作安排、发表异议、与其他部门工作协作等</p> <p>5、如何接收领导的工作指示</p> <p>6、如何向领导汇报工作</p> <p>1) 工作计划中常用的几种工具</p> <p>2) 计划的种类与制定</p> <p>7、与同事沟通注意的关键总结 练习：我们一般在工作中是如何进行行动落地的</p>	<p>以企业方的实际工作流程为沟通训练的素材进行现场练习</p>
<p>第五章节： 场景实操&结训</p>	<p>1、高效沟通 STATE 综合演练</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p> <p>5、合影留念及 PK 奖励</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p>课程结束</p>		