

# 《360度，全脑沟通—职场人沟通能力提升》

主讲：吴昊

## 【课程背景】

作为职场人士，沟通是基本技能，也是必备技能。

当职场人士踏入办公室、站在客户面前时，无论是开口说话，还是一个眼神，一个动作，都意味着沟通的开始。真正的沟通高手，不仅能让工作过程变得顺畅，还能让对方感到轻松、愉悦，愿意持续地交流合作，从而更好地达成工作成果。

放眼当下实际，很多职场人士沟通能力方面的重视程度不可谓不高、投入不可谓不大、工具方法不可谓不丰富，但最后却见效甚微。要么是感觉工具方法太复杂，干脆学不会；要么是学了很多工具方法，但理解不到位，实际使用起来见效也不高。

造成这些问题的原因，是没有真正学明白沟通的“底层逻辑”。

本课程种，吴老师立足当下组织实际情况，从全脑思维的角度出发，结合大量实际沟通场景，运用课堂研讨、工具测评、案例分析、情景演练等方式展开教学，帮助学习者实现沟通技能的深度成长。

## 【课程收益】

掌握“全脑沟通”的底层逻辑，深层次提升沟通技能

## 【课程对象】

组织部门人员均适用

## 【课程时间】

1—2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一. 沟通的本质是什么？

1. 课堂练习：我的沟通偏好是怎样的？
2. 案例研讨：一场糟糕的对话
3. 沟通的本质和盲区
  - 3.1 沟通的本质：成人+成事
  - 3.2 沟通的盲区：目标不明，无视需求，忽视感受，情绪混乱，表达混乱
4. “360度，全脑沟通”模型：左脑理性（关注事）+右脑感性（关注人）

### 二. 全脑沟通的运用原则是什么？

5. 原则一：保持目标感（对事）
  - 5.1 案例研讨：她们的目标到底是什么
  - 5.2 沟通中常见的“目标误区”：战胜对方，惩罚对方，躲避对方
  - 5.3 如何在沟通中保持目标感：为自己，为对方，为我们
  - 5.4 案例研讨：小李应该怎样设计沟通目标

5.5 课堂练习：根据沟通场景，设定沟通目标

6. 原则二：营造安全感（对人）

6.1 案例研讨：如此沟通氛围

6.2 营造安全感对有效沟通产生的价值：解除对方防备，建立安全感

6.3 沟通中破坏安全感的表现：言语上，肢体上，态度上

6.4 案例研讨：重新构建的安全感

6.5 如何营造沟通中的安全感

1) 沟通前：选择合适的沟通环境

2) 沟通中：识别对方的肢体语言，消除对方的误会，

3) 案例分析：消除业务部同事的误会，消除客户的误会

4) 课堂练习：根据沟通场景，设计安全感营造策略

**三. 如何真正实现全脑沟通，需要经过哪些步骤？**

7. 全脑沟通四大步骤展示：陈述事实，诉说感受，表达需要，提出请求

8. 案例研讨：小高的培训申请

9. 全脑沟通步骤一：陈述事实

9.1 陈述事实，对沟通的价值

9.2 陈述事实的要点

9.21 要点 1 - 双方都关注：

1) 如何做到“双方都关注”

2) 小游戏：看图讲故事

9.22 要点 2 - 全面而非片面

1) 如何做到“全面而非片面”

9.23 要点 3 - 事实而非评论

1) 事实和评论的特点

2) 如何做到“事实而非评论”

3) 课堂练习：哪些是事实，哪些是评论

10. 全脑沟通步骤二：诉说感受

10.1 诉说感受，对沟通的价值

10.2 诉说感受时的注意事项

11. 全脑沟通步骤三：表达需求

11.1 表达需求，对沟通的价值

11.2 表达需求时的注意事项

11.3 课堂练习：如何将指责变为表达需要

11.4 案例分析：成功打动客户

11.5 如何在沟通中观察对方的需要

12. 全脑沟通步骤四：提出请求

12.1 提出请求，对沟通的价值

12.2 提出请求的误区：没有提出请求，使用抽象语言，只告诉对方不要做什么

12.3 请求表达公式

12.4 提出请求时的注意事项

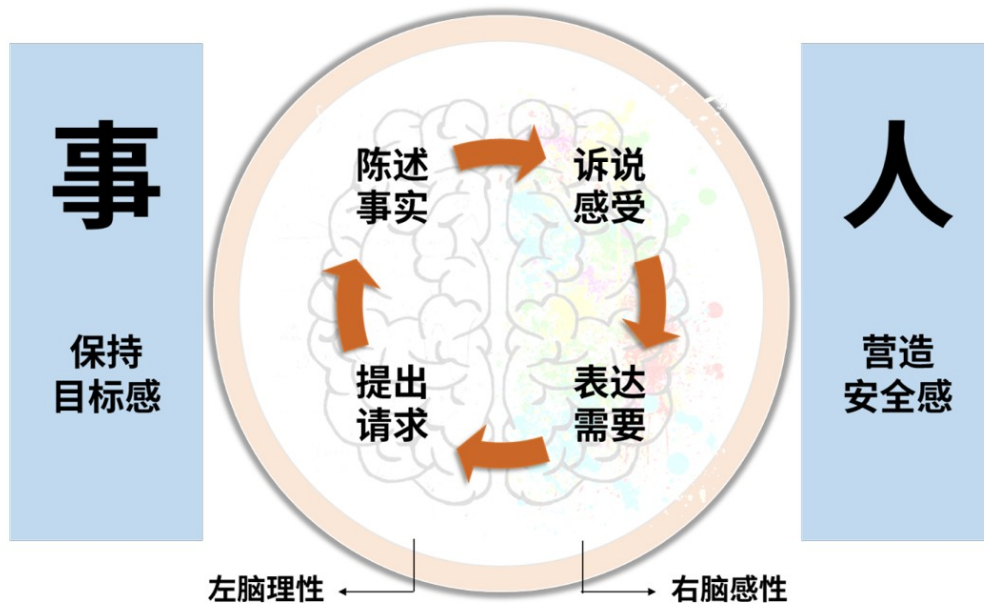
13. 课堂练习：马克和刘力的冲突

14. 工具展示：全脑沟通画布

15. 全科学习总结

### 【课程内容展示】

课程内容展示：全脑沟通模型



### 【课程实施注意事项】

为保证学习效果，参训学员总数建议控制在 20 人以内。