

《职场情景化沟通能力提升》

主讲：李丹

【课程背景】

时代巨变，BANI时代的来临，人与人之间的智慧沟通已经成为日常生活中不可或缺的部分。

无论是工作、学习还是生活，我们都需要与他人进行交流与合作，从而实现共同的目标。然而当下信息过载，节奏加快，我们面临的挑战和困难也越来越多，如何更好地进行智慧沟通成为了我们必须面对的问题。

智慧沟通作为一种由公式化沟通向高情商沟通进阶后，不断优化、总结、提炼出的更科学、更高效、更人文、更多元的沟通方式，它不仅可以帮助我们更高效地与他人交流，还可以提高我们的领导力、影响力、团队协作等能力。因此，掌握智慧沟通能力必然将成为每个人必须具备的一项技能。

【课程收获】

了解时代发展洪流下，智慧沟通对人际交往的重要性

快速掌握人际关系的沟通核心，有效改善不良沟通，提升沟通效能

掌握面对不同个体如何智慧沟通，高效实现沟通目标

运用智慧沟通敏锐体验高频场景，应对多发事件

搭建智慧沟通逻辑思维，习得智慧沟通

优化智慧表达效果，职场高速度晋升、幸福生活开端

【课程时长】1天，6小时/天

【授课方式】概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结+现场点评

【课程对象】企业中/基层管理人员、管理精英、储备干部

【参训人数】≤80人

【课程大纲】

开篇：互动破冰/团队建设

第一章：从高情商沟通看管理效能提升

VUCA时代，企业更需要可持续发展

源自于IBM的“企业可持续发展模型”

什么是管理？管理的本质要解决那些问题？

管理的三次升级指的是什么？组织环境营造、管人、理事三者缺一不可

高情商沟通，角色背后的四个关键词：位置、关系、职责、行为

互动游戏：四格漫画

第二章、“智思考、慧沟通”的第一关隘

一、别让情绪影响了沟通的效果与目标

【视频分享】：情绪对沟通效果的影响

1、沟通过程中自我情绪、压力的觉察与管理

2、如何正确辨识情绪、压力及来源

3、情绪高手的沟通黄金法则

【互动游戏】：摩斯密码

二、消弭负面情绪，高效沟通表达

1、愤怒管理的必要性及实操演练

2、沟通过程中压力的有效管理

- 3、 三步建立乐观思维
- 4、 炯炯有神的目光训练
- 三、 沟通过程中的洞察力与思考力
- 1、 洞察力- -科学捕捉沟通的核心内容
- 2、 敏感力- -正确感受对方内心情绪
- 3、 思考力- -智慧替换情绪化表达

【练习】：再说一次，我可以

第三章、沟通中的智慧与技巧

一、 差异化人际交往特质分析

- 1、 多维人物性格分析与差异化人物特质表达（多重模型综合介绍）
- 2、 不同沟通风格的优势与局限（分类型逐一详细介绍）

二、 差异化沟通策略（强化与落地）

- 1、 差异化人物沟通风格与应对策略（含综合演练、小品模拟）
- 2、 不同场域、场景化的智慧沟通策略（情、景、事、域）

第四章：高情商沟通：对上沟通

视频分享：他的成功

为什么要做好对上沟通？

做好对上沟通对于管理者的价值

对上沟通中容易出现的三大误区

对上沟通思维转变三部曲

从员工思维到管理者思维

从单一执行责任到管理责任

从个体价值到团队价值

案例演练：承接来自领导的工作任务（对上沟通）

对上沟通实战模型

对上沟通五步法，让对上沟通更富有成效

对上沟通实用工具清单（内含对上沟通/工作汇报实用工具）

互动分享：智慧树：清单革命

第五章：高情商沟通：对下管理

管理者为什么要做好对下沟通？

管理者做好对下沟通的价值

从盖洛普的一项研究看对下沟通

对下沟通常见的两大误区

案例演练 1：来自于资深员工的工作推脱

管理者被赋予的权力有什么作用？（研讨）

管理中，权力分三种：职位权力、交换权力、影响权力

实战讨论：使用三项权力的分析

从马斯洛的需求无层次看管理沟通攻略

组织中四种不同类型员工的沟通与管理

案例演练 2：员工认为工作目标制定及任务分配不公平

运用沟通模型帮助我们提升整体效能

第六章：高情商沟通：横向管理

来自跨部门横向沟通中障碍

你部门认为的重点，不是其他部门的工作重点
你部门认为的目标，不是其他部门的工作目标
你手中没有可让其他关联部门必须全力配合你的权力
在跨部门沟通中，“应该”和道理失去了作用，
只有以目的导向地看清事实；
当你无法命令他人时，只能靠激发他人的积极性来合作；
你需要以帮助他人的行动来获得他人对你的支持。
横向沟通模型帮助我们提升横向合作能效

案例演练：重大过失谁之过？（上）

第七章、智慧沟通技巧实操

一、倾听的神奇力量

- 1、倾听的积极意义
- 2、倾听的技巧方式
- 3、倾听过程中的敌人
- 4、倾听的五个层级
- 5、倾听积极反馈的有效话术

二、共情与同理心

- 1、共情的伟大力量
- 2、同理心的积极意义

三、智慧沟通正向引导法

- 1、积极话术的整理与使用
- 2、高情商沟通中中性词的谨慎使用法则
- 3、高情商沟通中的语言使用禁忌

四、“我”字的奇妙效应

五、善用批评的权利

- 1、客观真实的表达比宣泄情绪更有效
- 2、就事论事的重要性--不滥用一般化语句

六、化解矛盾的沟通法

【视频分享】：肯定与赞美的力量

- 1、应对不满情绪的黄金步骤
- 2、激励与赞美的智慧

【互动分享】：爱的魔力转圈圈

七、智慧提问法则

- 1、如何选择正确问题
- 2、如何设计一个好问题
- 3、问题的重要性排序

【练一练】：提问！回答！

第八章、智慧表达

一、言之四维

- 1、言之有礼
- 2、言之有物
- 3、言之有情
- 4、言之有术

二、智慧表达的黄金法则

情景化试题展示（培训结业考核/复盘）