

管理沟通能力提升

一、 团队 Check In (30min)

【破冰活动】超级名片

加深彼此的相互了解

发现自己和团队的内在智慧与优势

二、 建立对有效沟通的系统认知 (30min)

1. 沟通的基本含义
2. 沟通的主要问题与障碍
3. 职场结构对沟通带来的影响
4. 沟通的效果分析

目的：了解沟通模型，通过活动理解双方沟通中编码和解码系统的差异性。

三、 收获季节 (体验式沙盘，沟通、决策与全局观) (60min)

传说中的美极湖中存在着一一种稀奇珍贵的美极鱼，这种鱼不仅味道极其鲜美，还具有很高的药用价值。美极湖附近有一个质朴的渔村，村落中有若干条渔船，大家依靠捕鱼而生存，经过漫长的休渔期，捕鱼的季节即将到来。为了遵守“古老神秘”的捕鱼规则，村民们依次入湖捕鱼，进行10轮挑战，完成捕捞任务并收获最多的团队获得“渔王”称号。捕鱼季节会长达十周的时间，接着又将是漫长的休渔期。在捕鱼期间，我们最主要的任务就是能捕多少鱼就捕多少鱼。

1、运营决策体验

模拟真实世界中的的工作环境，我们如何来做运营和决策，包括小组目标与团队目标、沟通与谈判、博弈论、结构影响行为等。

2、复盘&团队学习、头脑风暴 (顾问点评反馈)

从数据和趋势图表分析决策与结果的关系

引导学员从游戏中跳脱到游戏外发现真实世界中的“系统结构”及结构对行为的影响

四、 职场沟通的三个关键技能 (60min)

1. 倾听 (听)

1) 换位思考《我对你错》

2) 理性倾听与感性倾听 – 3F 倾听

2. 表达 (说)

1) 聚焦式会话法：事实 观点 感受

2) 人际沟通风格

3. 反馈 (问)

1) 两种团队管理中常用的反馈模式

2) 封闭式问题和开放式问题巧妙运用

目的：帮助学员掌握沟通中的三个关键技能：倾听，表达，反馈。

五、 总结与反馈 (15min)

ORID 焦点讨论法：客观性层面、反应性层面、诠释性层面、决定性层面



看到的听到的 → 我的心情/感受 → 我的感想/启发 → 我决定……