

# 影响式沟通

## ——把话说到心里去——

### 课程背景：

工作中很重要的一部分工作是沟通，沟通的效果直接影响工作的绩效和团队合作的效能。而在沟通中职场人士都会有一个困惑

“我说了，你怎么不听？”

“你听了，你怎么不做？”

“你听了你做了，你怎么做不好？”

话说了，只是沟通的效果却没有落在行动上。

到底哪里出了错？为什么上沟通的课程解决不了沟通的问题？也许，因为沟通的双方，根本就不是在讨论问题的同一层面！就像是照相机没有“对焦”，拍出来的照片永远是模糊不清的，无论你怎么取景都没有用！所以，要解决沟通问题，得先从了解人性，了解“心智模式”开始！心智模式决定着我们所看到的东西，也就是说它会影响我们的观察。有不同心智模式的两个人去观察同一件事，会给出不同的描述，因为他们看见了不同的细节，并且做了不同的解释。正如心理学家所说，人们的观察是有选择的。简单地说，因为每个人具有不同的心智模式，因此我们每个人看到的真相都不是真相，而是片面的真相。

课程中学员通过了解人与人的心智模式认知差异，沟通背后的情绪管理，拓宽对沟通的另一层理解。同时通过自我梳理，找到自己在沟通中的优势和局限性，后续有的放矢地在沟通尽可能地扬长避短，用不同的职场角色及相应管理角色表达，激发合作伙伴工作动力从而提升团队工作绩效。

### 预期收获：

- “影响式沟通提升”课程是一个高度互动，是一个具有感染力以及充满活力的激动人心的理论与实践相结合的课程。
- 理解影响式沟通如何影响你的工作表现
- 提高日常沟通、会议交谈的品质
- 提升个人在组织中的影响力

- 增进对自己的察觉和了解；增加对他人的察觉和了解以及帮助他人了解自己

## 课程大纲：

### 第一部分 破冰：梭哈

每人随机抽一张牌，通过组成不同的牌型组合比大小的方式，找到最优团队

- ◇ 沟通&协作
- ◇ 不同的沟通风格与成果
- ◇ 个人能力最优≠团队能力最优

### 第二部分 如何运用影响力换位思考，改善沟通

- 招术一：呈现事实
  - 区分事实与观点
  - 案例：因为看见的事实信息偏差造成的沟通问题
  - 讨论：当“苦口婆心”仍然不能说服对方时，我们到底该怎么做？
- 招术二：察觉情绪
  - 案例：一次令人“崩溃”的对话
  - 情绪对策：情绪自觉->情绪延缓->后果评估->情绪导正
- 招术三：辨别假设
  - 案例：男女日常沟通
  - 你说的和对方听的
  - 避免经验陷阱
  - 3F 倾听
- 招术四：松动结论
  - 提问：三种不同的提问方式
  - 提问的目的与应用
- 招术五：转移信念
  - 切忌“信念攻击”
  - 转移信念：信任比指责更有效

### 第三部分 沟通中的人际风格分析与应用

- 人际风格类型分类
  - 自我人际风格分析
  - 对方的人际风格分析
- 人际风格的沟通应用
  - 赢得不同人际风格对象信任的方法
  - 说服不同人际风格客户/伙伴的方法

- 练习：达成我的沟通目的——不同情境下的沟通练习

#### 第四部分 情境演练

- 案例分析
  - 冲突化解
  - 跨部门沟通与达成一致
  - 对上管理与汇报
  - 影响客户购买决策