

---

# 赋能式沟通

## ——职场中的影响策略

### 一、【课程背景】

工业时代重塑了生产力结构，为了追求生产效率企业的分工越来越明确，越来越精细。虽然在一定程度上降低了管理的难度，责权利明确了。不过由此带来员工重复单一的工作内容，人与人之间的沟通的不畅，工作内容协调不足，跨区域，同一部门不同区域造成的沟通问题越来越明显。

本课程从角色定位引入，面对角色带来的沟通目标和互动方式的认知突破，尤其是在沟通过程中遇到的“冲突”该如何进行协调？回归以目标沟通为原则，通过识别沟通风格，营造安全沟通环境，高效沟通的方法，提升沟通与协调能力，减少误解，降低内耗。

### 二、【课程收益】

- 1、了解沟通本质的四原则
- 2、掌握识别情绪的方法，营造安全沟通环境
- 3、运用行为模式特点，选择正确沟通技巧
- 4、区分沟通中聆听的四个不同层级
- 5、形成“双赢”思维，带领团队高效协同

### 一、【课程亮点】

- ✓ **互动性**——课程采用提问反馈式教学，培训师引发思考，学员积极参与。现场使用引导技术，真正实现共创培训结果，达到培训目的。
- ✓ **视觉性**——提高课堂吸收率，课程中使用不同的图画方式辅助学员记忆，梳理思维，呈现培训成果。
- ✓ **游戏性**——课程中设计较多游戏、案例、视频等，让学员在体验中学习，学习中快乐。

### 二、课程时间

课程总时长 6 小时

### 三、课程内容

#### 第一部分：导入篇-信任空间构建及课程导入

##### ◇ □构建信任空间

(小组 OH 卡自由介绍)

##### ◇ □课程结构与逻辑剖析

(视频：沟通中的四原则)

---

## **第二部分：识别情绪营造安全沟通环境**

- ◇ 情绪怎么发生的？（价值观排序）
- ◇ 发生冲突的三个情绪触发点（背景/风险/价值）
- ◇ 四步完成自我情绪调节
- ◇ 区分“事实”“观点”“立场”消除误会
- ◇ 常见情绪表达的不同四种特征  
竞争表达型 /影响表达型 /妥协表达型 /完美表达型

## **第三部分：沟通过程中的有效反馈**

- ◇ 倾听的四种回应模式（鸬鹚/鹦鹉/家犬/鹰隼）
- ◇ 3\*3 现场练习
- ◇ “真情实感”赋能下属式反馈（案例应用）

## **第四部分：“双赢”思维，高效协同**

- ◇ 合作的 6 种关系模式
- ◇ 双赢思维-关注结果创造共识  
(寻找共同目的/识别背后目的/开发共同目的/共同构思策略)
- ◇ 职场中沟通的 3 种策略  
向上沟通-一页纸汇报策略  
平级沟通-建情感账户策略  
向下沟通-FAST 授权策略
- ◇ 职场中沟通的边界意识  
向上沟通-建议与执行的边界  
平级沟通-反驳与合作的边界  
向下沟通-开放与拒绝的边界
- ◇ 协调的本质是非职权影响力  
缩小关注圈扩大影响圈

## **第五部分：回顾与总结**

- ◇ 回顾课程内容与相关知识点