

# 突破式沟通（工作坊）

主讲人：张梅双

## 培训背景：

在现代社会，沟通是连接人与人之间的桥梁。无论是在职场上与同事协作，还是在生活中与家人朋友相处，有效的沟通都是至关重要的。然而，我们经常会遇到各种沟通障碍，如误解、情绪化、固执己见等，这些障碍往往导致沟通不畅，甚至关系紧张。本次课程旨在探讨如何突破这些障碍，实现更有效的沟通。

工作或生活中，我们经常会遇到一些误区，比如“抬杠式”和“撞墙式”沟通。这些沟通方式往往导致双方陷入僵局，无法达成共识。例如，在处理客户投诉时，如果我们只是一味地讲道理，而忽视了客户的情绪，就可能破坏与客户的关系。同样，在家庭生活中，如果我们总是试图用逻辑说服对方，而忽略了对方的感受，也可能导致关系疏远。

## 培训收益：

本次学习通过一套 335 密码，更深一层识别沟通障碍的真正原因并运用有效策略实现三赢效果，同时融入实际工作中，生活中，知人识人，识别情绪，破除认知固化，改善沟通效果。帮助我们扫清 95%沟通障碍的说话艺术，对内自我提升，意识突围，走出原由的沟通模式和行为模式，找回自信，提升自我价值；向外了解他人，准确觉察他人的心理需求，迅速改变各种人际关系，积极影响他人，达到正向提升的效果。

## 第一单元：安装防火墙

- 一、效果比道理更重要
- 二、没有冲突，只有不同观点
- 三、情绪是信念的投影

## 第二单元：觉察沟通障碍

- 一、沟通障碍之一：情绪
  1. 自我情绪识别
  2. 自我情绪调节
  3. 他人情绪识别
- 二、沟通障碍之二：信念
  1. 你怎样“看”这个世界
  2. 你的信念操控你的人生
  3. 识别限制性信念
  4. 破除局限性信念
- 三、沟通障碍之三：身份
  1. 身份的重新定位
  2. 身份对沟通的影响

## 第三单元：运用沟通策略

- 一、突破式沟通：先跟后带
  1. “跟”的秘密
  2. “带”的智慧

## 二、“先跟后带”5步策略

### 1. 建立关系

- (1) 亲和力提升小秘方
- (2) 掌握建立关系的时机

### 2、厘清情绪

- (1) 从认识到管理，做情绪的助人
- (2) 如何调整他人情绪

### 3、还原事实

- (1) 我们对信息的处理本身就是“扭曲”
- (2) 如何做到“对事不对人”

### 4、发掘价值

- (1) 转换定义，每个行为背后都有正面动机
- (2) 授你达成共识的突破大招

### 5、找到方法

- (1) 教练式提问与倾听技巧
- (2) 解决方案与行动