

互信交流-基于信任的沟通训练

课程背景

沟通不仅是艺术，更是推动职场核心引擎。职场中，超 40% 的时间用于内部沟通，而管理者这一比例更高——低效沟通引发内耗，高效沟通则成就团队势能。中层作为企业枢纽，需掌控沟通本质、驾驭情绪、构建信任，才能实现“上下同频”。本课程融合心理学、管理学与 20 年实战经验，从理论到工具（如“性格识别术”），助学员打破沟通壁垒，以信任为基石，赋能个人与组织。

课程收益

- 重塑沟通认知，突破沟通瓶颈
- 掌握沟通六大要素与高效流程
- 精准运用四大核心沟通技巧
- 实现上下信息通道无缝对接
- 解码信任底层逻辑，构建信任闭环

课程时间:2 天 (6 小时/天)

课程人数 : 30-50 人

授课方式 : 理论+行动学习 ; 分组讨论+沉浸式互动

课程内容

一、沟通的基础与要素

1. 解码沟通本质
 - ① 语言与非语言的协同效应
 - ② 目标、环境、氛围的黄金三角
2. 六大要素实战解析
 - ① 目标：从单向指令到双向共识
 - ② 环境：场景决定沟通成败
 - ③ 氛围：情感认同催化高效对话

- ④ 情绪：先平复心情，再处理事情
- ⑤ 表述：精准+生动=影响力
- ⑥ 平衡：分歧中坚守核心目标

3. 高效流程三步法

- ① 准备：对象画像+目标拆解
- ② 执行：情绪管理→换位思考→共识落地
- ③ 收尾：结果转化+留白策略

案例共振：

- 某科技公司因目标模糊导致项目延期
- 医疗团队因情绪冲突引发的误诊事件
- 销售冠军如何用“生动表述”签下千万订单

互动实践：

- 情境演练：模拟“高冲突场景”下的情绪引导
- 分组实战：目标分解与共识达成 PK 赛
- 角色互换：用非语言信号传递关键信息

二、建立信任，消除沟通障碍

1. 信任的底层逻辑

- ① 信任=影响力放大器+防御消除器
- ② 心理学视角：安全期待与防御机制

2. 信任构建方法论

- ① 个体信任：情感账户+言行一致
- ② 团队信任：资源支持+透明管理

案例共振：

- 某企业因“情感账户透支”导致团队分裂
- 华为“透明管理”如何凝聚万人团队
- 廖厂长用“信任给与”链接相交相知

互动实践：

- 信任速建：3分钟快速赢得陌生人信任
- 情景辩论：“透明管理”的利与弊
- 信任账户盘点：个人职场信任资产评估

三、表达的艺术与呈现技巧

1. 语言穿透力提升

- ① 语音控场：自信、生动、共鸣
- ② 思维组织：专业术语“翻译”为行动指令

2. 肢体语言赋能

- ① 表情：眼神定气场，微表情控节奏
- ② 手势：开放姿态强化说服力

案例共振：

- 雷军发布会“手势语言”如何引爆传播
- 某 CEO 因“僵硬表情”导致融资失败
- TED 演讲冠军的“语音节奏”设计秘诀

互动实践：

- 即兴演讲：用肢体语言传递“紧迫感”
- 视频诊断：分析名人演讲的肢体表达漏洞
- 镜像练习：同步对方表情与手势建立默契

四、有效提问与倾听

1. 信息挖掘四维度

- ① 公开区→未知区：推进了解程度
- ② 私密区→盲点区：转换信息占位

2. 提问与倾听实战

- ① 开放式提问：激发表达欲望
- ② 封闭式提问：锁定交流结果
- ③ 同理心倾听：少说、认同、记录

案例共振：

- 马云的“开放式提问”如何撬动团队创新
- 心理咨询师用“重复式提问”破解客户心结
- 某 HR 因“无效倾听”错失顶尖人才
- 《我是一只小小鸟》分析

互动实践：

- 提问擂台：1 分钟用问题获取对方关键信息
- 倾听挑战：复述对方观点并提炼隐藏需求
- 角色扮演：用“调频共振”化解上下级沟通矛盾

五、反馈技能与汇报技巧

1. 向下反馈：冲突化解与说服

- ① 反馈时效：及时≠急躁，延时≠逃避
- ② 说服工具：逻辑+情感+利益共振

2. 向上汇报：精准与高情商

- ① 接受任务：抓重点、定标准、卡节点
- ② 汇报设计：数据故事化，结论前置化

③ 汇报方式：文档规范化、口头个性化

案例共振：

- 字节跳动“数据故事化”汇报模板解析
- 某经理用“利益捆绑法”说服顽固下属
- 政府官员因“结论模糊”遭公众质疑

互动实践：

- 汇报实战：90秒电梯演讲争取资源
- 冲突沙盘：模拟团队矛盾并制定解决方案
- 说服实验：用“FAB法则”推销冷门产品

课程金句

“信任是沟通的氧气，高效是信任的果实。”-刘培林