

《从异议到共识》

——职业沟通力提升课程

主讲：李文

【课程背景】

做为公司新人，迅速融入团队，达成共识，降低融入成本和纠错成本才是王道。

团队中，因沟通问题出现如下状况：

- 因意见不一致导致内耗、效率低下、目标被搁置等情境；
- 与对方意见不统一时，拒绝沟通或只希望对方发生改变
- 虽然经历多次沟通，最终仍未获得对方的真正意图，导致“沟”却不“通”
- 习惯性地使用职务、专业、权威等优势使对方就范的不正确做法
- 跨部门沟通遭遇困难的情境下仍需开展工作

现代职场，共享、共识、行业生态圈的构建已成为趋势，世界在变，全球一体化加速融合，共识力成为职场中一项非常重要的技能。本课程着眼于“求同存异”以心理学中语言能量的调频技术为底层逻辑，从心态、意愿驱动、沟通通力、沟通技巧四个方面给出引导，助力企业打造一个和谐、统一的沟通环境，为工作增效，聚焦绩效目标达成。

李文老师拥有 15 年管理培训经验和 6 年心理咨询个案和团体辅导工作经验，本课程融入了老师多年实战经验，生动有趣、案例真实、落地性好。

【课程收益】

- 掌握人际沟通的原则，从内在意识到沟通的重要性和改善沟通的意愿
- 掌握人际沟通的技能，把沟通能力转化为可观察、可学习、可提高的行为
- 掌握与上级、平级沟通的技巧，提升沟通效率
- 了解人际风格沟通的共同技巧

【课程特色】

- 干货，讲师亲历验证，案例绝对一手，指导精准可靠。
- 科学，逻辑清晰，结构合理，从共识—选择—行动，
- 实战，理论联系实际，成果导向；现场征集案例，不讲他人故事；

【课程对象】

- 新员工，应届毕业生
- 团队带领者、员工导师，基层管理者
- 需要经常与公司内、外客户沟通协作的员工
- 需要引导、影响顾客促成成功销售的营销人员
- 高频次跨部门沟通、推动多部门共同行动的管理人员

【课程方式】教案讲授、小组练习、角色扮演、案例分析、视频讨论等

【课程时间】1-2 天

【课程大纲】

一、 异议还是共识，是 360 度沟通的两个面相

【视频】客户来电

1、自我意识与沟通

- 内心对话，自我沟通对个人能力和命运的影响
- 自我定位，如何发现内心固化的对象关系
工具：冰山日记
- 互动模式，如何跳出代代相传的生活脚本
- 互动游戏：抓与逃

2、人际沟通的原则

- 共好原则，如何建立友好的沟通气氛
- **KISS** 原则，如何减少沟通中的理解偏差
- **ABC** 原则，如何降低沟通中的情绪干扰

二、 求同存异的沟通前提

1、4L 沟通模型

2、调对频道再沟通

- 沟通的本质：同频—传递与分享
- 沟通的真空：为什么信息溜走了
- 沟通之窗：大沟通的“公共区”

3、沟通四要素：

- 讲对方想听的话
- 讲对方听得进的话
- 讲你应该讲的话
- 讲你想讲的话

【课堂研讨】做点什么？--有效沟通的行动计划

三、 求同存异的沟通的 5 个习惯——三、思、而、后、行

1、习惯 1：三省吾身——做准备

- 1 省确立信任
- 2 省明确目标
- 3 省处理隐患
- 案例分析：向上沟通 3-4-5 课堂演练

2、习惯 2：见贤思齐——辨身份

- 理解对方的行为风格：DISC 沟通风格的影响
- 视频 1、2、3、
- 课堂训练：同频效应—不同上级（下属）的沟通方式
- 发现对方的价值标准
- 熟悉对方的沟通习惯

➤ 案例分析：用合适的习惯配合沟通达成

3、习惯 3：因时而动—选方式

- 使用积极情绪
- 把握沟通时机
- 案例分析：利用问题解决象限选择沟通时机
- 工具：换框法、破框法

4、习惯 4：先人后己——明局势

- 拆卸心墙
- 干净聆听
- 好奇发问
- 客观复述
- 有效共情

课堂训练：职场沟通中的倾听与提问训练

5、习惯 5：行之有效——要效果

- 建设性的反馈
- 行之有效的表达
- 沟通目标检验

总结与回顾

备注：所有课堂训练、研讨、案例分析部分，可根据授课时间及企业情况进行订制