

共情沟通与职场高效协作

【课程背景】

➤ 职场中，沟通工作并不是一种形式，沟通本身就是工作，它本身就是我们职责的一部分。同时，沟通工作也是“二八法则”的真实体现：看似只占一个员工全部工作比重的 20%，但这 20% 的沟通有时候却决定了我们 80% 的工作效率和工作成果！

➤ 但在不同岗位，不同场景，我们都在面临着不同的沟通难题：

初入职场伙伴： 任务接收时易误解上级意图，执行结果偏离目标；汇报呈现逻辑松散，缺乏结构化表达；

职场业务骨干： 如何在晋升答辩中凸显独特价值？如何构建客户信任纽带？如何在团队中传递有效认可，跨部门合作中如何精准表达需求？

团队管理者： 如何向上级争取资源与信任背书？如何激活下属积极性与忠诚度？如何塑造个人领导影响力？

➤ **每一次任务交付、协作互动与反馈闭环，均是沟通能力的实战检验场。**

➤ 职场共情沟通力，**通过说、听、问、答四个维度提升，并辅以高效沟通工具**，全方面提升职场沟通能力，从本质的沟通思维，到具体的方法论转化，融合运用组织心理学、心理学，助你掌握沟通技巧，提升职场硬实力。

【课程收获】

- ✓ **掌握“说”的精准：**提升逻辑表达与情感传递能力，让观点清晰有力；
- ✓ **强化“听”的深度：**学会倾听潜台词与需求，减少信息误判；
- ✓ **优化“问”的策略：**通过提问引导对话方向，挖掘核心问题；
- ✓ **提升“答”的智慧：**灵活应对冲突与挑战，用回应推动共识达成。

【应用场景】

- ❖ **团队沟通：**掌握方法、建立共识、营造良好积极的团队氛围；
- ❖ **向上沟通：**汇报到位，获得信任、洞察关键沟通突破点，直击沟通本质；
- ❖ **跨部门沟通：**高效接收信息与传达信息、赢得支持、协作高效；

❖ **冲突处理**：无法避免，有效处理，实现关系与利益的两全，才是关键。

【课程形式】

- ❖ **实战导向**：结合案例分析与情景模拟，将理论转化为可操作工具。
- ❖ **多元互动**：通过分组研讨、角色扮演、剧本演练等形式，激发参与热情与创造力。
- ❖ **成果可视**：制定明确学习目标，输出个性化应用指南，确保落地转化。
- ❖ **聚焦实效**：以目标达成为核心，设计可量化、可复用的解决方案。

【课程内容】

模块一：重构表达思维

一、透析沟通本质

1. 摒弃模板化表达
2. 聚焦表达背后的核心驱动
3. 将“能讲”升华为“善言”

二、影响力演说的三维策略

1. 注意力：听众利益相关
2. 共情力：创造情绪价值
3. 影响力：转向共鸣型分享

三、五类表达场景的精准应对策略

1. 沟通：平等视角下的信息交互
2. 说服：在弱势中施加有效影响
3. 谈判：化冲突为协作的增量思维
4. 演说：构建权威观点与话语权
5. 辩论：通过逻辑思辨争取第三方支持

模块二：深度倾听

一、积极倾听

1. 无效倾听的六个表现

2. 积极倾听六个原则
3. 积极倾听七大工具

二、3F 倾听

1. 倾听事实
2. 倾听感受
3. 倾听意图

三、倾听非语言

1. 身体：定向、姿势、手势、表情、眼神
2. 声音：重音、语速、语调

案例视频：【赢在中国】案例分析

模块三：精准表达

一、结构表达

1. 结论先行
2. 上下对应
3. 分类清楚
4. 排序逻辑

二、即兴表达

1. 时间公式
2. 空间公式
3. 支点公式
4. 变焦公式
5. 钟摆公式
6. 递推公式

三、生动表达

1. 话语
2. 修饰——比喻、夸张、排比、拟人、对比
3. 利益——利他化、场景化、感性化

4. 画面——具象、比喻、五感

四、感性表达

1. 高威胁性信息
2. 非共同体语言
3. 过度主观语言
4. 良好沟通氛围
5. 积极认同语言

模块四：提问策略

一、上堆下切提问法

1. 上堆式
2. 平行式
3. 下切式——一般下切、5W2H法

二、多元提问策略

1. 开放式提问法
2. 封闭式提问法
3. 横向探索提问法
4. 纵向深挖提问法
5. 假设性提问法
6. 反思性提问法
7. 引导式提问法
8. 共情式提问法

模块五：智慧回答

一、即兴回答

1. P：引出观点
2. R：指出原因
3. E：举个例子

4. P：重述观点

二、回应策略

1. 接话——认可
2. 送话——询问
3. 变话——调整

三、四维回应

1. 事实获取
2. 创造共情
3. 高效链接
4. 共识前提

四、回应目的

1. 回应比答应更重要
2. 找到需求背后的诉求，精准回应

五、高效反馈

1. 逐字反馈
2. 同义转述
3. 引导反馈

案例引导：【赢在中国——夏花】视频分析和小组讨论

课程产出：通过结构化研讨的方式，练习职场真实冲突中的四维回应

模块六：人设构建

一、沟通表达的目标思维

1. 目标凝聚伙伴
2. 伙伴提供方法
3. 方法服务目标

二、用个体打造人设的情感价值

1. 可信：建立信任的前提
2. 真诚：信任人时，才会信任人背后的一切
3. 亲和：有安全感才能让关系稳定

课程互动：找打赢得信任的三种人设标签

模块七：场景沟通模型

一、向上沟通

1. 工作汇报 4P 法则
2. 演讲型汇报策略
3. 晋升答辩核心
4. 请求支持技巧
5. 建议提案逻辑

二、团队协作

1. 新员工入职引导
2. 组织绩效面谈
3. 差异化赞美法
4. 团队激励模型
5. 辅导公式
6. 建设性批评五步法
7. 高效道歉四要素
8. 合理拒绝策略

三、跨部门沟通

1. 跨部门协作 AB 法则
2. 远程协作沟通
3. 危机公关沟通
4. 说服六问法
5. 紧急求助三步法
6. 高效会议发言术
7. 冲突处理双赢法