

结构化思维能力提升训练

——高效表达、沟通、创新、解决问题等

培训师：鞠佳

课程要点：

- ◇ 4大要点：结构化思维表达的要点
- ◇ 2种方向：金字塔结构的纵横思维
- ◇ 5种口诀：口诀化表述的技巧框架
- ◇ 3个步骤：沟通结构化的模板步骤
- ◇ 6个层次：复杂结构应对沟通层次
- ◇ 4步表述：冲突应对的结构化表达
- ◇ 3个方向：创新思维结构的三方向

学员群体：全体员工、骨干精英员工

课程形式：案例拆解+模型植入+情境模拟+小组练习

一、结构化表达逻辑：广泛适用于职场表达汇报的思维能力

1. 结构化是职场思维的必备能力

- ✓ 什么是结构化？
- ✓ 为什么职场中需要结构化思维？

- ✓ 结构化思维特征与广泛适用的原则是？
- ✓ 职场表达：写得啰嗦，漫无边际？问题出在哪？
- ✓ **案例：广东/浙江移动的工作汇报、亮点文章的拆解**

2. 基础结构化与金字塔模型

- ✓ 漏斗原理：从 100%到 80%到 30%到 5%的信息漏斗递减律
- ✓ 横向结构：并列的多点列举，思维的宽度
- ✓ 纵向结构：深挖的方向细化，思维的深度
- ✓ MECE 分类原则：相互独立+完全穷尽
- ✓ 文章的框架：从“画”到“写”的结构化成型
- ✓ **中国移动集团“十三五”“十四五”规划领导讲话拆解**

3. 结构化表达的四大表达要点

- ✓ 先说核心——开门见山地阐明结论、核心、关键点
- ✓ 再说细节——徐徐展开步步分层分类模块化表达
- ✓ 从上往下——使用大词语套小局部的逻辑分层
- ✓ 从少到多——关键词的逻辑结构从少到多表达

4. 提炼后的口诀化，更加易于记忆

- ✓ 英文字母法
- ✓ 核心关键字

- ✓ 专有名词法
- ✓ 编造顺口溜
- ✓ 数字引导法
- ✓ **案例拆解：中国移动杨杰董事长的讲话拆解**

二、结构化沟通技巧：职场中高效率沟通需要结构化思维

1. “三段论”结构化沟通模型

- ✓ 第一步，我推荐的这个很简单……
- ✓ 第二步，它特别适合于像您这样的……
- ✓ 第三步，您一旦采纳/使用/许可后，会有何好处……
- ✓ 最后的锦上添花：增加一个事例，以使得更具有说服力
- ✓ **现场练习：小组进行情境模拟演练**

2. “三连跳”结构化亮点沟通模型

- ✓ 第一步，先陈述一个较小的优点
- ✓ 第二步，再把缺点放在中间位置做陈述
- ✓ 第三步，最后陈述更大更富有亮点的优点
- ✓ **现场练习：小组进行情境模拟演练**

3. “三进阶”结构化高效率说服模型

- ✓ 第一步，从情绪入手：先从个人情感角度激励对方
- ✓ 第二步，从理性入手：再从现实客观层面让对方理解
- ✓ 第三步，从利益入手：最后临门一脚让对方体会到收益感知

4.“六大理解层次”复杂结构沟通模型

- ✓ 第1层-环境层：这件事情的外在因素有哪些？
- ✓ 第2层-行为层：个人具体做了什么动作？
- ✓ 第3层-能力层：个人拥有什么样的能力？
- ✓ 第4层-信念层：个人的想法和价值观是什么？
- ✓ 第5层-身份层：对冲突对象的个人品性评价是？
- ✓ 第6层-系统层：冲突时我们所形成的相互作用关系是？
- ✓ 情境模拟：领导与下属的沟通问题，有效改善

三、结构化冲突化解：高情商表达与冲突有效化解的四步结构法

1.表达情绪关键步骤：S (state) ,客观陈述

- ✓ 如何进行情商管理，自我觉察进行客观陈述问题？
- ✓ 客观陈述 VS 主观评价
- ✓ 例句分析：以下沟通表达是属于哪一类别？
- ✓ 主观评价的用词特点/客观陈述的用词特点

- ✓ 案例情境：现场进行沟通语句的拆解和练习

2. 沟通中体察自己的感受：E (experience) ,表达感受

- ✓ 低情商的沟通中，感受为何难以表达出来？
- ✓ 感受的一些特定专用词语：开心/沮丧/愤怒/窘迫/压力……
- ✓ 潜意识里的自我保护情结，导致避免谈及感受
- ✓ 怎样在职场沟通中正确地表达感受？
- ✓ 误区：有些表达是判断，而不是感受

3. 我的需要如何让对方知晓？S (need) ,阐明需要

- ✓ 符合人性：我们有着人性底层上的共同需要
- ✓ 引起共鸣：相通的需要，将心比心，必然会引起共鸣
- ✓ 每一种指责背后，都有某种需要
- ✓ 描绘出生动的场景再现，引发对方的联想和共鸣

4. 让工作压力释放：D (demand) ,提出请求

- ✓ 在职场沟通中，如何才是一个清晰有效的请求？
- ✓ 陈述-表达-了解-需要
- ✓ 中国式传统语言 VS 西方式精准语言
- ✓ 尽量客观有标准，避免笼统模糊的印象化语言

四、结构化创新思维：通过优化、拓展结构进行思维框架的创新

案例故事：从过河案例解决问题的故事中思考目标锁定？

1. 建立思维结构：如何锁定问题目标？

2. “上中下结构提问法”——3种简单又切实可行的思路策略

- ✓ (1) 上推：寻找本质性、概括性、抽象性问题方向
- ✓ (2) 下切：聚焦具体性、方法性、实例性问题方向
- ✓ (3) 平移：探讨类似性、同一性、殊途同归的方向

3. 如何提出一个正确问题？提出正确问题，往往比解决问题本身更重要

2. 不同的方向会指引我们去往不同的道路，结果千差万别

3. 建立结构思维，实践研讨创新

(1) 理念：思维结构框架的上三层 & 下三层

(2) 目标：1级目标/2级目标/3级目标

(3) 准备材料：小组白纸+马克笔+色彩+结构图呈现

(4) 选定主题：实际工作生活种的问题，进行画图分析

(5) 寻找：不断拓展延申问题的方向，寻找到各种可能性

4. 发现问题的新思维的三段结构

✓ 前提：隐含的本质，往往是我们所忽略的

✓ 事实：客观的目的，是基于现实的情况陈述

- ✓ 结论：前二者的结合，形成结论，问题的导向

5. 通过思维结构进行决策

- ✓ 建立维度结构
- ✓ 筛选不同主题
- ✓ 进行权重赋值
- ✓ 思维重组创新