

沟通提升团队凝聚力

工银研修中心（河北）忻艳梅





目录

Content

1

沟通的底层逻辑

2

沟通的三大原则

3

沟通的核心技能

4

沟通场景之绩效面谈



01

Overview

沟通的底层逻辑



沟通的底层逻辑

01

强共情

02

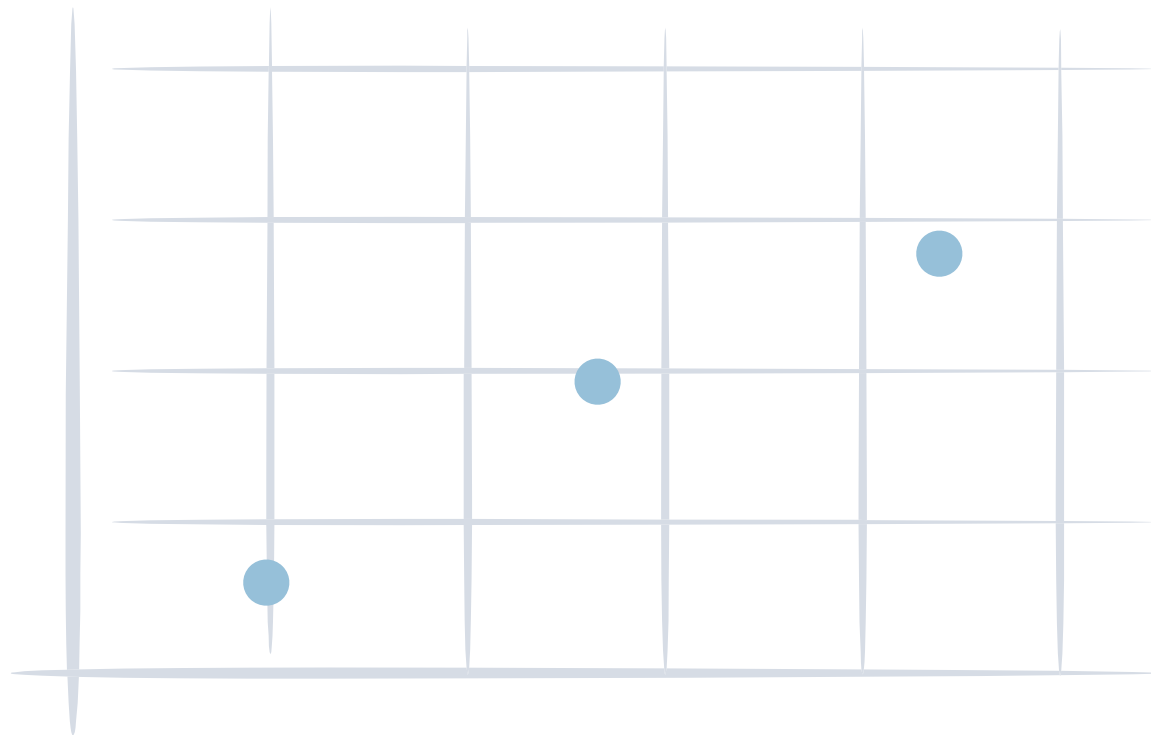
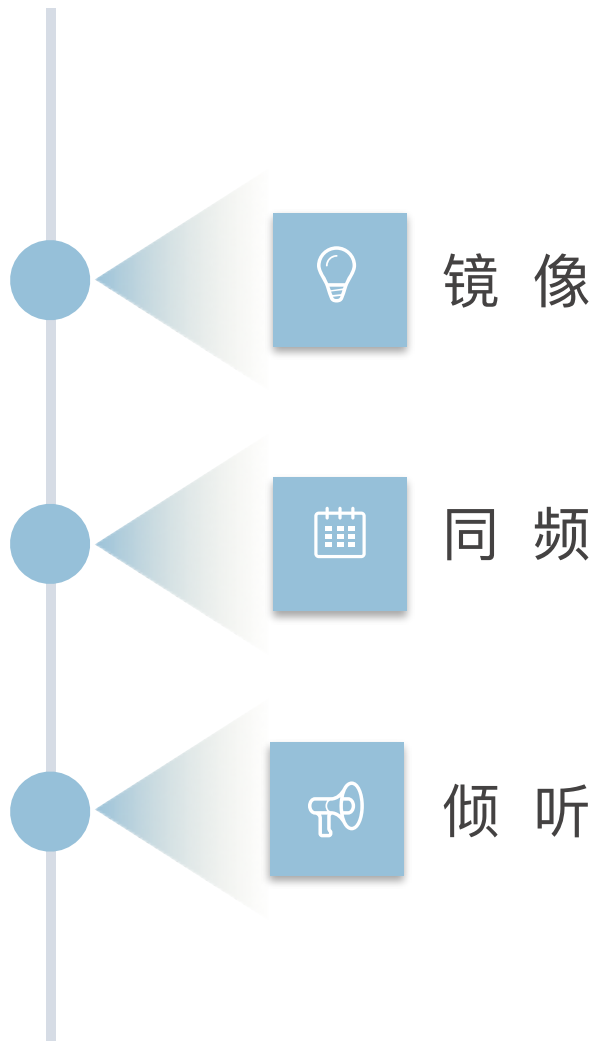
强准备

03

强反馈



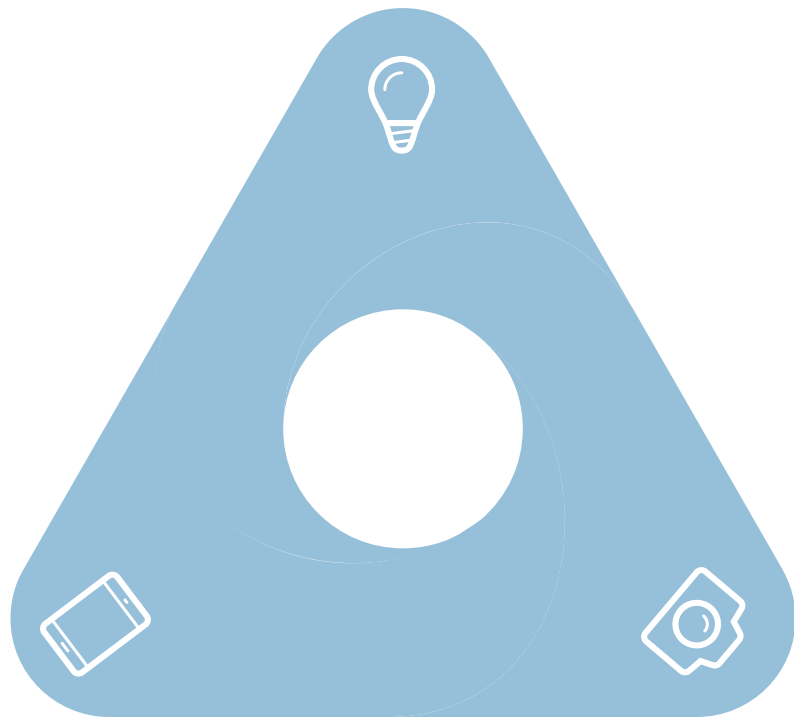
如何做到强共情



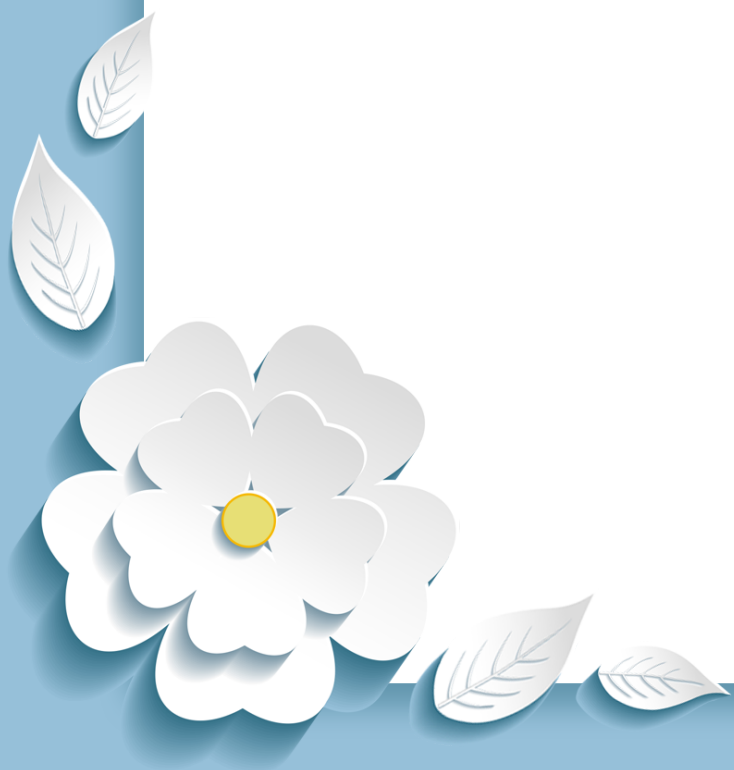


如何做到强准备

制定标准



强反馈=闭环+循环





02

Overview

沟通的基本原则



沟通的类型

老虎

孔雀

猫头鹰

考拉



沟通的原则

开放性

目标感

建设性



03

Overview

沟通的核心技能

沟通的最大问题在于，

人们想当然地认为已经沟通了。

———乔治·萧伯纳





关键技能

倾听

提问

请教

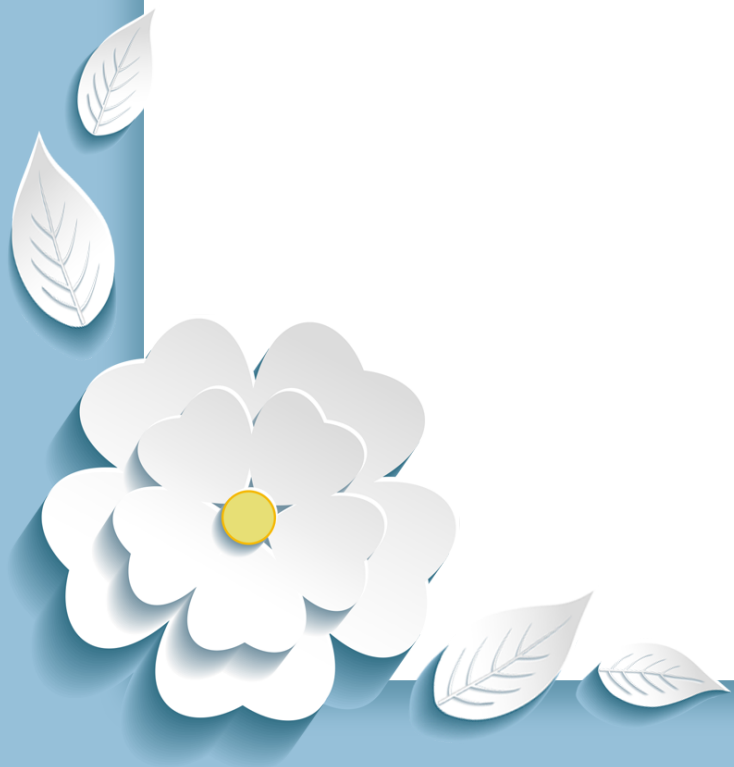
激励

说服

反馈

赞美

倾听是沟通的起点





结构化倾听

情绪

高兴 悲伤

恐惧 焦虑

愤怒

.....

事实

不受主观判断

影响

可考证

可追溯

期待

对方内心

真正想要

得到的东西



如何识别情绪

举个栗子：

总是

老是

每次

经常

永远



如何判断事实

WHEN



WHO



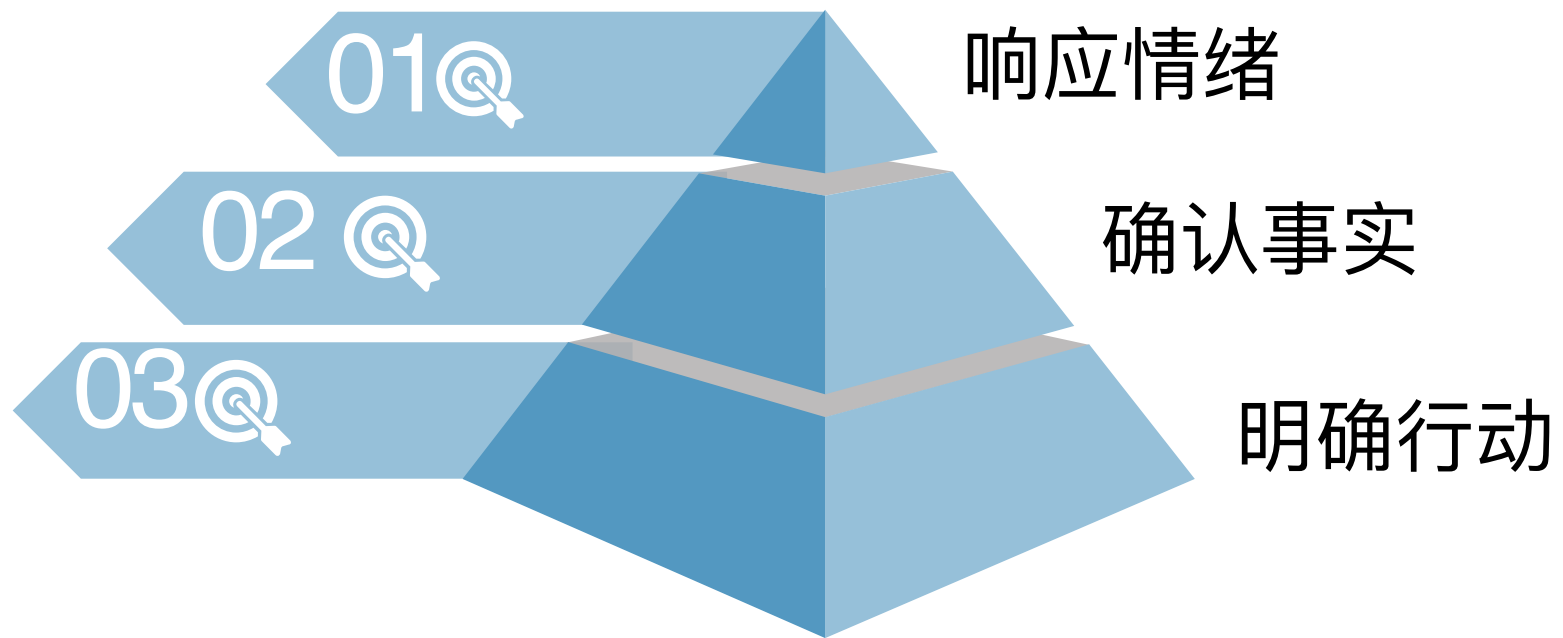
WHERE

WHAT





反向叙述



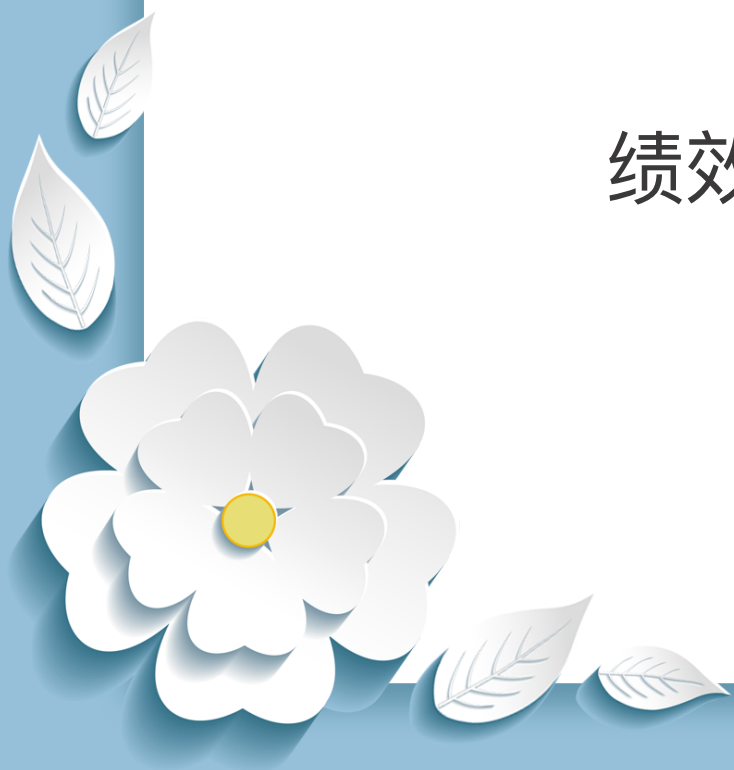


04

Overview

沟通场景之绩效面谈

绩效面谈=营造正式感+换框架





动作一：营造正式感

1



时间意义上的正式感

2



空间意义上的正式感

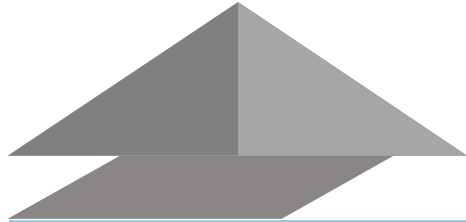
3



话语意义上的正式感



动作二：换框架



你知道全行重要的目标是什么吗？



你知道全行的目标对我们支行意味着什么吗？



你知道这对你意味着什么吗？



还有呢？



.....



学会沟通

运用沟通

欢迎沟通

