

# 高情商沟通，共创卓越关系

## 课程背景：

沟通能力，尤其是敏锐捕捉彼此情绪模式、了解人在沟通背后的心理机制、知己解彼的高情商沟通，是现在每位职场精英必须具备的能力！高情商沟通会让我们的沟通成效加倍，推动团队绩效和企业的发展！

一个人想要成功，15%依靠他的专业技能,但 85%要靠他待人处事的人际关系(沟通)能力！职场中，70%工作中的错误都是由无效的沟通造成的！对管理者来说，管理的本质就是沟通！

在企业管理的过程中为什么频频出现沟而不通，为什么同事之间误会频频、协作不畅？通过对企业大量的案例研究分析，我们发现很多时候是因为管理者自身的沟通能力有待提升，作为管理者必须首先的建立的思维是：员工有问题首先是我的问题。

本课程从沟通的本质分析入手，剖析影响沟通的情绪和心理，加深学员高情商沟通的理解；通过沟通的技巧修炼及职场沟通类型的讲解和演练，帮助学员转变思维结构、正确运用沟通的工具、消除沟通障碍、有效提升管理者的沟通能力，帮助管理者实现从“优秀到卓越”的转变，有效的开展工作。

## 课程收益：

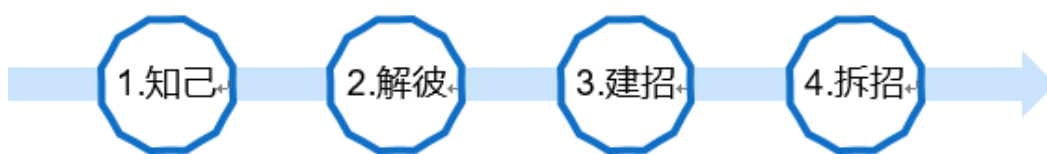
- ★ 破解情绪对沟通的影响
- ★ 掌握影响沟通的心理机制
- ★ 掌握对上、对下以及跨部门沟通的高情商沟通技巧
- ★ 提升沟通能力，优化人际关系
- ★ 提升：团队绩效

**课程对象：**骨干员工、储备干部、新晋升管理者、中高层管理者

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程方式：**讲师讲授、影视分析、案例讨论、互动交流、分组讨论、角色扮演、头脑风暴、现场辅导、行动方案

## 课程模型：



课程大纲

## 第一讲：定义——重新定义沟通

### 一、沟通再认知：

1. 沟通的重新定义及意义
2. 沟通的重要性及好处
3. 沟通的常用形式

团队研讨、互动交流

## 二、自我沟通困惑与案例分享

### 团队研讨

## 三、高情商沟通的定义

1. 自我沟通模式的觉察
2. 自我情绪管理
3. 识别他人情绪和心理机制
4. 有效沟通和表达，创造和谐关系

### 团队研讨

## 四、沟通提升模式：

1. 提升公式
2. 冰山模型
3. 思维、行为改变模式
4. 面对沟通情绪冲突的四种模式

### 团队研讨、互动交流

## 第二讲：知己——情绪模式与沟通

### 一、情绪对沟通的影响

#### 1. 三脑对情绪、沟通的影响

- 1) 三脑认识
- 2) 三脑与情绪、沟通的互动模式

#### 案例：Tell me why?

#### 2. 从三脑的运行模式建立情绪管理、沟通能力

- 1) 爬行脑：正念呼吸
- 2) 情绪脑：快速和谐
- 3) 智力脑：非暴力情绪沟通

小组练习：正念呼吸、快速和谐技术、非暴力情绪沟通

### 二、认知对情绪、沟通的影响

1. 思维和行为改变模式解析
2. ABC 认知模型解析

#### 案例：无法进行的合作

3. 限制性信念探寻——对沟通成效的影响信念

小组练习：限制性信念探寻

4. 三种病态的职场思维模式解析

现场测评：10种非理性的人生信条

5. 第四种选择创建

小组练习：创造沟通的第四种可能

6. 多元认知的建立和松规条

#### 视频案例：奇葩说

### 三、高情商沟通的关键原则和心态：

1. 沟通原则-100%在沟通中负责!+成为主动破局的那一个人!

#### 体验游戏：我说你做

2. 沟通原则：双赢+第三条路

## 角色扮演：问题在哪里？

3.沟通的三种错误心态：受害者、指控者、无能者

4.沟通常备三状态：觉察、选择、责任

## 第三讲：解彼——影响沟通的心理机制

导入：社会认知的共识——自我、他人、群体的认知

### 一、认同——自我概念

#### 1. 自我概念的定义和来源

体验游戏：我是谁

1) 自我概念带来的沟通启示：给他人以积极反馈、让别人在沟通中有掌控感

体验游戏：来听我讲故事

2) 帮助他人构建积极自我概念的重要性

2. 建立信任、树立信心、激发潜能

### 二、知觉偏差

#### 1. 刻板印象

1) 刻板印象的例子：地域、个性、职场

2) 启示：不贴标签、多渠道了解对方

#### 2. 投射效应

1) 投射效应的定义：实验

视频案例

2) 投射效应对沟通的影响：失去客观、引起反感

3) 启示：避免“以己之心度他人之腹”、接纳和尊重差异性

#### 3. 利己主义

1) 觉察：写出你最近在工作中遇到的最大的困难，并且总结事情无法正常进展的原因！

团队研讨

2) 启示：沟通中常反思与调整

## 第四讲：建招——让表达、倾听、观察为沟通助力

### 一、结构化表达

1. 沟通前的准备：目标、关键点、架构

团队研讨：领导最在意的信息是什么？

2. 有效表达——金字塔原则

1) 金字塔原理解析

2) 金字塔使用四步骤

案例练习：旅行的准备、晚宴的安排

### 二、聆听技巧

1. 聆听的意义以及对沟通的影响

2. 聆听的误区

视频案例：柴静采访周星驰

3. 积极聆听的 RASA 模型

### 三、“察言观色”技巧

1. 非语言表达的方式以及对沟通的影响

视频案例：《Lie to me》

2. 肢体语言与沟通心理剖析

3. 微表情与沟通心理剖析

## 第五讲：拆招——对上、对下、跨部门沟通技巧

### 一、职场性格分析

1. DISC 性格分析工具介绍

测试：了解你是谁？

2. 不同性格特质分析

案例分析：看视频分析人物性格、说话风格

3. 因“性”而异的沟通技巧

小组演练

### 二、向上沟通技巧

1. 认识上司的角色：老师、顾问、领导

团队研讨：上司的角色是什么？

2. 适应领导的管理风格：专制型、放任型、民主型

团队研讨：如何适应不同管理风格的领导？

#### 3. 同理你的上司

1) 同理心的力量

体验活动：感受对方传递的感受（两人小组）

2) 训练同理心思维的四步曲

3) 感受他人的感受和需要

动机探索法：每个行为的背后都有一个积极正向的意图

4) 情绪界限：谁的情绪谁负责

视频案例：如何面对情绪失控的上司？

4. 从 DISC 性格分析看向上沟通的冲突管理

团队研讨：如何向上管理好你的领导？（与上司和谐相处）

#### 5. 应对“问题上司”

1) 重新评价你的上司

2) 面对上司，正视问题

3) 从上司的错误中学习

团队研讨：假如是你，你将如何面对“问题上司”？

### 三、向下沟通技巧

1. 向下沟通的核心问题

2. 优化与下属关系的要诀

3. 如何进行表扬和批评：三明治法则

3. 下达工作任务的技巧和方法：尊重、清晰、反馈

#### 4. 教练式领导沟通技巧：

1) 提问技巧

2) 支持、鼓励、问责

视频案例

### 四．跨部门沟通技巧

1.跨部门沟通的核心问题

**案例分析：**无法推进的项目

2.促进跨部门沟通的 PASS 模型

**小组演练**

3. 获得支持的关键技巧：3W1H

**【课程回顾、行动计划书、祝福、合影】**

**说明：**本课纲为通用版本，培训前会与企业方沟通，把握最真实的需求情况，做个性化方案调整，把培训价值放在第一位，让学员更加满意。