

《高情商沟通》

主讲：石林萍

【课程背景】

沟通能力看起来是外在的东西，而实际上是个人素质的重要体现，它关系着一个人的知识、能力和品德。而在沟通中，我们是否存在这样的困惑：

为什么有些男生特别讨女生喜欢，总是很有女人缘？

为什么有些人能力一般，但在公司升职很快，而有些人能力有强，明明很优秀，却得不到提拔？

为什么很多人不能清晰地表达自己的观点，说话没有重点？

为什么环境不对同样的话说出来效果不同？

为什么和别人聊天时，聊着聊着就把天聊死了？

为什么在给别人建议时，对方不接受呢？

如何清晰地表达语言信息却不会唤起对方的防卫？

如何更快走进对方的心里？

如何有效的倾听让对方更易打开心扉？

如何表达自己的感受和情绪，获得对方的理解和认可？

如何表达建议让对方更容易接受，对事不对人？

如何正视双方的利益需求，实现沟通的双赢呢？

如何进行二级反馈起到激励的效果呢？

本课程设计根据对话结构的底层逻辑，从“心”出发，如何运用倾听模型打开心扉，在不同的场景中如何使用模型应对不同难题；如何用语言和非语言的魅力进行自我觉察并有效激励他人，带来良好的人际互动关系，提升组织沟通效率，降低无形成本。

【课程目标】

- 1.体验高频场景，应对多发事件；
- 2.收获套路技法，锻炼逻辑思维；
- 3.反复刻意练习，习得高情商表达；
- 4.优化表达效果，职场高速度晋升。

【课程对象】

全体员工

【课程时长】

1天-2天（6小时/天，根据具体情况进行课纲调整）

授课形式：讲解、互动、案例分析、活动参与

【课程大纲】

引言篇

开场思考：

- 1.每天花在学习沟通这件事上的时间是多少？
- 2.在沟通能力方面，0-10分的话，你愿意给自己打几分？
- 3.假如通过这次课程可提升自己沟通能力的1-2分，你最想提升的有2点，那2点是什么？

何为结构思维？

- 1.记忆力考试
- 2.快速取胜的密码
- 3.角色扮演

【思维认知】

- 1.男女有别真的吗？

2.高情商是可以通过训练提高的吗？

【对话思维结构 RDT】

1.结果 R

2.需求 D

3.方法 T

第一篇：心诀—想清楚

一、高情商的表现

1.文化差异

2.男女不同

3.为什么情商比技能更重要

二、沟通分场境

1.人：自我/他人/环境/关系

2.事：同事/事情/目标/绩效/定岗定编

3.情：家庭/感情/情绪/情怀/心态

三、心诀三要素

工具：倾听模型

1.自我连接

1) 同理心及四特点

2) 自我和沟通行为的关系

3) 视频赏析

2.全情倾听

1) “听力”测试

- 2) 正反方辩论
- 3) 视频赏析
- 4) 听的三要素 (事实、情绪和需要)
- 5) 听的三境界 (听自己、听对方说什么、听对方没说什么)
- 6) 复述的力量
- 7) 案例：不听抱怨和倾听抱怨
- 8) 互动练习：员工抱怨如何听？员工敷衍如何听？
- 9) 区分全情倾听的情境

3. 诚实表达

- 1) 事实和评论的区别是什么？
- 2) 感受和想法的区别是什么？
- 3) 如何表达需要而非发泄情绪？
- 4) 练习

第二篇：讲法一说明白

【导入】我说你画

【导入】互动问答

结论：沟通最大的障碍就是你以为你说清楚了

一、向上沟通

工具：结论先行和一问一认同

【导入】如果上司在上班时间，问你忙不忙，你怎么说？

1. 案例：老板说“听你的”

2. 案例：会议约到星期四

3.两种高效表达方式的不同：漏斗模式和金字塔模式

4.案例：丁胜的汇报

5.视频：拉拉的汇报

6.练习：最近不在工作状态怎么回应

7.练习：先生最近经常很晚回家

二、赢得好感

工具：BIA 和 BID

1.BIA 结构：行为、影响、欣赏或感谢

1) BIA 范例

2) 互动：现场进行 BIA

3) BIA 难点之四

4) 案例：小王可操作性很强的方案

5) 练习：小张加班做出非常满意的标书

2.BID 结构：行为、影响、期待

1) 案例：工作出错如何反馈

2) 互动：电视机 6000 元？

3) BID 范例

4) 练习：王大拿印错宣传册上的公司名字，如何 BID？

三、强化练习

1.练习三个阶段

1) 保持兴趣 构建信心

2) 耐住孤独 持续练习

3) 掌握方法 刻意练习

2.高情商沟通注意事项

3.一对一会谈

第三篇：演技—赢喝彩

工具：三个桩子

工具：找事+回家

一、紧张如何破解？

二、【73855】

1.肢体语言

2.装的重要

三、如何讲故事？

1.练习：3分钟演讲

2.故事2步骤4要素

四、公众演讲结构框架

1.即时提炼

2.练习：一对一会谈

结语篇

未必认同，但求尊重

沟通者的誓言

引发共鸣：因为爱