

高情商沟通-打造身边无错区

讲师：梁栋

【课程背景】

沟通在工作和生活中的作用和重要性用多少笔墨描述都不为过，关于沟通的课程和书籍也层出不穷，我们在学习了大量的沟通技巧、工具后，却发现改善效果乏善可陈。沟通中依然存在以下的问题：

- 1、他怎么总是这样，怎么劝都不听呢？
- 2、我这人脾气不好，稍不小心就爆了！
- 3、同事沟通很难达成共识，开会经常是不欢而散。
- 4、下属从来都不跟我讲真心话，总是当面一套，背后一套。
- 5、跟伴侣、孩子也很难沟通，多说几句就闹别扭。

……

或许我们会想，大概人生就是如此吧？人和人总是不同的，非要对方同意自己的观点有些不切实际，又或者团队中难免会有摩擦，下属对上级本该如此等等！

如果您有这样的想法，或者您的团队中沟通不当，那问题可能并非在于别人，而在于我们自己！有良好的情商做基础，这些问题都是可以解决或避免的。

本课程以非暴力沟通、情商理论、教练技术为基础，从了解情商、自我觉察、延迟满足开始，学习沟通的原理，帮助学员掌握真正的共情式倾听和有效表达，帮助企业打造和谐健康的沟通氛围。

【课程收益】

1. 了解情商构成，明白何谓高情商的表现；
2. 学习沟通的基本原理，做到遵循沟通原理的行为；
3. 掌握沟通中坚守目标的方法，避免被情绪困扰；
4. 掌握沟通过程中打造安全氛围的 4 步，确保沟通顺畅进行；
5. 掌握共情式倾听的方法-3F 倾听；
6. 掌握高效表达四步骤。

【课程特色】

场景化：大量案例分析，覆盖生活、工作、会议等多处场景；

体验化：对课程内容做大量体验练习，对工具及思维方式进行刻意练习；

工具化：提供 3 大个体沟通工具、4 种沟通准备技巧、2 个高效会议工具、1 套公众表达的流程。

【课程对象】全体管理者及员工

【课程时长】1-2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、情商篇

导入：什么是高情商的表现

1、情商理论

1) 情商理论溯源

2、情商构成

1) 自我意识

小组分享：状态觉察

2) 自我协调

案例：秀才赶考

3) 自我激励

案例：棉花糖试验与延迟满足

4) 共情能力

案例：如何开导对方？

5) 社交能力

演练：如何打开拳头

3、提升情商

1) 提升情商五步法

2) 情商练习

二、原理篇

研讨：小丽的家庭会议

1、脑科学

1) 尴尬的杏仁核

演练：老板与下属的对话

2) 大脑的思维习惯

案例：面对图片的快速判断

2、沟通成功的前提

1) 尊重的概念

2) 不尊重的表现

3) 尊重和自尊的关系

三、准备篇

视频：中国合伙人 1

1、坚守目标

1) 确认目标

视频：中国合伙人 2

2) 坚守目标

2、打造安全的沟通氛围

1) 塑造目的

视频：中国合伙人 2

2) 对比说明

3) 描述情绪

演练：情绪词汇

4) 道歉

四、技法篇

研讨：假如有人中了 500 万

1、自传式倾听

1) 自传式倾听的表现

2) 倾听的层次

2、3F 倾听

1) 倾听的肢体语言

2) 3F 倾听

演练：老板怎么办？

3) 区分事实与评判

演练：倾听事实

4) 区分感受与想法

5) 倾听意图

3、有效表达

1) 描述自我感受

2) 判断需求

3) 提出请求

演练：提出合理请求

五、综合练习及答疑