

高情商沟通告诉你如何应对沟通中的矛盾与冲突

主讲老师：卫小奎

课程背景

在任何一家企业工作，任何一个岗位上，我们或多或少遇到这样或那样的问题，以下是否有我们熟悉的影子呢？

1. 在工作遇到困境时总是很难获得上司的理解和支持
2. 人际交往中总是觉得不太会说话，一说话就容易得罪人
3. 上下级的内在性格特质总是难以捉摸，造成彼此沟通很难顺畅
4. 缺乏他人的号召力和领导力，自己注定就是一个团队中的服从者
5. 看待他人的角度单一，总习惯用自己的价值观去要求别人，造成人际关系紧张
6. 面对下属出错或上司责备，总是控制不好自己的情绪

面对这些问题，您有何感想？

不同的职场人士有不同的表现和选择，终导致不同的结果和不同的人生

我们与其羡慕别人的成功，不如好好去向内审视一下自己

优秀职场人士的成功 80%靠自己的高情商修炼出来的敏锐觉察力，专业技能部分只占 20%

工作是一场修行，请记住：我们没办法用相同的自己，去得到不同的未来

课程中能够帮助学员领悟到人性多元的复杂性以及差异化的沟通技巧、上下级协作和领导力方法，并迅速掌握一套完整的化解人际沟通中的矛盾与冲突的有效方法。

课程时间：2天，12小时

课程对象：企业各层级管理人员

课程特色

结合工作生活背景实用实效实战

讲授与讨论相结合的互动式教学

引导学员进行深层次的思想触动

培训方式

老师讲授，提问互动：体验听的学问

案例分享，情景模拟：体验看的精彩

课程行动，方法技巧：体验培训成果

测评工具，现场测评：体验真实自我

课程收益

快速了解他人性格特质的方法与沟通技巧

掌握并灵活运用高效沟通的“三角框架”模型

全面系统地训练并掌握高情商沟通的具体过程

识别并避免职场关系“三角化”对自己的影响

熟练掌握正向与负向反馈的方法与技巧

有效化解沟通过程中矛盾与冲突的5项心智模式修炼

课程大纲

第一讲：如何认识职场中的高情商？

1. 高情商的境界有哪些？

- 察言观色
- 人格尊重
- 影响他人

2.高情商的特点有哪些？

3.高情商者在职场沟通中的应用

4.高情商沟通的四重境界

问题研讨：如何和上司进行有效地沟通，达到自己的沟通目的

第二讲：如何了解不同沟通对象的性格特质及各自性格特质的人际互动风格？

1、 沟通对象的具体性格分类及相应的沟通交往方式

- 具体性格的行为方式
- 具体性格的内在动机
- 具体性格的互动要领（了解每种性格的情绪密码）

2、 快速识别沟通对象性格特质的四个锚点

- 对方的自我评价倾向
- 对方的人际合作风格
- 对方的内在诉求
- 对方的情绪稳定性

3、 案例分析及演练

第三讲：如何正确评估与判断高情商沟通的前提与原则？

1、 沟通前的情势要判断

- 说服
- 谈判
- 辩论

2、 沟通的性质要评估

- 利益分歧
- 认同分歧

3、 沟通的目标要明确

4、 觉察沟通风格（竞争型、克制型、妥协型、回避型、合作型）

第四讲：如何进行高情商沟通表达的三角框架训练？

1、 主体与产品之间构建内容：成为一名合格的表达者

2、 产品与对象之间构建需求：直接击中对方的需求

3、 主体与对象之间构建关系：维护好良好的人际关系

第五讲：如何开展高情商沟通表达的过程训练？

1、 利益≠立场，警惕自己过早地做出判断；

2、 如何用提问营造良好的沟通氛围

- 封闭式提问
- 开放式提问

- 追问式提问
- 3、 如何用聆听化解对方的怨气
 - 听之以耳
 - 听之以心
 - 听之以气
- 4、 如何用反馈获得对方的认同
 - 逐字反馈
 - 同义转述
 - 意义形塑；
- 5、 如何用强化他人的优点和改进他人的缺点
 - 正向反馈：二级反馈
 - 负向反馈：BIC 法则

第六讲：如何有效化解上下级之间沟通中的矛盾与冲突？

- 1、 不同层级之间和谐相处应该遵从的原则
 - 沟通的妥当性大于真实性（说什么 VS 怎么说）
 - 下级对上级要做到礼让三分
 - 上级对下级要做到稳重妥当
 - 平级之间要做到相互尊重
- 2、 如何通过沟通有效化解与上司之间的矛盾与误会
 - 学会安上司的心
 - 如何有效地向上级争取更多的资源
 - 向上司报告应该注意的技巧（汇报工作的四象限法则）
- 3、 如何通过沟通有效化解与下属和同事之间的矛盾与冲突
 - 建立内部之间的客户服务意识
 - 善用“我”和“我们”，少用“你”和“你们”
 - 如何有效处理沟通中的“面子”问题（情、理、法三原则）
- 4、 有效识别和避免上下级沟通关系的“三角化”
 - 关系“三角化”的概念
 - “三角化”对当事人的影响
 - 如何避免沟通场景的“三角化”

第七讲：如何提升自己高情商沟通的心智模式？

- 1、 案例讨论：一次不欢而散的沟通
- 2、 善用系统性思维，发掘出沟通中矛盾与冲突产生的原点
- 3、 善用整合性思维，把彼此的利益最大化
- 4、 善用“标准影响力”思维，让对方更容易接纳你的意见
- 5、 善于对不同利益进行分类和置换，让对方更容易和你达成共识
- 6、 善用“问题外化”技术，让你和对方的立场趋同

总结：个人情商测试与解析以及托马斯-基尔曼人际关系模型测试与解析