

# 《高情商沟通技巧 创建和谐职场关系》

主讲：李想老师

## 【课程背景】

在现实生活中，人际交往无处不沟通无处不协调，在职场中更需要高效沟通发挥工作绩效。但在职场中，我们往往有 70% 的工作错误是由无效的沟通造成的！情商 EQ，是一个人自我情绪管理，识别管理他人情绪，经营双赢人际关系的能力。哈佛大学心理学家戈尔曼教授发现，职场上的表现，只有 20% 取决于智商，其余 80% 取决于情商。由此可见，高情商沟通，是现在每位职场精英必须具备的能力！本课程带您从情商的角度谈沟通，带您全新认知沟通中的自我和他人，从根本上解决沟通中的困扰，掌握高情商的沟通技巧，让您更好地处理和同事、上司、客户的关系，让您更快乐高效地工作，从而创造出更好的工作绩效。

## 【课程收益】

- 学会情商 EQ 的 5 个维度，结合工作情景实战训练，提升职业情商；
- 掌握四大沟通原则，和四种不同沟通风格，并能在人际关系中进行运用；
- 掌握在职场中常见五大场景与上司的沟通汇报技巧；
- 学会在平行沟通中让他人协同支持的六个方法；
- 掌握向下沟通的四大步骤，让员工心服口服。

## 【课程特色】

- **有料**：课程架构清晰，逻辑性强，课程融入了心理学、脑科学等相关学科理论知识，更有讲师 13 年世界 500 强职场经验；
- **有用**：实战性强，演练环节较多，学了能用，用了有效；
- **有趣**：运用教练技术教学，氛围轻松愉悦，互动性参与强，学员和讲师一起共创。

【课程对象】 骨干员工、储备干部、新晋升主管

【课程时间】 一天 6 小时

## 【课程大纲】

### 一、什么是高情商沟通？

#### 1、沟通的定义及意义

#### 2、职场沟通面临的困惑与挑战？

#### 3、职场高情商的具体表现

- 情绪稳定
- 微笑待人
- 学会赞美别人
- 善于倾听

#### 3、高情商沟通的 5 个标准

- 自我察觉能力
- 驾驭心情能力
- 自我激励能力
- 理解他人能力
- 人际交往能力

活动：研讨高情商与低情商的具体表现

## 二、高情商沟通要掌握的几大原则？

- 1、黄金定律
- 2、白金定律
- 3、钻石定律
- 4、沟通漏斗

## 三、如何识别不同类型的沟通风格？

### 1、沟通风格的分类

- 目标笃定的黄色
- 自信大方的红色
- 随和稳重的绿色
- 力求完美的蓝色

测试：了解你是谁？

### 2、四种沟通风格的特点

案例：看视频分析人物性格、说话风格

### 3、因“性”而异的沟通技巧

## 四、如何向上沟通，让领导另眼相看？

### 1、接受上级的工作安排时，如何沟通？（确认上司的意图）

- 5W2H

案例：买土豆、三把雨伞

### 2、如何有效表达，快速获得上级的认可？（电梯测验法）

### 3、如何请示工作，能够争取更多的支持？（请示法）

- 带着答案找上司
- 方案在 2-5 个之间
- 给领导一个倾向性的选择

视频：杜拉拉升职记

### 4、如何汇报工作，能让上级安心和省心？（4P 汇报法）

- Plan（计划）
- Performance（结果）
- Problem（问题）
- Plan（下个月计划）

### 5、如何面对上司的批评的建议？

- 稳定情绪
- 识别现状
- 感谢建议
- 转化行动

角色扮演练习：用四步骤化解上司的批评建议

## 五、如何平行沟通，让同事协作支持？

### 1、为什么在公司跨部门协同比较困难？

### 2、横向领导力：怎样巧妙地影响身边的人？

- 情感帐户
- 乔哈里视窗
- 非正式场合关系建立

### 3、高效影响同事协同的六个小技巧？

- 找准对方的需求
- 注重用户的体验
- 做好支持者角色

- 建立起监督机制
- 学会多方位借力
- 肯定对方的付出

案例：项目经理如何协调多个部门处理全国性的投诉

## 六、如何向下沟通，让下属心服口服？

- 1、如何回应下属的工作请示？（管理好下属的猴子）
- 2、如何反馈让下属乐于接受？（BEST 反馈法）
  - Behavior.description（描述行为）
  - Express consequence（表达后果）
  - Solicit input（征求意见）
  - Talkabout positive outcomes（着眼未来）

练习：用四步骤进行一场下属反馈对话

- 4、如何表扬，让下属干劲十足？（欣赏式反馈）

练习：现场写欣赏卡

## 七、总结回顾：我在一天中学会了什么，即将运用的是什么？

- 1、小组内总结
- 2、小组进行多形式汇报呈现
- 3、个人完成 5-3-1 行动计划表