

高情商沟通

【课程背景】

为什么你一开口就紧张、一聊天大脑就短路、一插话就冷场，不会接话题

为什么你怕当众说话、怕丢面子、怕说错话、怕被拒绝怕把天“聊死”进不了同事的聊天圈子

为什么你猜不到上司的意思、听不懂对象的话，被人说过“情商低”“不会沟通”“不会说话”

上级布置任务，我总是 get 不到他想表达的内容，导致结果也达不到领导的要求；

在与同事们和下属沟通的时候，不知道如何表达赞美和激励；

当遇到矛盾或者需要拒绝的时候，我又陷入恐慌，不知如何表达；

在重要会议上，我总不能很精准表达自己的观点，展示自己的能力；

为什么职场上加班最多能力最强的人反而有可能被老板炒鱿鱼？

为什么职场上说错一句话，可能就会失去老板的重用？

为什么性格孤僻不合群的人，最容易被同事排挤和边缘化？

-----以上这些问题要想游刃有余地应对，必须提高自身情商，我都会在这节课里得到有效的解决方案，。

所以，本课程结合多场景及多个沟通万能方式，采用「真实案例 + 应对方法 + 认知升级」模式，

把职场牛人绝不会说的秘诀都告诉你，彻底帮你摆脱表达困境，变身职场高效沟通达人！

【授课形式】

讲师讲授:多维度、多层次深度解析课程的重点、要点和难点，帮助学员透视、理解和掌握

案例分析:分析众多案例，让学员深刻理解原理和方式方法

现场演练:使学员参与到学习过程当中，帮助学员领悟并发现问题，从而达到学以致用目的

【课程收获】

具体沟通场景的万能公式；

近 100 个沟通场景的具体解决方案；

核心知识点现场转化；用场景练习强化核心技能；

向上、向下以及跨部门协作的以目标实现为主的沟通思路。

【课程时间】 1 天（6H）

【课程内容】

第一模块【沟通的起点是倾听】

一、结构化倾听：怎样听懂对方的真实意图

倾听是一切沟通的起点，借助有倾听获取正确的信息，沟通才能有效进行下去。

1. 明确职场沟通目的是为了解决问题
2. 倾听的目标：精准、信任、给出回应
3. 结构化倾听三步法
4. 结构化倾听有效实战联系方法

二、三步确认法：怎样让对方相信我听懂了

避免因理解错误而造成的误解和低效，有效确认赢得信任。

1. 有效确认的三个动作
2. 反向倾诉

3. 建立信任的黄金倾听

三、积极回应：怎样针对性地反馈？

走出僵局、拿回主动权，永远保持开放又积极的沟通氛围。

1. 给对方肯定的积极回应法

2. 艰难回应的三种场景方法

3. 积极回应四步法

第二模块【三大通用沟通能力】

一、开放性：怎样创造共识

让沟通良性闭环，不抢不急有效的制造沟通的开放性。

1. 乔哈里窗沟通盲点去除

2. 意见性激励

3. 开放性沟通的收尾技巧

二、目标感：怎样达成目标？

让沟通不仅停留在语言，用有效的技巧转化成方案。

1. 目标感标准句式

2. 未来视角沟通推进目标

三、建设性：怎样把沟通导向行动？

转化成行为的沟通才具备终极意义，讲沟通转化成行动的必备方法论

1. 如何借助表达把语言导向行动

2. 建设性语言公式

3. 建设性语言禁忌

第三模块【给人力量的沟通】

一、卡位：怎样破冰

留下好印象又不会场面搞砸，让对方记住并认同你的破冰方法。

1. 建立良好的第一印象

2. 赢得掌控感的破冰技巧

3. 破冰三步法走进对方内心

二、追光：怎样赞美一个人？

拍马屁和赞美的区别是你是否能够找到有效获取行动和差异化的方法。

1. 夸奖和赞美的不同表达

2. 有效赞美获取行动转化的三步法

三、建模：怎样激励一个人

沟通传递很大的激励力量，正向引导能够更便捷和高效。

1. 激励=赞美 行为建模

2. 如何引导对方把优秀行为进行建模

3. 赞美激励的句式模型

四、击穿：怎样说服一个人？

即是人微，也可以不言轻，不断调整局面创造新局面实现说服。

1. 击穿心理阈值的有效方法

2. 说服的本质不是改变

3. 说服的有效路径

五、结界：怎样辅导一个人？

如何不再费力不讨好，职场晋升前，你需要必须面对和必备的技能

1. 植入目标才能达到辅导效果

2. 发现盲区才能摆正心态

3. 让他人能够接受的辅导公式

六、支持：怎样安慰一个人？

很难处理的安慰场景，掌握好同理心和同情心的区别，有度而不越雷池的安慰，才是一种温和又节制的力量传递。

1. 区别同理心和同情心

2. 安慰公式：轻度接入 提供支持

3. 安慰支持的沟通公式

4. 避雷职场越边界的安慰

第四模块【给人鞭策的沟通】

一、刷新：怎样批评一个人？

冲突水平是企业的高绩效表现，但是控制不好就会变成责备；不是告诉他哪儿错了，而是告诉他怎么对；不是让他服，而是让他好。

1. 批评的目标

2. 五步批评法：设定场景、定义问题、刷新动作、设定反馈点、完成重启

3. 被批评的四步沟通法

二、直给：怎样提意见？

意见不等建议，是否有管理权决定了你提意见的方法！提好意见是维系职场关系的重要技能。

1. 提意见=定义双方关系 给出具体建议

2. 提意见前的准备

3. 提意见的要领

4. 提意见的禁忌

5. 好建议的特征

三、透明：怎样作绩效面谈？

好的绩效面谈能够帮助下属从具体事务中拔出来，用更高的事业框架带 TA 重新理解工作。

1. 绩效面谈=透明化 换框架

2. 透明化的四种方法

3. 透明化反馈的技巧

4. 从日常工作里拔出来的换框架

四、控场：怎样主持会议？

会议的主持工作，更高效的进行会议，做好主持和决策分开的同时，有效控场和面对突发情况。

1. 会议主持和决策人分开

2. 会议行为设计的四招：场地、时间、环境、规则

3. 三星开会法则

4. 会议控场的四招：会前积极跑动、开场白自我赋能、会中敢于干预、结束出口成章

第五模块【那些艰难的沟通】

一、承诺：怎样进行道歉？

面对矛盾冲突，习惯性的回避只会让事情越来越复杂；如何不消耗自己的心里能量，不纠结不拖延的解决问题是表达一个重要课题。

1. 道歉=关闭过去 开启未来

2. 道歉的禁忌

3. 如何应对对方的不原谅

4. 面对他人道歉时的**处理方式

二、补网：怎样调解矛盾？

调解是个高难度的沟通场景，当你必须出面调解一个矛盾时，很容易自己也卷入冲突之中，面对这样的难题，你需要有工具可以去化解。

1. 了解调解的本质，不是接扣而是补网

2. 调解矛盾的前提是释放情绪

3. 如何建立调解中的认知失调

4. 利用重建目标转移注意力

5. 用好改善成功完成关系的补网

三、示弱：怎样请求帮助？

在工作中，向人求助从不丢人，每一次的求助都是发起一次协作，一个人如果善于求助，说明他的人际友好度比较高，说明他有调动和整合资源的本领，他不怕向别人示弱，说明他的目标感也大过了所谓的“自尊心”！这样的人，他肯定更能成事！

1. 从心态解决求助并不丢人，而是发起协作
2. 富兰克林效应
3. 成功求助的前提
4. 辨别职责、精力、边界感的求助
5. 展示自己值得帮的三种方法

四、洗牌：怎样拒接一个人？

拒绝他人，是一个有难度的沟通场景，如果不会拒绝的人，既有可能让自己陷入复杂，也更有可能是因为边界感模糊，而拿捏不好“自己的事”跟“别人的事”之间的分寸。如何为自己建立清晰的边界感，我们不是在拒绝这个人，只是在拒绝对方提出来的这个方案。

1. 如何拒绝要拒绝的事，团结要团结的人
2. 如何礼貌的拒绝时表明立场
3. 借助因果偏好给出可被对方接受的理由
4. 借助 yes if 找到替代方案，重新“发牌”