

# 《LEG 高情商沟通》

## 【课程背景】

为什么常常好心办坏事、沟通有障碍、彼此有冲突、团队有隔阂呢？

为什么常常员工不理解、领导不支持、同事不配合、客户不认同呢？

为什么常常执行不到位、信息不清楚、氛围不和谐、士气不高昂呢？

——问题往往不是出在水平上，而是出在沟通上。

本课程通过沟通原理的讲解、沟通技巧的演练及不同情境下的沟通模拟，让员工了解沟通障碍的本质。

同时借助心理学视角，让学员清晰自己的沟通优势和局限，提升学员心智模式并刻意练习，使其迅速提升沟通技能，最终提高公司内部沟通的有效性，以改善运营效率。

## 【课程收益】

系统参加此课程，可以获得如下收益：

- 1.定标：洞察高效沟通本质，清晰个人成长方向。
- 2.对标：借助心理学视角，洞察学员沟通优势和局限，刻意练习。
- 3.达标：掌握 LEG 沟通法则，有效提升沟通技巧，改善工作绩效。

通过 1 天的培训，让学员慢慢成为一个全方位的沟通高手。

## 【课程对象】

基层员工、中层管理者

## 【课程时间】

1 天（6 小时/天）

## 【授课形式】

课程讲授、测评工具、视频案例、技能练习、案例研讨

## 【课程大纲】

### 理念篇

#### 一、理念篇：沟通知识概述

##### 1.沟通的定义

##### 2.高效沟通的重要性

##### 3.沟通的类别

###### ① 正式沟通和非正式沟通

###### ② 单向沟通和双向沟通

###### ③ 会议沟通和个别沟通

##### 4.沟通的原理

###### ① 发送（编码）

###### ② 接收（解码）

###### ③ 沟通通道

###### ④55/38/7 法则

产出：掌握沟通的基本理念

### 冲突篇

#### 二、冲突篇：为什么沟通失败？

###### ① 遗忘目标（案例：孙琪约谈客户）

###### ② 无情表达（案例：评委点评参赛选手）

###### ③ 拒绝倾听（案例：孩子给妈妈打电话）

产出：洞察沟通失败的3个陷阱

### 技巧篇

### 三、技巧篇：沟通能力提升

#### LEG 沟通模型

- ① 清晰目标 (Goal) ——目标管理是实现有效沟通的先决条件
- ② 同理表达 (Empathy) ——相互信任是有效沟通的前提
- ③ 深度倾听 (Listen) ——良好的沟通往往是：听得多，说的少

#### 1.清晰目标 (Goal)

- ① 我的目标：清晰沟通目标
- ② 持续沟通：沟通是个无限游戏

沟通案例：清朝名臣李鸿章历时 11 年说服慈禧修建铁路。

#### 2.同理表达 (Empathy)

- ① 赞美对方：相互认可，是高效沟通的前提
  - ② 挖掘需求：满足对方的欲望和恐惧
  - ③ 达成共识：以双方达成共识为结尾
- 沟通案例：《亮剑》赵刚巧用 3 招说服俘虏弃暗投明。

#### 3.Listen (深度倾听)

- ① 不打断：持续倾听
  - ② 复述：回应对方的情绪、观点等。
  - ③ 询问：以询问的方式，挖掘沟通重点。
- 实战演练：3 个倾听技巧，让汇报工作的同事感觉被重视。

#### 4.刻意练习 (LEG 高效沟通,3 步走)

- ① 想：清晰目标
- ② 说：赞美对方、挖掘需求
- ③ 听：不打断、复述、提问

产出：掌握 LEG 沟通模型，针对性刻意练习，提升高效沟通能力



## 落地篇

### 四、落地篇：行动学习

- ① 向上沟通：请示技巧、反馈技巧。
- ② 平行沟通：跨部门沟通技巧。
- ③ 向下沟通：下命令、听取汇报、辅导技巧。
- ④ 复盘：行动学习

产出：把学习的沟通知识应用到实际工作中