

高情商沟通，共创卓越关系

【课程背景】

沟通能力，尤其是敏锐捕捉彼此情绪模式、了解人在沟通背后的心理机制、知己解彼的高情商沟通，是现在每位职场精英必须具备的能力！高情商沟通会让我们的沟通成效加倍，推动团队绩效和企业的发展！一个人想要成功，15%依靠他的专业技能,但 85%要靠他待人处事的人际关系(沟通)能力！职场中，70%工作中的错误都是由无效的沟通造成的！对管理者来说，管理的本质就是沟通！在企业管理的过程中为什么频频出现沟而不通，为什么同事之间误会频频、协作不畅？通过对企业大量的案例研究分析，我们发现很多时候是因为管理者自身的沟通能力有待提升，作为管理者必须首先的建立的思维是：员工有问题首先是我的问题。本课程从沟通的本质分析入手，剖析影响沟通的情绪和心理，加深学员高情商沟通的理解；通过沟通的技巧修炼及职场沟通类型的讲解和演练，帮助学员转变思维结构、正确运用沟通的工具、消除沟通障碍、有效提升管理者的沟通能力，帮助管理者实现从“优秀到卓越”的转变，有效的开展工作。

【授课对象】

骨干员工、储备干部、新晋升管理者、中高层管理者

【课程目标】

- ★ 破解情绪对沟通的影响
- ★ 掌握影响沟通的心理机制
- ★ 掌握对上、对下以及跨部门沟通的高情商沟通技巧
- ★ 提升沟通能力，优化人际关系
- ★ 提升：团队绩效

【课程大纲】

第一讲：定义——重新定义沟通

一、沟通再认知：

1. 沟通的重新定义及意义
2. 沟通的重要性及好处
3. 沟通的常用形式 团队研讨、互动交流

二、自我沟通困惑与案例分享 团队研讨

三、高情商沟通的定义

1. 自我沟通模式的觉察
2. 自我情绪管理
3. 识别他人情绪和心理机制
4. 有效沟通和表达，创造和谐关系 团队研讨

四、沟通提升模式：

1. 提升公式
2. 冰山模型
3. 思维、行为改变模式
4. 面对沟通情绪冲突的四种模式 团队研讨、互动交流

第二讲：知己——情绪模式与沟通

一、情绪对沟通的影响

1. 三脑对情绪、沟通的影响
 - 1) 三脑认识
 - 2) 三脑与情绪、沟通的互动模式 案例：Tell me why?
2. 从三脑的运行模式建立情绪管理、沟通能力

- 1) 爬行脑：正念呼吸
- 2) 情绪脑：快速和谐
- 3) 智力脑：非暴力情绪沟通

小组练习：正念呼吸、快速和谐技术、非暴力情绪沟通

二、认知对情绪、沟通的影响

1. 思维和行为改变模式解析
2. ABC 认知模型解析

案例：无法进行的合作

3. 限制性信念探寻——对沟通成效的影响信念

小组练习：限制性信念探寻

4. 三种病态的职场思维模式解析

现场测评：10 种非理性的人生信条

5. 第四种选择创建

小组练习：创造沟通的第四种可能

6. 多元认知的建立和松规条

视频案例：奇葩说

三、高情商沟通的关键原则和心态：

1. 沟通原则-100%在沟通中负责!+成为主动破局的那一个人!

体验游戏：我说你做

2. 沟通原则：双赢+第三条路 角色扮演：问题在哪里？

3. 沟通的三种错误心态：受害者、指控者、无能者

4. 沟通常备三状态：觉察、选择、责任

第三讲：解彼——影响沟通的心理机制

导入：社会认知的共识——自我、他人、群体的认知

一、认同——自我概念

1. 自我概念的定义和来源

体验游戏：我是谁

1) 自我概念带来的沟通启示：给他人以积极反馈、让别人在沟通中有掌控感

体验游戏：来听我讲故事

2) 帮助他人构建积极自我概念的重要性

2. 建立信任、树立信心、激发潜能

二、知觉偏差

1. 刻板印象

1) 刻板印象的例子：地域、个性、职场

2) 启示：不贴标签、多渠道了解对方

2. 投射效应

1) 投射效应的定义：实验 视频案例

2) 投射效应对沟通的影响：失去客观、引起反感

3) 启示：避免“以己之心度他人之腹”、接纳和尊重差异性

3. 利己主义

1) 觉察：写出你最近在工作中遇到的最大的困难，并且总结事情无法正常进展的原因！

团队研讨

2) 启示：沟通中常反思与调整

第四讲：建招——让表达、倾听、观察为沟通助力

一、结构化表达

1. 沟通前的准备：目标、关键点、架构 团队研讨：领导最在意的信息是什么？
2. 有效表达——金字塔原则
 - 1) 金字塔原理解析
 - 2) 金字塔使用四步骤

案例练习：旅行的准备、晚宴的安排

二、聆听技巧

1. 聆听的意义以及对沟通的影响
2. 聆听的误区

视频案例：柴静采访周星驰

3. 积极聆听的 RASA 模型

三、“察言观色”技巧

1. 非语言表达的方式以及对沟通的影响

视频案例：《Lie to me》

2. 肢体语言与沟通心理剖析
3. 微表情与沟通心理剖析

第五讲：拆招——对上、对下、跨部门沟通技巧

一、职场性格分析

1. DISC 性格分析工具介绍

测试：了解你是谁？

2. 不同性格特质分析

案例分析：看视频分析人物性格、说话风格

3. 因“性”而异的沟通技巧 小组演练

二、向上沟通技巧

1. 认识上司的角色：老师、顾问、领导

团队研讨：上司的角色是什么？

2. 适应领导的管理风格：专制型、放任型、民主型 团队研讨：如何适应不同管理风格的领导？

3. 同理你的上司

1) 同理心的力量

体验活动：感受对方传递的感受（两人小组）

2) 训练同理心思维的四步曲

3) 感受他人的感受和需要

动机探索法：每个行为的背后都有一个积极正向的意图

4) 情绪界限：谁的情绪谁负责 视频案例：如何面对情绪失控的上司？

4. 从 DISC 性格分析看向上沟通的冲突管理

团队研讨：如何向上管理好你的领导？（与上司和谐相处）

5. 应对“问题上司”

1) 重新评价你的上司

2) 面对上司，正视问题

3) 从上司的错误中学习

团队研讨：假如是你，你将如何面对“问题上司”？

三、向下沟通技巧

1. 向下沟通的核心问题
2. 优化与下属关系的要诀
3. 如何进行表扬和批评：三明治法则
4. 下达工作任务的技巧和方法：尊重、清晰、反馈
5. 教练式领导沟通技巧：
 - 1) 提问技巧
 - 2) 支持、鼓励、问责 视频案例

四．跨部门沟通技巧

- 1.跨部门沟通的核心问题

案例分析：无法推进的项目

- 2.促进跨部门沟通的 PASS 模型 小组演练
3. 获得支持的关键技巧：3W1H