

# 高情商沟通

序启：

- 1、游戏挑战：爱拼就会赢
- 2、行为改变从心态改变开始

## 一、沟通的能量

- 1、游戏互动：战场传令兵
- 2、统一思想：蒋介石 VS 毛主席大决战
- 3、沟通案例分享：裁员广进&甄嬛体&修才买柴
- 4、沟者，构筑管道也；通者，顺畅也
- 5、有效沟通的6大效果
- 6、常见沟通障碍模型
- 7、乔哈里窗口-沟通视窗
- 8、换位是沟通的前提：搬砖 VS 玩游戏

## 二、情绪管理

- 1、微表情出卖了你
- 2、情商的重要作用
- 3、表情管控问题案例
- 4、情绪之能：张飞之死&关羽之死&林肯烧信
- 5、找到自己的暂停键：情绪6秒钟暂停法
- 6、情绪自我管理能力提升宝典

## 三、沟通的艺术

- 1、案例分享：卫生间镜面口红
- 2、有效沟通的三个环节
- 3、如何确定沟通目标
- 4、沟通的信息流程图
- 5、沟通的6种形式
- 6、有效沟通5度法则
  - (1) 沟通的深度：如何快速让人倾吐心声
  - (2) 沟通的高度：如何让自己充满感染力
  - (3) 沟通的精度：如何明确表达自己想法
  - (4) 沟通的维度：如何综合利用沟通形式
  - (5) 沟通的温度：如何营造沟通良好氛围
- 7、避免情绪化 VS 利用情绪化
- 8、克服沟通障碍之4选择
- 9、通畅高效沟通之7技巧

- 10、 高效沟通必备两大技巧
  - (1) 语言技巧游戏互动：赞美的力量
  - (2) 非语言技巧游戏互动：默片破译员
- 11、 “六顶思考帽”沟通思维模式

#### 四、 表达的技巧

- 1、 表达提问的技巧
- 2、 如何清楚表达思想和意见
- 3、 言语表达 5 要诀
- 4、 言语表达之用词、语调和动作
- 5、 表达感受 3 技巧

#### 五、 倾听的技巧

- 1、 倾听五个层次
- 2、 聆听技巧 AMPP 法
- 3、 积极倾听的基本要求
- 4、 如何让分享者听懂你的倾听
- 5、 积极倾听之用词、语调和动作
- 6、 开发有效积极倾听技能
- 7、 倾听的禁忌

#### 六、 共情力提升

- 1、 案例分享：福利院
- 2、 理解共情能力
- 3、 区别共情和同情
- 4、 提升共情能力的万能公式
- 5、 如何寻找共情点？----扛过枪 同校
- 6、 建立共情点之用词、语调和动作
- 7、 提升共情点的层次
- 8、 建立共情点的方式
- 9、 建立共情点注意禁忌

#### 七、 向上沟通的技巧

- 1、 向上沟通：成为上司的好帮手
- 2、 看影视学沟通：《大江大河》
- 3、 下级向上级沟通 3 方向
- 4、 向上级请示汇报 5 程序
- 5、 下级向上级沟通 5 注意
- 6、 向上高质量建议 4 标准
- 7、 向上汇报坏消息 3 法则

- 8、准确接受任务之万能公式!
- 9、领导安排工作不合理怎么办?

#### 八、 向下沟通的技巧

- 1、向下沟通：恩威并举的大姐大
- 2、向下沟通 GROW 教练模型
- 3、英明领导安排任务 PTSRC 法则!
- 4、确保理解一致沟通 5 步法!
- 5、和领导意见不一致怎么办?
- 6、调动 4 类型员工的自主性
- 7、与下属沟通技巧 7 要点
- 8、与下属沟通如何把握时机?

#### 九、 平行沟通的技巧

- 1、平行沟通：成为组织中的润滑剂
- 2、平行沟通中团队协作之“利害”
- 3、互动分享：懒马效应
- 4、平行沟通 4 目标
- 5、平行沟通 4 技巧
- 6、职场沟通“尊重”4 原则
- 7、职场沟通之墙：“面包、铁棒、大树”
- 8、职场沟通消除障碍的一个核心、两个基本点

#### 十、 跨部门沟通的技巧

- 1、跨部门沟通：部门间解码畅联的路由器
- 2、跨部门沟通的基本点
- 3、跨部门沟通成本公式
  - (1) 降低跨部门沟通成本之减少沟通内容
  - (2) 降低跨部门沟通成本之提升沟通效率
  - (3) 降低跨部门沟通成本之减少沟通人数
- 4、跨部门沟通种常见 4 种难题和解决方案
  - (1) 对方职位比我高，叫不动人怎么办?
  - (2) 不在对方的优先级，甚至不在 KPI 里
  - (3) 夹在两个部门之间，互相推诿怎么办?
  - (4) 立场不同的部门，天然障碍，有救吗?
- 5、跨部门沟通 6 大技巧：
  - (1) 虚拟工作小组法
  - (2) 多元选项法
  - (3) 幽默沟通法
  - (4) 拱桥形 push 法

(5) 语调同频法

(6) 同频构建法

## 十一、 冲突管理

- 1、冲突管理的四个阶段
- 2、创新发展-冲突管理曲线
- 3、如何快速找到交点
- 4、解决冲突的传统方法
- 5、部门沟通与冲突化解
- 6、冲突之两头驴的故事
- 7、戏剧中“空椅子训练”
- 8、案例解析：美的、华为