

《职场沟通力》

职场高情商沟通技巧

主讲：陈少胡老师

【课程背景】

在当今职场中，沟通能力已成为职业人士成功的核心要素。研究表明，75%的个人成功取决于沟通能力，而仅有25%依赖于天赋和专业技能。然而，大多数职场人士缺乏系统的沟通技巧训练，导致团队效率低下、合作成本增加、工作衔接困难等现象频发。

沟通不畅的具体表现包括：信息传递过程中的失真与误解（如向下沟通的信息膨胀和向上沟通的信息压缩）、情绪化表达带来的语言暴力、以及跨部门协作中因目标不清和缺乏信任导致的矛盾。这些问题不仅造成项目延期、资源浪费，还会引发人际冲突，形成无所谓的企业文化，最终影响组织效能。

为应对这些挑战，本课程以“非暴力沟通”框架为基础，结合DISC行为分析工具，帮助学员突破沟通障碍。课程重点培养“倾听-表达-共情”三大核心能力：通过结构化倾听精准捕捉对方需求；运用金字塔汇报法清晰表达观点；借助情商管理实现跨层级、跨部门的协同增效。最终使学员掌握高情商沟通的技巧，提升团队凝聚力与个人影响力。

【课程收益】

- **沟通场景全覆盖，提升全方位协作效能**：系统学习沟通策略，包括如何向上精准汇报争取资源、向下有效赋能激发潜能、平行顺畅协作打破部门墙。
- **掌握核心沟通技巧，显著降低沟通成本**：学员将学习并应用如3F倾听、非暴力沟通、金字塔原理等经典工具与方法，有效减少误解和信息偏差，解决工作中因沟通不畅导致的推诿、低效等问题。
- **改善人际关系，构建积极互信的工作氛围**：通过培养同理心、换位思考的能力，学员能够更好地理解他人需求，建立和维护积极的职场关系。
- **增强冲突管理与问题解决能力**：课程将帮助学员在面对分歧和棘手对话时，能保持专业与冷静，有效化解人际矛盾，将潜在冲突转化为建设性解决方案的机会。
- **提升个人影响力与职业品牌形象**：高情商沟通技巧有助于学员在会议、谈判、汇报等关键场合清晰、有说服力地表达观点，提升沟通效率。

【课程对象】

管理者、员工

【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程大纲】

第一模块：破冰与课程导论——重塑对职场沟通的认知

1、开场互动：为什么沟通技巧决定你的职业天花板？

活动：达芬奇密码——体验沟通中的信息失真

- 观点：知道不等于会，沟通是一门需要训练的技能

2、高情商沟通的价值与挑战

- 数据：75%的个人成功取决于沟通能力
- 痛点：分析职场中因沟通不畅导致的效率低下、人际冲突与团队内耗

3、课程地图与学习承诺

- 介绍 2 天课程的整体逻辑与收益
- 引导学员确立个人学习目标

第二模块：高情商沟通的基石——原理与自我觉察

1、沟通的底层逻辑与常见障碍

- 沟通的基本模型与要素
- 沟通漏斗：为何你的想法传到对方耳中已大打折扣？
- 识别沟通障碍：个人因素与组织因素

2、情商基石：自我情绪觉察与管理

- 情绪在沟通中的核心作用：可以表达情绪，不能带着情绪表达
- 工具：A-B-C 情绪理论，管理沟通中的本能反应

演练：快速调整情绪状态的“咖啡故事”法

3、高情商沟通的核心原则

- 真诚原则：让对方感觉被尊重与重视
- 同理心原则：实现情感共鸣的四个层级
- 共赢原则：沟通的目标是创造共同价值

第三模块：核心技能——倾听与提问的艺术

1、深度倾听：听懂对方没说出来的话

- 倾听的五个层次：从听而不闻到同理心倾听
- 工具：3F 倾听 (Fact, Feeling, Focus) 与 SOFTEN 原则

演练：通过“望、闻、问、切”实现全身心投入的倾听

2、有力提问：引导思维与挖掘需求

- 提问的类型与作用：开放式问题与封闭式问题的应用场景
- 工具：SCQA 模型 (情境-冲突-问题-答案) 用于结构化提问

小组讨论：如何通过提问化解矛盾、挖掘深层需求

第四模块：核心技能二——清晰表达与非语言沟通

1、结构化表达：让观点清晰有力

- 工具：金字塔原理，实现结论先行、以上统下
- 模型：PREP（观点-理由-案例-观点）法用于即兴表达

练习：应用金字塔原理、PREP法表达一个观点

2、非语言沟通的密码：此时无声胜有声

- 7-38-55法则：身体语言、语音语调比话语内容更重要
- 解读体态秘语：眼神、手势、站姿、坐姿的含义

第五模块：向上沟通：如何管理你的上司

1、理解与定位：奠定沟通基础

- 原则：尊重上司的权威，恪尽职守不越位
- 工具：乔哈里视窗，扩大公开象限，增进信任

2、关键场景演练

- 工作汇报：五步法（背景-过程-成果-打算-支持）
- 争取资源：如何准备方案、选择时机，让领导支持你
- 接受指示：信息收到复述法，确保目标一致
- 提案与反馈：4+3模型，让建议更易被采纳

第六模块：平行与向下沟通：促进协同与激发潜能

1、平行沟通：促进跨部门协作

- 原则：主动表达善意、相互补台不拆台
- 场景：跨部门会议主持、冲突协调（相同站位法、积极暂停法）
- 工具：沟通中的“信任公式”（可信度+可靠度+亲密度）

2、向下沟通：赋能团队与有效激励

- 激励与赞美：BIA积极性反馈模型，及时具体地激励下属
- 辅导与批评：BEST反馈原则与BIC模型，对事不对人
- 绩效面谈：营造正式感，多倾听，帮助员工看大局

练习：BIA积极性反馈模型

第七模块：高情商沟通的融合应用与难点突破

1、识别并适应不同沟通风格

- 工具：DISC人际风格（支配型、影响型、稳健型、谨慎型）
- 策略：如何与不同风格的人进行高效沟通

2、艰难对话的处理策略

- 拒绝：开门见山+移花接木
- 求助：证明“别人帮得了”与“你值得帮”

- 化解抱怨：先倾听再提问，聚焦解决问题

第八模块：课程总结与行动规划

1、核心知识回顾与问答

- 用思维导图回顾 2 天课程的核心工具与模型

2、制定个人课后行动计划

- 引导每位学员制定可衡量的沟通能力提升计划