

推己及人——高情商沟通技巧

【课程背景】

沟通能力显然已成为职场人士的刚需。心理学研究发现，沟通能力强弱与个人的情商数有着密切的关联。情商高的人沟通中能够理解他人，不会固执于自我视角，有足够的思想弹性，能够充分理性的跟人交流，也能够照顾到别人的情绪；同时理解自己，能够平等待人，交流时懂分寸知进退，既不会咄咄逼人，也不会失去自己的立场。高情商的人深谙温润如玉、刚柔相济的说话之道。

【课程收益】

1. 了解
沟通的基础模型及思维方式；
2. 掌握
沟通基本功的训练方法；
3. 掌握
情商提升的三个步骤六大工具；
4. 掌握
高情商沟通在生活场景中的应用。

【课程对象】

企业高层管理者、企业中层管理者、基层管理者或企业储备干部

【讲授模式】

理论指导、案例分享、游戏互动、头脑风暴、实训演练

【课程时间】 6-12 小时

【授课讲师】 郑雯宜

【课程大纲】

第一部分：沟通模型与沟通漏斗

- 1、互动游戏——头脑体操
- 2、沟通是什么？
- 3、沟通的三大原则
- 4、沟通的模型
- 5、沟通的漏斗

第二部分：沟通的基本功训练

（一）观察力训练

- 1、辨识人类主要表情
- 2、了解肢体动作的含义

3、沟通的正确表情和眼神

(二) 倾听训练

- 1、倾听的五个秘诀
- 2、同理心倾听的体态
- 3、听出背后的弦外之音和情绪

(三) 提问力训练

- 1、提问的作用
- 2、问题的类型
- 3、优质提问的策略
- 4、提问创造方法

(四) 表达力训练

- 1、令人愉快的表达原则
- 2、令人愉快的表达练习
- 3、触动心弦的赞美技巧
- 4、委婉表达意见的工具

第三部分：高情商沟通六大工具

- 1、认识情绪并感受情绪
- 2、情绪失控的大脑反应机制
情绪 ABC 原理
- 3、情商的定义及情商胜任力模型
6 秒钟情商模型
- 4、识别情绪模式工具——情绪摄像机
- 5、选择情绪（因果思维）——情绪代数学
- 6、选择情绪（驾驭情绪）——驾驭情绪、6 秒钟行动、6 秒钟脱口而出
- 7、超越情绪工具——同理心
- 8、处理情绪冲突的四个步骤
接受——同理——干预——共识

第四部分：高情商沟通在生活场景中的应用

(一) 影响改变他人决策

- 1、营造“选择”感的四种技巧
- 2、赢取信任的三个技巧
- 3、引导他人思考的三个技巧

(二) 化解困境和矛盾

- 1、化解矛盾冲突的三个技巧
- 2、克服困境的四个技巧

(三) 维护自身权益

- 1、提要求的三个技巧
- 2、争取权益的三个技巧

(四) 拉近人际关系

- 1、“会聊天”的三个技巧
- 2、安抚对方的三个技巧

(五) 提升自我语言影响力

- 1、瞬间抓住注意力的三个技巧
- 2、高效讨论的三个技巧

培训总结