

# 《工作技能开大招——高情商沟通成就你》课纲

---

## 【课程背景】

语言的杀伤力是众所周知的，现实生活中我们常常遇到的情况：一句无心之言而得罪人。有时话刚一出口就后悔，更有时明明是好心，却遭到了对方的攻击。说话是一门艺术，而高情商说话确实一种能力，这种能力是可以学习和锻炼的。高情商者的沟通即使是批评，也会让人感觉很温暖的，然而不是每个人都懂得像高情商者一样说话。

情绪无处不在，语言也是情绪表达的一种方式，你所说的每一个字串联起来，有可能给人带去温暖，但也可能带来伤害。

高情商者不但具备驾驭自己情绪的能力，同时也有驾驭他人情绪的能力。沟通时体现在积极聆听和同理对方的能力。他们总是会表现出稳定的状态与个人修养，懂得如何恰当的表达自己的情感和诉求，用心去洞察别人的内心世界。他们善于沟通，精于表达，有着不错的口碑及良好的人脉关系。

---

## 【课程收益】

提高沟通效率，消除隔阂，提高团队凝聚力；

提高人际关系，增加升迁机会，抓住工作中的合作良机。

驾驭情绪，学会表达，成就自己，给予身边人创造良好环境。

授课方式：

- 1.讲课方式多元化，从各种方式中体验学习，加深印象。
- 2.理论讲授+ 案例剖析 + 小组互动研讨 + 情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，让学员由工作时身边发生的事例中学习到管理的精髓。
- 3.透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”

中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。

课程大纲：

## 第一讲：管理沟通的概念

一、《大英百科全书》称沟通就是“用任何方法,彼此交换信息”

二、据统计：“将近 70%的企业经营失败都源于沟通失败。”

三、管理沟通——所有为了达到管理目的而进行的沟通就是管理沟通。

四、管理沟通类型

## 第二讲：高效沟通管理的三个方向

一、向上沟通要有“胆”

1、下级向上级所表示自己的态度和意见的一种过程，如报告、请示或反应意见。

(1) 要克服惧怕领导的心理

(2) 要多出选择题，少出问答题

(3) 要主动的、及时的反馈

2、与上级沟通的建议

(1) 尊重上级的面子和立场，不要当众给他难看；

(2) 与跨部门高阶领导沟通时，要请自己上级领导提前通晓；

(3) 切忌越级报告；

(4) 和新上级沟通，要尽量少的提及以前的上司；

(5) 提供重大消息时，最好有【书面资料】或支持性的【证据】；找案例

(6) 沟通时不要只提问题而要同时提方案，不要让上司做问答题，而要上司做选择题；

(7) 当接受上司指令时，应认真倾听，如果可以，用笔记录，适当反馈，对不清楚的问题要提问；

(8) 切忌【报喜不报忧】，有问题时要随时上领导了解状况，特别是刚出状况之初。

## 二、平行沟通要有“肺”

1、平行沟通，也称横向沟通，指的是与平级间进行的与完成工作有关的交流。平级间的沟通与合作是完成企业目标最必要、最核心的程序。

作为管理者，对于企业各个部门要经常说“我们”，不要说“你们”、“他们”。谈到自己公司时，只有一个代名词：“我们”，“你们、他们”会造成疏离感，不利团结。

## 2、与平级沟通的建议

(1) 平级沟通，应互相尊重，多注重礼节和人际关系

(2) 平级沟通时，一定要先处理情绪，再处理事情；

(3) 多倾听、询问对方的想法、意见和期望；

(4) 遇到问题，先主动直接与对方沟通，不背后议论；

(5) 非正式的沟通是正式沟通的有利催化剂，平时要建立良好的关系

(6) 非原则性问题，可在平级间妥善处理，不必至双方领导层面

## 三、向下沟通要有“心”

1、向下沟通，被认为是最容易实现沟通目的的途径。

因此，重要的在于上级如何能为沟通创造良好的沟通情境。

## 2、与下级沟通的建议

(1) 下达命令或指令，注意激发下属完成任务的意愿；

(2) 跟下属谈话的时候要多说事实，少说观点；

(3) 不要认为下属一定很了解你的话，如有可能，请他复述；

- (4) 必要时，亲自示范比任何语言描述都更有效；
  - (5) 对下属要做到“扬善于公堂，规劝于密室”；
  - (6) 尽量为下属提供完成任务所需的条件；
  - (7) 决策前多征询下级的意见，多对下属说“感谢”；
  - (8) 既要关注结果也要关注过程
- 

### 第三讲：沟通障碍与冲突管理

#### 一、三个方向沟通的沟通障碍

##### 1、上沟沟通

害怕打扰上司，不敢沟通；

习惯于听从上司的命令，被动沟通；

揣摩、逢迎上司，有意见也不提；

夸大或隐瞒事实，或报喜不报忧；

事不关己，不主动沟通

##### 2、平行沟通

觉得自己部门很重要；；

未及时处理冲突，矛盾积累；

人性的弱点——习惯推卸责任

##### 3、向下沟通

认为有规章制度，大家照章办事就行，没必要沟通；

习惯于单项沟通，我命令，你服从；

害怕沟通过多失去威望；

主要精力要用于组织对外事务及组织的战略上，没有时间沟通；

沟通多少和关系远近有关系；（如何驳斥这个错误）

## 二、通障碍与冲突管理-冲突处理模式

1、强制型 回避型 合作型 迁就型 折中型

2、冲突管理

同理心—感知他人情绪的能力

肯定对方正面动机

打破状态

讨论：寻找团队的挑战、和团队成员一起分享；选出一个团队最想解决的沟通问题，

说出你的建议

---

### **（选讲）第五讲 高情商的人生，从会说话开始**

1、成功者都是说话高手

2、高智商不等于高情商

3、善于驾驭自己的情绪

4、不会说话、靠什么社交

测一测：你是哪一种说话的类型的人？

---

### **（选讲）第六讲：有效掌握高情商沟通技巧**

有效地掌握高情商沟通技巧，你才可以无往而不胜，在资源共享，利益共赢的时代里，没有谁是可以独立存在的，大家或多或少都需要别人的帮助。运用高情商的沟通技巧，可以很好的树立你在团队中的影响力。

1、沟通角色定位，避免沟通矛盾，提高社交竞争力；

- 2、社交中的高情商领导，夸人都会夸到心坎里；
- 3、有趣表达法，幽默破除管理者距离第一步；
- 4、沟通细节决定沟通成败，打造特色人格魅力；
- 5、沟通拒绝绕弯子，省时省力更高效；

---

### **(选讲) 第七讲：“稳”“准”“狠”地说服上级**

很多人都害怕与自己的上级沟通，尤其是和上级发生冲突时根本不知道怎么办，能躲就躲。我们要建立自信，不要害怕和上级沟通，“稳、准、狠”地说服上级，是高情商的人通常运用的沟通技能。

- 1、消除误会的三种方法
- 2、拒绝命令有四招
- 3、化解矛盾的基本原则
- 4、表达重点需要把握尺度
- 5、自信能提高沟通能力