

《情商培养、沟通技巧与团队合作》

一、课程背景：

1、现实社会及课程设置普遍强调智商而忽视情商，导致大部分人员情商较低，极大的影响了工作和生活。

2、现实生活及工作中，个人的成就，80%取决于情商，情商起着比智商更为重要的作用；

3、员工未掌握沟通的基本意识和能力，因为沟通不畅导致的问题越来越多，严重影响和个人绩效和团队合作；

4、团队成员合作意识不强，合作能力不够，未认清个人在团队中的位置及扮演的角色，阻碍了团队目标的达成，影响了团队绩效。

二、课程收益：

1、通过经典案例分析，帮助学员认识到情商对个人成就的帮助作用；

2、帮助学员正确认识和看待情商，了解情商的内涵；

3、帮助学员掌握提升个人情商的方法，培养心智能力，提高个人情商，提升个人工作和生活幸福感；

4、帮助学员掌握沟通过程模式，认知沟通中的障碍，了解个人沟通中的心理需要和需求 and 沟通风格，针对需求和沟通风格，选择适合的沟通方式；

5、帮助学员认知个人在团队中的位置和作用，团队对个人的意义，提升个人团队合作意识和合作能力。

三、培训对象：

新入司员工

四、培训时长：

1天（6H/天）

五、培训方式

讲授+分享+案例分析+互动+视频分享+讨论

六、课程大纲：

模块一：情商培养

分享：成功者，首先是情商高手

案例：曹操的成功秘诀 VS 楚霸王的乌江之刎

一、什么是情商

二、情商所包含的能力

美国心理学家认为，情商，包含以下几个方面：

- 1、认知自我情绪
- 2、管理自我情绪
- 3、自我激励
- 4、认知他人情绪
- 5、人际关系管理

三、情商的重要性

分享：成功=20%智商+80%情商

案例1：“庸人”宋江的成功之道

案例2：只会“哭”的刘备为什么能做到三分天下有其一

四、如何提升情商

分享：提高情商八法

模块二：沟通技巧

案例1：从“抢电视”看沟通技巧的重要性

案例2：从解决“朋友的家庭战争”看沟通技巧的实用性

一、认知“沟通”

- 1、沟通的定义
- 2、沟通的过程模式
- 3、沟通的方式
- 4、沟通的种类

二、有效沟通的要素

(一) 沟通的基本问题——心态（换位思考；双向思维）

问题1：自私——关心只在亲戚好友以内，对他人没啥感情

问题2：自我——别人的问题与我无关，不关注他人的利益和感受

问题3：自大——我的想法就是答案，强迫他人接受，不尊重他人意见。

(二) 沟通的基本原理——关心

- 1、关注他人的状况与难处：
- 2、关注他人的需求与不便
- 3、关注他人在意的可以炫耀的

(三) 沟通的基本要求——主动

- 1、主动支援：当他人和下属存在问题，你主动采取措施了吗？
- 2、主动反馈：主动向他人解释，主动向领导请示汇报。

三、如何高效传递沟通信息

1、人际沟通大饼：

如何让别人高效理解你要传达的信息

2、传递语言信息的技巧

案例：你还在看书吗？

3、语气语调对沟通内容的帮助作用

案例：“微信”是如何干掉“QQ”的

4、沟通时身体语言的选择

沟通时正确的身体语言

正确的身体语言对沟通的帮助作用

四、有效沟通关键环节

(一) 环节一：表达

1、向谁表达——听众分析

沟通对象是谁？

常见误区：

误区一：听众错位

误区二：沟通渠道错位

误区三：不讲究沟通场合

误区四：公司内部的沟通与外部沟通混淆

2、与听众的关系

我与听众之间的关系怎样？

你的建议同听众自身利益的关系是什么？

最常见的误区：

推销内容，而不是推销利益

(二) 环节二：倾听

1、倾听的好处：

2、倾听的5个层次

3、倾听技巧

(三) 常见的沟通障碍

模块三、团队协作

讨论：“西游记”团队为何能取得真经？

分享：没有完美的个人，但有完美的团队

一、克服团队协作中的障碍

影响团队协作的因素

二、提升团队的协作能力

- 1、营造团队协作的氛围
- 2、团队目标的统一作用
- 3、提升团队的责任意识
- 4、团队制度的规范作用
- 5、有效的团队激励政策

三、提升团队协作能力的八个关键词

- 1、敬业精神
- 2、积极主动
- 3、效率优先
- 4、认真负责
- 5、结果导向
- 6、及时沟通
- 7、成本意识
- 8、感恩的心