

# 高情商的职场魅力沟通

## 课程背景：

情商 EQ 是一个人自我情绪管理，管理他人情绪，经营双赢人际关系的能力。哈佛大学心理学家戈尔曼教授发现，职场上的表现，只有 20% 取决于智商，其余 80% 取决于情商。从情商的角度谈沟通，带您全新认知沟通中的自我和他人，从根本上解决沟通中的困扰，掌握高情商的沟通技巧，让您更高效更快乐地工作，让企业创造更亮眼的绩效。

## 课程收益：

- 系统地了解和掌握情绪情商的专业知识及在沟通中的应用技巧。
- 帮助学员知己知彼，提升全方位的自我情商能力，并运用此能力与他人达成最高效的沟通。
- 通过全面的教学设计，制定操作性强的“个人定制行动方案”，变身充满魅力的职场沟通达人。

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**所有有志提升情商、增强沟通能力的职场人士

**课程方式：**自我测试、小组讨论、肢体练习、即兴问答、角色扮演、表演训练、经典心理学实验视频观赏等

## 课程大纲

### 第一讲：情绪管理其实很简单——职场情商

#### 一、什么是情商

工作情商 = 员工核心竞争力 = 企业情绪生产力！

1. 情商是什么
2. 工作情商的 18 项能力

心理测试：《你的情商高不高》

#### 二、如何提高自我情绪觉察力

1. 辨识情绪：情绪来自于想法

案例分析：《他开会迟到了》

2. 情商高手的沟通黄金法则：先处理心情，再处理事情

讨论：《你见过的情商高手》

#### 三、如何处理沟通中的负面情绪

1. 愤怒管理的秘诀

情景练习：《SCC 法则》

2. 如何管理压力

心理测试：《你的压力指数》

情景练习：《大脑 SPA》

3. 如何三步建立乐观思维

情景练习：《乐观三道工具》

#### 四、如何洞察他人情绪

1. 反映对方所说内容
2. 反映对方内心情绪
3. 替换情绪化字眼

角色扮演：《让我再说一遍》

## 第二讲：沟通其实很简单——职场沟通技巧

### 一、DISC 沟通风格及其自然本我的天赋特质

诊断测试：《我是哪种沟通风格》

1. D型：驾驭型/老虎型
2. I型：表达型/孔雀型
3. S型：亲和型/考拉型
4. C型：分析型/猫头鹰型

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

5. 分析及总结四种风格沟通策略

### 二、如何与上司沟通

1. 尊重领导，一切行动听指挥

案例：《给领导面子》

2. 如何取得上司的信任
3. 保持主动和良好的沟通

案例：《视觉型、听觉型、感觉型的领导》

4. 对主管的地位和能力表示敬意

情景演练：《探亲假》

5. 如何领会上司的意图
6. 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

情景练习：《我让步》，《谁该去美国进修》

7. 多领导沟通技巧

### 三、如何与同事沟通

1. 发展“人际联盟”

案例：《越感恩，越幸运》

2. 避免政治性错误

案例：《姚明的退役演讲》

3. 实力是最坚固的权力基础

案例：《上下级关系处理，如何让各部门配合》

情景演练：《跨部门沟通之销售部与售后部》

### 四、如何与下属沟通

1. 魅力为先，命令其次
2. 平等提前，等级退后
3. 理解肯定，权威失败
4. 鼓励参与，营造气氛

案例：《李云龙演讲》，《厂长的开放式用语》

### 五、如何与客户沟通

1. 记住客户的名字
2. 关键时刻的关心
3. 站在客户的角度

情景正反演练：《我要 SFD 零部件》

## 第三讲：沟通其实很简单——白骨精沟通高招

### 一、积极倾听

测试：《现场互动练习》

1. 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

2. 倾听的 5 个层级：从心不在焉到用同理心听

3. 积极倾听的反射话术

案例分析：《这件外套很贵》

## 二、同理心

同理心回答三要素

练习：《同理心表达》

## 三、正向引导法

1. 使用积极的词语

2. 避免中性词

3. 阻止负面词语

4. 善用我代替你

练习：《正能量导向法》

## 四、批评的艺术

1. 内容对事不对人

2. 不滥用一般化语句

情景练习：《建设性语言使用法》

## 五、如何处理他人不满情绪

应对的“黄金步骤”

## 六、高情商的激励技巧

1. 赞美十把金钥匙

2. 赞美来自与真诚

3. 赞美与肢体共同体

小组训练：《面对面赞美鼓励他人感统训练》