

# 情绪管理与高效沟通

讲师：录瑶

## 课程纲要

**【课程名称】** 《情绪管理与高效沟通》

**【课程背景】**

两个人沟通，30%沟通的是内容，70%沟通的是情绪，所以即使学习再多的沟通技巧，如果不懂得从内核上去调整自己的情绪问题，会让一场沟通最后失败结束，本课从大脑的角度来分析和拆解情绪在我们沟通中留存和影响，同时结合人的大脑和本能，帮助学员如何快速缓解释放负面情绪，如何快速调整自己的状态。本次课程，我们将告诉你：情绪和压力管理是一种可以被培养的管理能力。如何通过训练大脑的潜能，识别自己的本能，来化解压力，管理情绪实现压力下更高绩效的沟通突破，这是我们课程的重点。

**【课程收益】**

- 1、了解大脑的本质、与本能
- 2、了解自己，分析压力来源，激发主动性与创造性
- 3、学会在沟通中快速调整自己的情绪
- 4、学会激发大脑潜能的方法，让大脑释放压力，拥抱快乐
- 5、减轻工作压力，放松自我，焕发工作激情、提高工作绩效、提升生活情趣
- 6、掌握行之有效的压力管理策略，学会各种提高绩效沟通的有效方法

**【课程对象】** 全员

**【授课方式】** 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

**【课程时长】** 1-2天 6小时\天

## **【课程大纲】**

(备注：可根据学员实际情况适当调整)

### **第一讲：什么是情绪**

一、什么是情绪

二、情绪的种类

三、什么是情绪管理

四、别让你的本能杀死你——情绪与大脑结构的关系

五、你的身体有情绪秘密

六、ABC情绪理论

七、一个人快乐与否的五大因素

### **第二讲：知己解彼**

一、了解的你做事风格

二、找到你的优势与劣势

备注：全程互动分享，总结归纳

### **第三讲：做情绪的主人**

一、管理情绪的方法

(一) 治标四法

(二) 治本三法

二、情绪中的声音表情管理

(一) 声音是有表情的

(二) 声音表情的塑造方法

(三) 定位与切换你的声音表情

- (1) 测试——定位自己的声音形象
- (2) 如何掌控发声的肌肉
- (3) 沟通表达中的感染力、说服力塑造

三、情绪管理在沟通中的应用

(一) 乔哈里视窗

(二) 决定你印象的神奇数字

(三) 如何探寻并挖掘客户的痛点和需求

(三) 如何在聆听中管理你的情绪

四、如何正确表达我情绪背后的语言本质

- (1) BIC 模型——如何让正确表达自己情绪
- (2) 关键对话模型——如何处理你与同级的矛盾
- (3) 正向与负向反馈模型——如何鼓励与批评你的下属
- (4) 4+3 模型——如何与你的上级做汇报反馈

(5) 升职宝典——负向反馈中如何与反馈方高效沟通

4、四种对话模型的情景演练