

情商管理与沟通赋能

课程背景：

情商水平的高低对一个人能否与他人有效沟通有着重大的影响作用，有时其作用甚至要超过业务能力。

我们的学校教育未曾涉及过有关沟通的课程。怎么表达？怎么倾听？怎么交流？沟通需要成本，没有良好的沟通能力，将丧失职场竞争力，对于职场人士来讲是致命的，通过提高沟通的有效性与影响力，工作效率事半功倍，人际交往如鱼得水！商业社会的快速运转离不开有针对性的和高效率的沟通，沟通力与人际关系技能是职场制胜法宝。从某种意义上讲，沟通已不再是简单的口才问题，也不仅仅是一种职业技能，而是一种职场生存方式。

本课学习者不但可以深入理解每种情商能力，而且可以挖掘和创造自身潜能，从而培养高效的沟通技巧，成为人缘极佳、快乐高效的职场人！

课程收益：

- 深入理解情商在职场沟通、团队协作中的重要作用；
- 帮助企业指导员工变压力为动力，加强凝聚力，提升企业绩效；
- 科学认知自我情感，掌握提高情商的方法；
- 掌握赋能型沟通与真诚表达技巧，缔造和谐快乐人脉网络；
- 学会运用情感推理，实现双赢的决策的技巧；
- 培养管理自我情感和积极影响他人情感的能力。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全员

课程方式：讲师讲授、案例解析、分组研讨、团队展示、互动体验等

课程大纲

导入：走进情商

一、情商在沟通中的作用

1. 深刻的了解自己
2. 高效的自我管理
3. 有效的自我激励
5. 良好的人际关系
6. 正向的团队激励

二、低情商在沟通中的表现

1. 单一的沟通风格
2. 伤害他人的情感
3. 难以共赢的方案

三、情绪在沟通中的体现

1. 情绪的涑源
2. 通过冰山模型认识情绪
3. 情绪在行为上的表现
4. 情绪与左右脑的关系
5. 情绪的影响范围

课堂练习：学员按照自己的理解将行为卡摆放在相应的能力位置上并进行小组研讨

案例研讨：某公司新上任的 CEO 如何打破陈规推行改革

案例研讨：看视频，听权威人士介绍情商与智商的关系

情商篇

第一讲：认知自我打开情商

一、认知自我情绪的目的

1. 更加有意识——留意自己的行为
2. 更加有意图——做自己想做的事
3. 更加有意义——为一个理由而做

二、认知自我情绪的方法

1. 了解情绪词汇
2. 了解情绪信号

三、自我情绪产生的流程

1. 事件引发情绪
2. 情绪引发想法
3. 想法引发行为

四、如何增强自我情绪认知

1. 反思法
2. 自我评判法
3. 价值观法

案例研讨：某登山队攀爬珠峰遇到被困人员，不同的价值观决定不同的处理方式。

课堂练习：学员根据自我认知选择自己的价值观卡并进行自我解读

第二讲：管理自我把控情商

一、自我情绪管理的四个策略

1. 思维导向策略
2. 体能导向策略
3. 环境导向策略
4. 关系导向策略

案例分析：看《绿皮书》片段分析男主角转变心态所使用的策略

二、如何管理强烈情绪

1. 认知强烈情绪
2. 常见过激情绪
3. 过激情绪的思维方式
4. 改变默认应激模式

- 1) 改变思维方式
- 2) 改变生活态度

课堂练习：学员选择情绪卡并进行自我情绪分析与解读

案例研讨：GE 总裁如何处理下属的当面顶撞

第三讲：认知他人展现情商

一、认知他人在情商中的作用

1. 察觉他人情绪
2. 预判他人情绪
3. 建立良好关系

二、认知他人情感三步骤

1. 察觉——察言观色

课堂练习：看微表情体会什么叫察言观色

2. 倾听——建立链接

- 1) 假装倾听
- 2) 选择性倾听
- 3) 聚精会神倾听
- 4) 同理心倾听
- 5) 倾听的障碍

案例研讨：看视频并且讨论同情心和同理心的区别

3. 回应——打破僵局

- 1) IRA 沟通法
- 2) TED 发问法

课堂练习：教练式深度对话

三、巧用情感推理增强与他人链接

1. 分析事实——了解他人期望
2. 理解他人——尊重他人需求
3. 合理判断——恳请他人反馈
4. 沟通决策——达成双方共识

案例研讨：观看《在云端》片段，分析两个咨询顾问利用不同的方式与客户谈判的不同效果

沟通篇

第一讲：正确认知打开沟通

一、沟通四个纬度

1. 沟通公开象限
2. 沟通隐私象限
3. 沟通盲点象限
4. 沟通潜能象限

二、真诚表达的五种表现

1. 回避退缩
2. 消极攻击
3. 正面攻击
4. 据理力争
5. 合作协作

三、真诚表达的层级

1. 情感非智能
2. 情感疏忽
3. 情感操控
4. 情感直觉
5. 情感智能

案例研讨：某公司新上任 CEO 如何处理前任领导遗留下来的管理难题

案例研讨：从一次失败的工作会议中找出上下级矛盾激化的原因

案例研讨：三星手机爆炸事件对我们的启发

第二讲：真诚表达助力沟通

一、真诚表达的步骤

1. 充分准备
2. 明确目标
3. 倾听提问
4. 提出方案
5. 认真总结

课堂练习：真诚表达你对别人的看法

二、用真诚表达促成非暴力沟通

1. 观察——客观评价
2. 感受——区别想法
3. 需求——化解分歧
4. 请求——解决问题

三、非暴力沟通两大技巧

1. STROKE 抚拍术
2. HAPPS 感谢术

案例研讨：观看《复仇者联盟 4》片段，讨论钢铁侠是如何被说服的

案例研讨：观看《复仇者联盟 4》片段，讨论雷神是怎么被重新激发斗志的

第三讲：积极影响赋能沟通

一、赋能沟通——积极影响他人的方法

1. 分心法
2. 分辨法

二、赋能沟通——正向激励他人的步骤

1. 澄清事实
2. 换位思考
3. 确认含义
4. 评估想法
5. 合拍共情

案例研讨：看《三国演义》视频片段，小组讨论曹操是如何改变他人过激情绪的

课程回顾及学习评估