

职场高情商沟通

授课老师——卫小奎

课程背景

在任何一家单位工作，任何一个岗位上，我们或多或少遇到这样或那样的问题，以下是否有我们熟悉的影子呢？

- 1.在工作遇到困境时总是很难获得上司的理解和支持
- 2.工作压力过大，完不成工作任务，经常莫名地向身边亲近的他人发脾气
- 3.感觉自己不太会说话，一说话就非常容易得罪人
- 4.缺乏他人的号召力和领导力，自己注定就是一个团队中的服从者
- 5.面对下属出错或上司责备，总是找不到合适的沟通技巧去有效化解

面对这些问题，您有何感想？

每个人的情商水平虽然不同，但科学正确的沟通技巧训练能够有效提升自身的情商水平，让自己在面对工作和生活的挑战时，更显从容。优秀职场人士的成功 80%靠自己良好的沟通技巧和高情商修炼出来的敏锐觉察力，专业技能部分只占 20%。工作是一场修行，请记住：**我们没办法用相同的自己，去得到不同的未来**

本次课程能够帮助学员正确认知到情商高低对我们每个人的影响，通过学习具体的沟通技巧和方法，找到问题解决得资源和激发他人的潜能，并进一步有效改善我们和他人之间的人际关系以及以及相互协作的水平。

课程时间：1天，6小时

课程对象：职场各级管理者及其他职场高功能人士

课程特色

结合工作生活背景实用实效实战

讲授与讨论相结合的互动式教学

引导学员进行深层次的思想触动

培训方式

老师讲授，提问互动：体验听的学问

案例分享，情景模拟：体验看的精彩

课程行动，方法技巧：体验培训成果

测评工具，现场测评：体验真实自我

课程收益

- 1、掌握高情商的三种境界和高情商的具体特点；
- 2、学习和掌握对沟通前情境的准确判断，让沟通更顺畅开展并进行下去；
- 3、学习对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察和把握；
- 4、掌握沟通三角工具模型，把握好沟通的内容、关系、需求三要素；
- 5、完整的沟通过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的沟通技巧；
- 6、提升自我心智水平，掌握五种有效的沟通思维方式

课程大纲

第一讲：如何正确认识职场中的高情商？

1. 高情商的境界有哪些？
 - 察言观色
 - 人格尊重
 - 影响他人
2. 高情商的特点有哪些？
3. 高情商者在职场沟通中的应用

问题研讨：如何和上司进行有效地沟通，达到自己的沟通目的

第二讲：职场高情商沟通的前提与原则

- 1、 沟通的情势要判断（说服、谈判、辩论）
- 2、 沟通的性质要评估（利益分歧、认同分歧）
- 3、 沟通的目标要明确
- 4、 觉察沟通风格（竞争型、克制型、妥协型、回避型、合作型）

第三讲：职场高情商沟通的三角框架训练

- 1、 主体与产品之间构建内容：成为一名合格的表达者
- 2、 产品与对象之间构建需求：直接击中对方的需求
- 3、 主体与对象之间构建关系：维护好良好的人际关系

第四讲：职场高情商沟通的具体过程训练

- 1、 利益≠立场，警惕自己过早地做出判断；
- 2、 如何用提问打开沟通的僵局；
 - 开放式提问
 - 封闭式提问

- 追问式提问
- 3、 如何用聆听搜集更有价值的信息；
 - 听觉正念练习
 - 聆听的三种境界
- 4、 有效反馈的技巧性训练
 - 逐字反馈
 - 同义转述
 - 意义形塑
 - 赋能式正向反馈技巧：二级反馈
 - 赋能式负向反馈技巧：BIC 法则

第五讲：高情商沟通的心智能力训练

1、系统全局思维能力的重要性和要点

- 案例分析：“三个石匠”的故事
- 系统的四种类型
- 系统思考的三个要点
- 系统思考的三个层级

2、要善用整合思维，突破定额心智

- 案例讨论：如何实现“双赢”
 - 培养整合思维的四个阶段
- 3、 要善于对不同利益进行打包，让共识更容易达成
 - 4、 要善于利用标准影响力，让说服力更强
 - 5、 要善于用问题外化技术，让彼此立场趋同

总结：职场情商测试与分析点评