

高情商沟通心理训练营

培训时间：2天

培训形式：分组式

培训方法：讲师讲述、案例分析、电影片断赏析、游戏体验、心理剧、催眠、角色扮演、分组讨论、互动答疑、模拟演练等方式

理论基础：沟通心理学、认知行为心理学、客体关系心理学、人本心理学、精神分析等

培训特点：

- 1、**产出：**三次由学员分组讨论并提供结合工作的沟通案例，分组讨论、角色扮演与点评，如果有五个组的话，即有15个课程产出；
- 2、**落地：**配合有落地的、操作性极强的工具与模型；
- 3、**实操：**每个沟通模型讲解后，即开展分组讨论与练习；
- 4、**落实：**培训后行动学习作业，落实学习成果。

课程大纲：

前言：

- 1、情商-绩效金字塔
- 2、情商的渊源与发展
- 3、情商的五个修炼方向
 - 认知与觉察自己的情绪
 - 管理自己的情绪
 - 自我激励
 - 认知与同理他人的情绪
 - 管理他人的情绪

第一单元：情绪的认知与觉察

- 1、认知与觉察自己与他人情绪，打造同理心
- 2、练习：认知与觉察自己的情绪与感受
- 3、练习：认知与觉察他人的情绪与感受

目的：同理心建立在对他人的情绪与感受有足够认知的基础上，而对他人情绪与感受的认知建立在对自己情绪的认知基础上，通过练习，提升情绪的觉察能力，打造同理心的基础。

第二单元：管理情绪、润滑沟通

壹、 解读情绪、科学应对

- 1、情绪的四个内涵
- 2、面对情绪的正确心态

贰、 调节情绪、润滑沟通

- 1、情绪宣泄的安全方式
- 2、情绪表达的核心途径
- 3、情绪的建设性表达

目的：掌握消除与淡化情绪的技巧，当情绪出现时，能够从容应对，当下有效

调整，让自己成为情绪的主人。让积极的情绪润滑沟通，防止负面情绪对沟通的伤害。

第三单元：高情商沟通基础

一、高情商沟通的四个原则

二、有效发送信息

- 1、发送信息的方法
- 2、心理角色的“勾引”与认同

三、有效接收信息

- 1、接收信息的层次
- 2、潜意识沟通信息的接收与认知

四、有效回应信息

- 1、回应的技巧
- 2、投契合拍与先跟后带

目的：学习以正确的方法达至良好沟通，着重潜意识层次的沟通信息的传递与认知。

第四单元：高情商沟通模型

一、四步综合反馈----表达对他人的理解并厘清其需要与请求

- 1、反馈他人的观察/事由
- 2、觉察与反馈他人的情绪/感受
- 3、反馈并厘清他人的需要
- 4、反馈并厘清他人的请求
- 5、分组讨论：
 - 1) 每组讨论决定一个工作中的沟通案例
 - 2) 结合案例，讨论分享四步综合反馈

二、五步综合表达----真诚表达自己并赢得他人理解

- 1、表达自己的观察/事由
- 2、表达自己的感受
- 3、表达自己的需要
- 4、表达自己的请求
- 5、请求反馈
- 6、分组讨论：结合案例，讨论分享五步综合表达

三、维护安全沟通氛围的四步法

- 1、道歉
- 2、创建/提醒沟通的共同目的
- 3、对比说明
- 4、调整他人的内心形象
- 5、分组讨论：结合案例，讨论分享安全维护四步法

四、运用归类法寻求共识与解决

伍、角色扮演

- 1、结合案例，运用四步模型，组内角色扮演与讨论
- 2、结合案例，运用四步模型，上台角色扮演与点评

目的：运用高情商沟通模型，让他人感受到被关注被倾听被理解，并厘清他人

的需要与请求；真诚表达我们的需要与请求，以赢得他人的理解；随时化解他人情绪，维护良好的沟通氛围；并能寻求共识，探索解决之道。

第五单元：有效存款，打造高情商沟通基础

壹、 人际关系的存款法则

贰、 他人情感帐户的存款方向

- 1、抱持与承担焦虑
- 2、提升他人自我形象与内心力量
 - 1) 自我形象的循环
 - 2) 语言暗示的力量
 - 3) 运用断言，提升他人自我形象与内心力量

目的：通过心理学技术，促进与他人情感账户的有效建立与发展，大大提高人际影响力

第六单元：以内在和谐，创建与他人的沟通和谐

- 1、爱的关系方程式
- 2、爱的内涵：悦纳
- 3、内心和谐决定沟通和谐
- 4、内外和谐的修炼方向
- 5、催眠体验：与自己和解
- 6、心理剧：爱的流动

目的：先做自我修炼与成长，与自己和解，最终以内心和谐带动沟通的和谐。