




# 《情商能力提升与职场高效沟通》

## 培训项目

### 最佳实践品牌课程

## 高度定制化 \ 咨询式服务



在广阔天地中不断提升自我，  
全力塑造有魅力、  
有能力、有行为表现力的企业

马媛导师领导力培训项目组

2020年9月26日

# 《情商能力提升与职场高效沟通》课程大纲

### 课程目标

- 了解职场情商的内涵及价值，并积极有效的改变工作观念与模式；
- 培养情商，收获卓越：善待自己、赏识别人，处理工作中各种复杂关系；
- 培养情商，收获卓越：善待自己、赏识别人，处理工作中各种复杂关系；
- 换位移情，缔造和谐：换位不错位，保持泰然自若的心态；
- 深刻理解职场沟通的方法与技巧，并积极有效的改变工作观念与模式；
- 掌握组织的高效沟通的模型，分析工作中应用的方式，促进组织整体间的理解、融合与沟通；
- 建立高绩效团队机制。
- 培养现任和潜在领导者，使其无论在能力还是品格方面都堪称表率。

### 培训方式

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师示范

## 培训意义

**In addition to providing training, the program will build personal relationships, helping it retain staff.**

(除了提供培训技能外，该项目还将帮助您建立领导威信，并留住员工)

课程时间： 1-2 天 (6-12 小时)

主讲老师： 马媛导师

培训对象： 职场人士、企业中层管理者

## 课程大纲

### 模块一、情商能力提升与职场高效沟通之：情商的原则及认知

#### 一、我们曾经忽略了它：情商的基本概念

- 1、工作的一步之遥
  - 测试评估：我的情商如何？
- 2、“受欢迎的人”与“讨厌的人”的距离
- 3、“智商”与“情商”的异同
- 4、情商与成功之间的比例关系

#### 二、高情商管理者的机会与类型

- 案例讨论：你是怎么做到的？
- 1、高情商的人魅力无穷
  - 2、情商赋予成功更多的要求

### 模块二：情商能力提升与职场高效沟通之：高情商管理者的职场魅力

#### 一、情商的驱动力

- 1、职场人士的“九种武器”
  - 案例讨论：向内看的眼睛

#### 二、提高情商的技能

- 1、改变心智、改变情商

- 讨论与测试：我的思维模式

### 三、突破思维定势

- 1、思维定势束缚你的自由

- 课堂奥斯卡：思维惯性是沉重的包袱

- 2、换一种思维方式生存
- 3、只有改变看法。才能改变想法

### 四、高情商的情绪控制（控制情绪解决问题）

- 避免冲突（用最快的方法控制自己的情绪）
- 适当发泄（自我模式调节情绪的方式）
- 原则问题（任何情况下，坚持原则的方法）
- 深层理解（注重思维模式和行为的必然联系）

## 模块三：情商能力提升与职场高效沟通之：组织沟通、有效表达

### 一、产生沟通协作障碍的原因

- 案例分析：责任的归属问题

### 二、完整的沟通协作过程

沟通协作的“科学性”与“艺术性”

### 四、沟通协作障碍的产生原因

### 五、沟通协作的四大障碍及解决方案

- 1、主观障碍（视频学习：影片《撞车》）
- 2、理解障碍（小组练习：理解障碍产生的原因及解决方案）
- 3、传递障碍（小组练习：训练解读传递障碍的原因及解决方案）
- 4、情绪障碍（案例分析：情绪障碍逻辑分析及解决方案）

## 模块四、情商能力提升与职场高效沟通之：高效沟通、技巧训练

### 一、职场高效训练的思想、结构与表达

（思想定位、结构清晰，表达准确）

#### 1、高情商的工作沟通——倾听的技能

- 案例分析：倾听的层级与同理心

2、高情商的工作沟通——发问的技能

■ 案例分析：提问的立场与出发点：批判性与启发性

3、高情商的工作沟通——表达的技能

■ 案例分析：高情商区分的重点及内容

4、高情商的工作沟通——达成共识的技能

■ 案例分析：AB 辅导模式

**模块五、总结、提问与答疑**

示范指导、就学员提出的问题进行现场分析、现场讲解演练