

# 《职业化沟通能力提升实训》

【课程时间】1天（6个小时）

【课程方式】理论讲授 + 量表测试 + 情景模拟训练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程内容】

## 导入：情景式沟通主题互动——“软化”技巧

### 一、认知职场沟通——职业化

#### 1、职场沟通要以“职业化”为前提

- A、职业化的概念
- B、职业化沟通的定义
- C、职业化沟通的终极目的
- D、职场沟通的最大“陷阱”

#### 2、职场沟通中的心理学要点

- A、 认知
- B、 情绪
- C、 交流

（敏感度测试：你是“高敏感一族”吗？）

### 二、职场沟通要高情商——从情绪商数到情绪竞争力

#### 1、职场沟通中的情商

- A、 情商认知与职业生涯发展
- B、 个人情商：测测你的情商  
(测试：国际标准情商测试)
- C、 组织情商：高情商团队七大准则
- D、 丹尼尔·戈尔曼情绪竞争力模型

#### 2、职场沟通中的谈判思维

- A、 立场式沟通——纠缠不清
- B、 原则式沟通——解决问题

- 3、职场沟通中的情绪管理——提升情绪竞争力的途径
  - A、培养自我控制能力
  - B、自我心情调整能力
  - C、调整自己的情绪周期
  - D、情绪调整的“六步”法

### 三、职业化沟通要双管齐下——“有效果”比“讲道理”更重要

- 1、职场沟通的三大情境
  - A、对上沟通的障碍解析
  - B、水平沟通的障碍解析
  - C、跨部门沟通的障碍解析
- 2、职场沟通中的心理学应用
  - A、忠于“事实”和“真实的自己”
  - B、基于肢体语言解读的沟通技巧
  - C、基于对方好恶分析的沟通技巧  
(测试：美国 PDP 性格测试)
  - D、非暴力沟通的技巧
  - E、同理心沟通的技巧
  - F、赞美的技巧
- 3、职业化沟通的场景式应用训练——高效 + 有效
  - A、如何尊重
  - B、如何倾听
  - C、如何提问
  - D、如何表达
  - E、如何反馈

### 四、总结与答疑