

— 《高情商职场沟通力》 —

课程收益

- 掌握职场情商，能够提高自我情绪觉察力以及处理好与他人沟通中的负面情绪
- 掌握职场沟通的理法，了解沟通的基本原理并可以灵活运用在不同沟通场景中
- 掌握职场沟通的功法，做到能够清晰表达，有效倾听，善于引导
- 掌握职场沟通的技法，自如运用多种有效的沟通工具，实现组织内部的高效能沟通。

课程时间

1天=6小时 共计2天=12小时

课程大纲

小组讨论：

- 良好沟通的特点有哪些？
- 我们希望通过本课程提升自己哪方面的沟通能力？

第一模块：职场沟通之情商篇

一、什么是情商

1. 情商是什么
2. 工作情商为什么如此重要？

二、如何提高自我情绪觉察力

1. 情绪的来源：脑科学原理
2. 从“事件-情绪-反应”到“事件-选择-情绪-反应”

【案例分析】：《放掉你心中的船》

3. 情商高手的沟通黄金法则：

- a) 先处理心情，再处理事情
- b) 由负面陈述转化为正面描述

三、如何管理沟通中的负面情绪

1. 快速修复自己的愤怒情绪
 - a) 现场体验1：能量心理学技术

- b) 现场体验 2：意念呼吸法
 - 2. 如何不被他人的情绪牵着鼻子走
 - 3. 聚焦在想要的结果上
 - 4. 替换情绪化字眼，让你的表达更柔和
- 【角色扮演】：让我再说一遍

第二模块：职场沟通之“理”法篇

【团队互动】：游戏带来的沟通启示

- 1. 沟通的基本模型解读
- 2. 造成沟通中障碍与干扰的因素
- 3. 沟通漏斗原理在实际工作中的应用

第三模块：职场沟通之“功”法篇

一、倾听

- 1. 你真的在认真地听吗？
- 【小组互动】：倾听能力小测试
- 2. 倾听的一般回应与高级回应
 - 3. 倾听的三个层次
 - a) 以自我为中心的听
 - b) 以对方为中心的听
 - c) 结构化倾听
 - 4. 倾听工具运用：结构化倾听模型与练习
- 【案例练习】

二、表达

- 【测试】：PECHA KUCHA 表达能力测试
- 1. 有效表达的步骤、要领与要求
 - 2. 如何表达不同意见
 - 3. 避免两种表达习惯：过度简化与负表述
 - 4. 语气语调语速与态度
- 【练习】：黄金 100 秒

三、提问

- 【团队互动】：感受提问的魅力
- 1. 两大提问的类型
 - 2. 根据想要的结果选择提问的方式
 - 3. 强有力提问的三个标签
 - a) 开放型
 - b) 如何型
 - c) 未来型
 - 4. 避免易引发冲突的提问方式
- 【小组讨论】：如何让提问更有效？

第四模块：职场沟通之“技”法篇

一、与上级沟通的技巧

- 【团队互动】：与上级沟通的通用法则
- 1. 了解上级的沟通风格
 - 2. 做好工作的前提---正确地接受指示

3. 5个步骤理清汇报思路
4. 3个方向思考汇报内容
5. 2种向上汇报的表达要求

【案例分析】：5种不同的汇报情景

二、与下属沟通的技巧

1. 激励下属的内在动力
2. 6步促进有效执行
3. 如何给与下属负面反馈

三、与同事沟通的技巧

1. 了解自己，也了解他人

风格测评：不同的人际沟通风格测评

- 1) 掌控型的沟通风格与交往策略
- 2) 影响型的沟通风格与交往策略
- 3) 思考型的沟通风格与交往策略
- 4) 平和型的沟通风格与交往策略

2. 与同事沟通三要素

- 1) 结论提前，理由退后
- 2) 事实提前，感觉退后
- 3) 对方提前，自我退后

案例分析：《公司例会》

结尾：课程回顾，行动促进