

职场高情商沟通

课程背景：

情商被认为是个人成功的关键因素，个人在组织协调、个人成长、沟通管理方面，都需要有高超的情商艺术。本课程从心理学的角度，剖析情商的组成，以及个人如何修炼情商。

课程目的：

- 1.认识情商的本质，更清楚的认识自己；
- 2.情商修炼的方法；

课程时间：2天；6小时/天

授课对象：企业中高层管理者

授课方式：互动、讲授、发问、头脑风暴、案例分析、工具测试、角色扮演

课程大纲：

模块一：情绪与情商

1、情商的概念；

- 1) 概念一：从与智商区别的角度；
- 2) 概念二：从情绪控制的角度；
- 3) 概念三：从关系和感受的角度；

讨论：为什么情商跟情绪控制有关？

2、什么是情绪；

- 1) 情绪是主观的态度反应；
- 2) 情绪是以需求为中介的心理活动；

3、如何读懂别人的需求？

- 1) 讨论：高情商沟通关系重要还是技巧重要？
- 2) 讨论：什么是关系？
- 3) 平常建立关系满足需求的方法：

A、微笑

B、温暖；

C、利他；

D、感恩；

讨论：利他的关键是态度、行为还是结果；

工具：信任公式；

案例分析：关羽为什么会死？

4、产生情绪的三大思维？

- 1) 僵固化思维；
- 2) 应该型思维；
- 3) 绝对化思维；

案例：剖析这封信--《研发的兄弟们我尽力了—实名来自 2012 实验室》

5、ABC 理论与情绪产生；

- 1) 心理学理论：关于情绪的理论
- 2) ABC 理论的来由；
- 3) 不合理的信念有哪些？

模块二：情绪控制四个方法

1、让感性等等理性；

- 1) 讨论：鱼有情绪吗？
- 2) 心理学原理：三脑原理；
- 3) 工具：如何让感性等等理性；
- 4) 案例：我是如何应对课堂挑战的

2、情绪控制一：控制评判

- 1) 分享：哪些行为属于评判？
- 2) 讨论：为什么会产生评判；
- 3) 讨论：评判给别人的感受是什么？
- 4) 工具：控制评判的方法；
- 5) 案例演练

3、情绪控制二：学会妥协

- 1) 关系的本质；
- 2) 妥协的案例分享；

4、情绪控制三：心理防御机制；

- 1) 什么是防御？
- 2) 不成熟的防御机制；

案例：被客户放鸽子，怎么办？

- 3) 中性的防御机制；

案例：公司待遇不高，怎么调节心态？

- 4) 成熟的防御机制；

案例：如何应对领导的指桑骂槐？

模块三：高情商之表达

1、表达的五个误区；

- 1) 指责
- 2) 给建议
- 3) 讨好
- 4) 证明自己对
- 5) 评判
- 6) 案例分析；

3、高情商表达技巧：

- 1) 从对方的角度说；
- 2) 精确的表达；
- 3) 真诚的表达；
- 4) 同理心表达（回应、感召、谈判）
- 5) 案例演练；

模块四：高情商之提问

1、提问的基础：聆听

- 1) 初级聆听
- 2) 中级聆听
- 3) 高级聆听
- 4) 案例研讨

2、开放式问题与封闭式问题

- 1) 开放式问题和封闭式问题的功能？
- 2) 案例：如何辅导一个不愿意拜访客户的销售？

3、提问问题的种类：

- 1) 提问情绪；
- 2) 提问需求；
- 3) 提问细节；

案例：如何把说客变成同伙？

模块五：高情商之冲突应对

1、非对抗法则

- 1) 工具：非对抗法则的步骤

2) 案例分析：爱人不奋斗，怎么说服他？

2、 事实法则：

1) 工具：事实法则的步骤；

2) 案例分析：如何跟一个多申报加班的员工沟通？

3、 案例研讨；