

《三思后行——情商修炼与沟通技巧》课纲

【课程介绍】

“人生不如意十之八九”，当情感遭遇纠结，职业出现倦怠，婚姻出现不和，生活诸多不顺时，那种焦虑、担忧、痛苦、无助，你懂得……负性情绪会导致人们工作生活消沉，甚至引发头疼、失眠、高血压等疾病。情绪从来不是问题的本源，问题的根源往往来自人们对情绪了解不够，加之潜意识的作用，让不少人沦为情绪的奴隶，严重影响了健康、情感和人际关系……学会情商管理是人生幸福快乐的基础！

在现实生活中，人际交往无处不沟通无处不协调，企业管理需要高效沟通发挥工作绩效，夫妻关系需要情感交流经营幸福家庭，人际交往需要信息交流建立人脉财富，父母家人需要沟通关爱尽到子女孝道……可见人生在世，沟通是第一重要生产力。

情绪智力商数（简称EQ）是一个人掌控自己和他人情绪的能力。职业情商是员工对自己工作情绪了解、控制和自我激励的能力，更侧重对他人工作情绪的了解和把握，以及如何处理好职场人际关系，是职业化情绪能力的表现。沟通人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。



《三思后行——情商修炼与沟通技巧》课程会详细介绍沟通的职场高效沟通技巧，解读情商的五个维度，如何1秒钟调适负面情绪，职业情商EQ修炼方法，高效沟通艺术，失传的沟通秘笈，跨部门协作沟通技巧，通过互动游戏、案例讲解、分组讨论和情景模拟中掌握人际沟通技巧，提升团队绩效，打造人脉财富圈。让您在最短时间增强对工作生活热情，减少负面情绪不良影响，在日益激烈的竞争中始终轻松面对：更快乐的工作，幸福的生活，做高情商沟通的职场精英！

【培训收益】

- ◇ 认识自我：情商测评，了解七情六欲五毒、情商和职业情商。
- ◇ 理解高职业情商的五大标准基本要求和表现。
- ◇ 学会负面情绪调适方法及自我催眠放松技巧。
- ◇ 情绪管理自测，自我觉察成长，增进生活智慧。
- ◇ 学会情商 EQ 的 5 个维度，结合工作情景实战训练，提升职业情商。
- ◇ 了解沟通的五项基本原则、影响人际交往的心理学效应。
- ◇ 学会失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带。
- ◇ 掌握有效倾听的技巧，明了言外之意，话外之音。
- ◇ 学会让领导喜欢的 7 个技巧等实用职场秘术。
- ◇ 洞察四种人际交往心理地位，提升自己的同频沟通能力。
- ◇ 幸福职场：ABCDEF 情绪理论改变心态绩效和行为绩效。

【授课方式】

团体活动、趣味游戏、情商训练、压力测试、案例分析、分组讨论、角色扮演。

课程内容追求**实战、实操、实用**。**体验式培训**注重互动参与、在感悟中学习获得积极的智慧体验，**提升幸福感和工作绩效**，形成独特的培训风格。

【培训对象】：公司中高层管理人员、普通员工及希望提高情商、沟通能力者。

【授课时间】： 半天

【课程大纲】

第一单元：热身活动，分组团建

1、 全场热身活动：《抓红包》

随机安排学员两两相对，AB 角训练反应速度。

2、 团建展示 PK：《旗人旗语》

鱼骨式分组，组建团队选“司令”，起队名、队呼，设计队旗，每组讨论列出 3 个工作困扰问题或培训期待收获、进行团队风采展示，引爆大家参训的士气和热情。

3、 请安排计分助教 1 名，递话筒助教 2 名，教室左边各 1 名，教室右边各 1 名。

第二单元：情商修炼技巧

团体活动：《我演你猜》

1、认识情绪

(1) “考眼力”识别情绪

(2) 什么是七情、六欲、五毒

- ◆ 积极情绪与负面情绪区别
- ◆ 情绪的作用

案例分析：情绪中暑

- ◆ 关于猴子的心理实验

(3) 情绪自测：你的情绪稳定吗？

分组讨论：“踢猫效应”我们想到…

(4) 如何情绪觉察？

角色扮演：当工作会议中，你的功劳被同事抢先归功于自己，你会怎么做？

2、情绪的影响：

(1) 情绪影响认知

视频赏析：办公室的情绪爆发

(2) 情绪影响人际交往：

预防“情绪垃圾桶”/ 善用“好心情效应”

(3) 情绪影响生理健康：

- ◆ 癌症的情绪说
- ◆ 笑一笑，十年少，愁一愁，白了头
- ◆ “喜伤心，怒伤肝，忧伤肺，思伤脾，恐伤肾，悲伤五脏，惊伤神经”

(4) AB 型性格测试及案例分析

3、情商 EQ 提升：

(1) 什么是情绪智力？

- ◆ 了解自己情绪的能力-觉察力
- ◆ 控制自己情绪的能力-管理力
- ◆ 自我激励的能力-调整力
- ◆ 了解他人情绪的能力-同理力
- ◆ 维系良好人际关系的能力-整合力

(2) 认识自己:你的情商有多高？

心理测评：情商自测

(3) 高情商 EQ 的 5 个标准：

自我察觉能力/驾驭心情能力/自我激励能力/理解他人能力/人际交往能力

4、高职业情商的表现：

- ◆ 学会沟通

- ◆ 学会微笑
- ◆ 学会称赞别人
- ◆ 学会倾听和说话
- ◆ 学会低调做人
- ◆ 善于豁达待人

5、职业情商修炼技巧：

(1) 做好情绪管理：做情绪的主人

A、谁在决定你的情绪？

B、正确处理情绪的三步骤

- ◆ What-我现在有什么情绪
- ◆ Why-我为什么会有这种情绪
- ◆ How-如何有效的管理情绪

C、情绪控制技巧：指标 VS 治本方法

- ◆ 控制他人情绪六步法
- ◆ 情绪调适方法：父母状态、成人状态、儿童状态
- ◆ 增加正面情绪技巧

(2) 培养良好心态

A、职场阳光心态你具备吗？

互动游戏：《职业价值观大拍卖》

B、国学人生智慧

- ◆ 儒家-拿得起：元亨利贞，孝悌忠信，礼义廉耻，仁爱和平。
- ◆ 道家-看得开：人心惟危，道心惟微，惟精惟一，允执阙中。
- ◆ 佛家-放得下：诸恶莫作，众善奉行，自净其意，明心见性。

C、智者心转境，当下即极乐

(3) 学习情商智慧

案例分享：司马懿与诸葛亮

(4) 挫折提升情商

案例分享：马云“男人的胸怀是用委屈撑大的”

(5) 4、职场情商北斗七剑

第三单元：高效沟通秘笈

互动游戏：《千变折纸》

1、什么是沟通？

(1) 沟通的定义：是人与人之间、人与群体之间信息、思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

(2) 沟通的重要性

案例分析：不会沟通，从同事到冤家

(3) 沟通技巧测试

视频赏析：沟通不畅的尴尬

(4) 沟通的过程

案例分析：新版《西游记》

(5) 沟通漏斗

(6) 沟通的形式

(7) 沟通形式的表现力：

- ◆ 体态：55%
- ◆ 类语言 38%
- ◆ 语言（即说出或写出的话语）7%

2、人际沟通的原则

- (1) 交互原则 （爱人者人恒爱之）
- (2) 自我价值保护原则（自尊心与自我价值感）
- (3) 人际吸引水平的增减原则（肯定+ 否定-）
- (4) 情境控制原则 （新的情境的适应过程）

3、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

- ◆ 外在形象特点赞美
- ◆ 语音、语调、语速
- ◆ 肢体语言
- ◆ 共同爱好
- ◆ 共同经历

(2) 快速同频同率 7 把飞刀

(3) 如何先跟后带

(4) 高效沟通六式

- ◆ 倾听
- ◆ 共情

- ◆ 同频
- ◆ 释义
- ◆ 反馈
- ◆ 共识

(5) 沟通中注意声音

实战训练：互动问题呈现

4、如何增加别人对自己的好感

- (1) 微笑的艺术
- (2) 赞美——人际关系的润滑剂

AB角练习：至少真诚赞美对方三个具体的地方

- (3) 批评人的技术

情景模拟：三明治法则

第四单元：总结应用

1、本课程我感触最深的地方是：

- (1)
- (2)
- (3)

2、我将在自己的工作（生活）中改变如下：

- (1)
- (2)
- (3)

第五单元：互动解疑答惑

[本资料原创版权归郭敬峰老师本人所有，仅供合作伙伴与业务合作使用，未经书面授权及同意，任何机构及个人不得模仿复制，否则追究法律责任]