

《带着情商去工作与高效沟通魔方》

导师：王云鹏

2022年1月

《带着情商去工作与高效沟通魔方》

导师：王云鹏

课程背景 curriculum background

沟通是 70% 处理情绪，30% 是处理内容，说话不只是一种“感觉”，还是一门“技术”有它的“密码”。一句恰到好处的话，甚至可以改变一个人的命运。人际沟通中怎样措辞？怎样把握说话的场合和时机？如何领略说话精髓，悟透说话之道，很快在众人中脱颖而出？高情商的人心态平和，既能合理表达自己的情感和诉求，也能洞察别人的情绪、感受和心思。他们善于沟通，能把话说到别人心坎上，把事做到点子上，在人际关系中如鱼得水，是每个人都喜欢、羡慕、敬佩，并想成为的人。

而《情商》更为心理学界探讨已久的“情绪智慧”问题提出关键性的解释。丹尼尔·戈尔曼认为，由于没有考虑到对人类行为产生重大作用的一系列关键能力，我们对人类智力的理解存在很大的局限。带着情商去沟通更多的是建立自我意识、自律和同理心，处理情绪。情绪智力成形于我们的童年时期，但可在成年时期继续培育和加强——这对我们的健康、人际关系以及工作将会产生直接益处。情商是一种基本生存能力，决定你其他心智能力的表现，也决定你一生的走向与成就。

本课程从用不带伤害的方式化解人际间的冲突，学会建立和谐的工作体验，所以高情商的沟通是一门艺术，对不同的说话技巧和方法作了详尽细致的阐述有效沟通说话技巧，讲述了高情商的说话方法，使学员轻而易举地把话说到对方的心里。

不懂情商的人，其身心是不健全的。

课程特色：有趣、有料、实战、有效

课程对象：管理者/客户经理

课程时间：2天

课程目标：

1. 认识自我潜能、获得成功的重量级好书！
2. 情商就是管理情绪的能力，人的情绪失控会导致诸多麻烦，你迫切需要提升自己的情商水平。
3. 处理各种人际关系问题，而拥有良好的情商是建立一个人人际关系的重要条件。
4. 当一个人面临工作压力、家庭变故、突发事件时，良好的情商是妥善处理这一切的重要素质。
5. 当你面对悲伤、失恋等诸多生活中的不如意时，你更需要情商来调适自己的身心健康。

6. 提升情商，使我们能够用有限的知识去运作无限的世界，更适合当前压力过大的生存环境。
7. 做情绪的主人，充分享受、完全拥有正面情绪；
8. 恰当梳理负面情绪找出背后那份正面意义；
9. 利用大脑工作规律，运用潜意识引导我们相信有解决问题能力和方向；
10. 建立和谐的信念系统，改进对待同类事情想法与做法，化解内心冲突；
11. 通过制造机会不断肯定自我，提高自我价值，自尊、自信、自爱；
12. 制订出改变环境及行为层次的计划，激发个人潜力；
13. 正确运用内感官的知识改变与别人的沟通方式，改善人际关系网络；
14. 使用正面词语，掌握大脑接收语言的规律，拥有充满力量的健康心理！
15. 从内发掘人的心理动力、从外改变人的行为模式；
16. 有效的沟通技术与沟通技巧；

第一讲 开启情商应对工作动力不足的解码：

一、拆掉心理“保护墙”的隐形内耗

1. 从小被父母百般宠爱，以至于总想让别人服从自己
2. 缺乏安全感、总是患得患失
3. 对自己的现状和未来过于担忧，每日处于焦虑和恐惧的情绪之中的人；
4. 总是感到孤单，没有人认同和理解自己的人；
5. 对于进入新环境，如新部门、新同事、新客户感到恐惧的人；
6. 一直因为自卑而抬不起头来，总是小心翼翼地生活
7. 不愿和他人有过多接触的人
8. 团队人焦虑、愤怒、抱怨、和痛苦背后的心理学思考实践与分析；

二、工作缺少“执行动力”的误区与解读

1. 人成长五个发展时期的性格特征形成；
2. 不同性格特征的工作方式 PK 原生家庭；
3. 内心自我否定；
4. 内心世界里有个小孩心态
5. 员工自我意识丢失；
6. 说话达意的缺失；
7. 脱离威胁动力变消失
8. 逃是不断减少内心贫乏
9. 脑力充满压力荷尔蒙
10. 负面的性格及情绪模式
11. 各种沟通技巧都学了，为什么沟通依然难
12. 为什么老办法不好用、新办法不适应、硬办法不能用
13. 你不容对方实际那是自己“内心”的一张照片
14. 正向行为背后的如何梳理自恃才高、自命不凡、自以为是的员工

三、能量指数图检测团队动力

四、情商在工作中的运用

1. 发现员工的天赋潜能
2. 脚踏实地，活在当下
3. 成就每一天
4. 自我确认，重塑生命
5. 发现需求，挖掘需求，创造需求
6. 接受自己的醒觉及选择

五、情商模式的幸福新思维解码

1. 价值观及信念

2. 因果”概念负责的立场
3. 建立良好的人生心度
4. 人快乐轻松的免疫系统-12 条前提假设；
5. 了解你的思考及学习模式

六、幸福的工作关系处理五条

1. 没有一个人比我更高，也没有一个人比我更低
2. 我总有选择的权利；
3. 两个人在一起，唯一的意义是相互帮助提升；
4. 我尊重我的界限，也尊重你的界限；
5. 确保 1+1 大于 2

第二讲 情商塑造之道 自我赋能与提升驱动力

一、情商认知与塑造

1. 身份认证
2. 理解层次系统的团队运用
3. 意义换框法则 构筑心理营养
4. 消除心理困扰方法论
5. 身心合一方法论

二、情商智能密码本

三、高情商背后的解码

1. 理性思维系统
2. 感性思维系统
3. 天龙八部法突破固有思维

四、重塑情商训练 12 条卓越元素

第三讲：情商融入高效沟通之道 建立正面沟通关系

一、情商构筑免疫系统

二、改变“我好，你不好”式的沟通模式、让爱融入沟通技术

三、是什么蒙蔽了沟通

1. 沟通为什么这么难？
2. 个人之间存在沟通障碍
3. 地位的差异让员工不敢跟领导沟通
4. 专业背景的不同容易造成曲解
5. 模糊消息蒙蔽沟通
6. 评判会让人戴上有色眼镜

四、是什么蒙蔽了沟通者

1. 误区 1：沟通是万能药
2. 误区 2：数量等于质量
3. 误区 3：沟通内涵就是所使用的词汇
4. 误区 4：我们具备与生俱来的沟通能力
5. 误区 5：沟通是可逆的

第四讲 被赋能的高效对话之高效沟通之道

一、沟通不仅是门技术，它更是一门艺术

1. 隐性的“都是你的错”解决跨部门沟通的痛
2. 我不好、你好式的沟通模式
3. 我不好、你也不好式的沟通模式
4. 沟通中的困境：怎么谈都不对
5. 我好、你也好式的沟通模式
6. 基于儿童状态式的沟通模式

二、观察高效管理沟通与冲突四大要素

1. 感受
2. 需要
3. 请求

三、正面沟通三大模式训练

1. 小孩方式沟通模式
2. 父母方式沟通模式
3. 成年人方式沟通模式

四、先跟后带的沟通引导技术

- EQ 技术运用于练习
- 先跟后带法演练
- 思想工作导航技术 22 要诀
- 把目标提升到 200% 的方法

第五讲 绝佳的语言魔力之道 检定语言模式

检定语言模式教我们如何用语言去澄清语言，使我们有驾驭语言的能力：不被语言所迷惑，不误认为语言就代表实在，而能够去挑畔语言的不足，去摸索一段话中的逻辑，因而掌握一套有效思考的技巧。检定语言模式露出受导者说的话和他对世界的见解里被忽略的资料，这些资料往往是使受导者过去受困的原因。所有说的话，都始终是内心深层的一些意念（深层结构），经由扭曲、归纳和删减 3 个程序的一直运用，终于构成一些文字语言而说出。因为来自内心深层，所以一个人说的话，老是在显示他的身份、信念、价值观和规条。

一、扭曲类包括以下语式：

1. 猜臆式
2. 因果式
3. 相等式
4. 假设式
5. 虚泛词式

二、归纳类包括以下语式：

6. 以偏概全式
7. 能力限度式
8. 包括"可能性""需要性"
9. 价值断定式

三、删减类包含以下语式：

10. 名词不明确式
11. 动词不明白式
12. 简略删减式
13. 比较删减式

第六讲 沟通技术之道 演练与模拟修正辅导

一、非语言沟通的肢体语言与语调的模拟演练

1. 非语言沟通技能
2. 认识非语言沟通
3. 身体动作
4. 面部表
5. 服饰仪态
6. 有效利用肢体语言
7. 第一印象：决定性的七秒钟
8. 说话语调

二、沟通中的障碍与改进技术

1. 沟通的明确性
2. 沟通的双向性
3. 沟通的谈行为不谈个性
4. 积极聆听

三、对上级/对属下/对客户沟通方法

1. 四种有效沟通形式
2. 不同成熟度的下属
3. 性格与差别化区别
4. 理性沟通方法策略
5. 孩子/属下出错了，家长/管理者怎样沟通？
6. 管理者/家长如何说，员工/孩子才肯听？
7. 管理者/父母是孩子的催眠大师

四、跨部门沟通的说话艺术

五、化解冲突的说话技巧

1. 遇到争执时，要注意自己的身份地位
2. 对于他人的无意冒犯应保持宽容的态度
3. 常说“我们”，而不是“我”
4. 巧妙脱身，重审局势
5. 面对矛盾，可以转换思想方式
6. 双关语有妙用
7. 培养自己随机应变的能力