

高情商 EQ 沟通提升训练

——给工作加速度

课程背景：

情商 EQ 是一个人自我情绪管理，管理他人情绪，经营双赢人际关系的能力。哈佛大学心理学家戈尔曼教授发现，职场上的表现，只有 20%取决于智商，其余 80%取决于情商。从情商的角度谈沟通，带您全新认知沟通中的自我和他人，从根本上解决沟通中的困扰，掌握高情商的沟通技巧，让您更高效更快乐地工作，让企业创造更亮眼的绩效。

课程收益：

- 认识情商的重要性
- 提升自我意识：理解自己的优势和弱点，理解自己和企业文化的匹配程度
- 面对困难局面的自我情绪管理和这种情境下如何保持职业形象
- 用同理心察觉他人的压力与情绪反应，并且做出适当的沟通
- 面对高挑战任务保持乐观心态与积极情绪

课程对象：企业全体员工

课程时间：2 天,6 小时/天

课程方式：科学方法传授+专业教学视频+案例分析+情景模拟+小组讨论+沙盘模拟

课程大纲：

第一部分：高情商意识建立

讨论：列举你在工作生活中遇到过的低情商例子

一、低情商在管理中的表现

1. 不了解自己，使用单一协作风格，不能高效协同团队创造业绩

2. 管理不好自己的行为与情绪，被情绪支配，伤害他人的情感
3. 不能理解他人的情绪、情感、需求，不能有效激励他人，找到与他人共赢的方案

测试：你的情商打几分？

二、拥有高情商的 5 个维度

1. 深刻地了解自己
2. 高效的自我管理
3. 有效的自我激励
4. 拥有同理心
5. 建立良好的人际关系

三、如何提升自我高情商的能力

- 1、探讨低情商的问题和原因
- 2、高情商建立的优点和好处
- 3、建立高情商的方法和技巧
- 4、全员异花授粉和采蜜归来
- 5、高情商成果探讨共创分享（放课程最后）

行动学习：世界咖啡

第二部分：高情商修炼

第一章：高情商的内在修炼——情绪管理篇

游戏：雨中的自己（自我情绪调节能力测试）

一、知情——情商认知

1. EQ 是什么？
2. 情绪与 EQ
3. 工作情商为什么如此重要？

测试：你的情商有几分？

二、解情——解释情绪

1. 情绪是什么？
2. 情绪产生的生理机制
3. 情绪产生的四种反应
4. 揭开常见情绪的神秘面纱

练习：看表情猜情绪

三、调情——有效管理情绪

1. 培养正确对待情绪的观念
2. 修炼情绪管理的基本功
3. 掌握典型负向情绪“清除术”
 - A. 浇灭“怒气”的火焰
 - B. 打一针愤怒“镇静剂”
 - C. 走出“忧虑”的牢笼
 - D. 摆脱“悲观”的魔咒

练习：转念想

四、用情——科学有效地运用情绪

1. 用自己的情绪
 - A. 了解情绪的感染力
 - B. 有话要做到好好说
2. 用好他人的情绪
 - A. 培养人际敏感性—洞察他人的情绪需求
 - B. 换位，用同理心赢得合作

练习：换种说话方式

第二章：高情商的外在呈现——沟通协作篇

PART1：模拟联合国沙盘模拟

一、沙盘导入：背景介绍

1. 目标说明

2. 规则介绍
3. 分组团建

二、沙盘演练

1. 小组讨论，明确资源和目标
2. 找寻合作国，协商资源交换
3. 兑现国民承诺
4. 破产&毁谤掠夺
5. 公布沙盘结果

三、总结讲授篇

- 1、公司利益大于部门利益
 - ◆ 联合国形成等于实现所有国家国民承诺
 - ◆ 国家之间是合作关系&竞争关系
- 2、职场如戏 戏如职场
 - ◆ 从合作国&敌对国谈起
 - ◆ 从毁谤球谈起
 - ◆ 从资源（水、粮食、金子）谈起
 - ◆ 沙盘演练环节就是组织协作工作的缩影

Part2 : 高情商能力提升

一、高情商沟通前提条件

1、沟通三要素：

- A. 共同目标——企业利益最大化
- B. 达成协议——你好我好大家好
- C. 满足情感——和谐共处一家亲

2、沟通三原则

- A. 主动是沟通的前提
- B. 信任是沟通的基础
- C. 立场是沟通的关键
- D. 共赢是沟通的根本

二、高情商沟通技巧：

1、听懂话外音：

倾听测试：你听到了什么？

- A. 倾听的好处：获得信任、鼓励对方、留足空间、了解全面
- B. 提升效果的 SLANT 倾听工具
- C. 聆听 3F 模型：内容、情绪、意图
- D. 同理心倾听：

练习：女朋友的抱怨

2、问到点子上：

- A. 提问方法：封闭式、开方式

游戏：猜扑克

- B. 问全信息：5W+2H
- C. 答案都在问题里：苏格拉底提问法

案例：让孩子心甘情愿不看电视

3：说到心坎上：

- A. 金字塔原理：先整体，后局部
- B. KISS 原则：Keep it short and simple
- C. 开放心态：求同存异
- D. SPFTEN 原则（点头-微笑-记笔记）
- E. 利益驱动：FABE 法则（说出对方或者团队的利益）

游戏：比个人字给我看

练习：卖支笔我

4、看到内心去：

- A. 微笑是最好的通行证
- B. 看到细微处：甄别微表情、微动作

模拟演练：技术部&销售部——销售使用新平台问题多多，怎么搞？

三、高情商识别——知己知彼

测试：风格测试

1. 驾驭型/老虎型
2. 表达型/孔雀型
3. 亲和型/考拉型
4. 分析型/猫头鹰型
5. 整合型/变色龙型

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

四、不同身份定位的高情商沟通方式

1、平级沟通协作

- A. 赞美是最好的润滑剂
- B. 反馈是一种艺术：
 - 正面反馈
 - 建设性反馈
- C. 正面词语的力量和反向暗示
- D. 冲突管理：

工具：预先设框

练习：反馈练习

2、对上高效沟通

- A. 汇报工作说结果：

案例分析：一次尴尬的汇报

- B. 请示工作说方案：

案例练习：培训部门计划协助技术部掌握新平台使用的计划的请示

- C. 总结工作说流程

练习：最近一次工作的总结

- D. 接收指示要反馈

- E. 和上司讨论问题

案例实操：讨论关闭到期门店时清仓打折还是清点返仓

- F. 发表异议：分清异议和讨论

