

《高情商沟通力》课程大纲

【课程收益】

1. 学会区分高情商 VS 伪情商，不屈从讨好型人格，不做耿直职场人；
2. 掌握沟通的四个关键要素：倾听、回应、气氛、冲突，做到和谐有效；
3. 课程以沟通中常见问题为出发点，从观察、感受、需求、请求、目的五个方面来分享与训练，案例与“情绪卡”并用，使学员“习得”非暴力沟通的精髓；
4. 掌握沟通的难点和痛点，这不是一堂鸡汤课，是一堂方法论，更是一堂思维课。

【课程对象】 有沟通需求的人群

【课程时间】 6 课时/天

【课程大纲】

一、游戏导入：破冰

- 1、感受自我心理与语言的关联
- 2、感受团体与个体的关系
- 3、感受主动沟通与被动沟通

二、吐槽纠错篇

- 1、高情商=会说话、会来事、人人爱？
- 2、讨好人格 VS 耿直新新人，您是哪个？
- 3、沟通中您最讨厌的几句话？
- 4、学过/了解哪些沟通技巧，效果怎样？

三、高情商的标准是什么？

- 1、高情商的五个方面
- 2、高情商的四种必备能力

觉察力

自控力

共情力

影响力

案例：上班不足一月，发现企业问题若干洋洋洒洒上书一本的小 A

号称我这人说话特直率，拐弯抹角的人太虚伪的小 C

- 3、小组分享，您身边的高情商人和事

四、如何做到高情商沟通？

- 1、沟通的一个定义两个向度
- 2、沟通的三个理念
- 3、沟通的四个关键要素

倾听

回应

气氛

冲突

4、高情商沟通训练

(1) 汇报工作

对待同事要有“爱”——非暴力沟通

非暴力沟通四要素

观察

感受

需要

请求

(2) 跨部门沟通（请求与拒绝）

学会拒绝很必要

情景三：老好人做不得

积极回应很必要

(3) 爱要表达不要冷漠 (生活)

真诚道歉有“格调”

情景五：哄客户 VS 哄爱人 (生活)

五、认知模式与情绪稳定性管理

小组练习：识别情绪感受

消极情绪管理：认知调整 ABC

心理实验分析：知觉的选择性与限制性

转念法练习：改变认知角度

四种个性特征与情绪识别

“强势控制”——识别“蓝色指挥型”的个性特征

“梦想万岁”——识别“绿色关系型”的个性特征

“和谐安全”——识别“黄色稳健型”的个性特征

“完美主义”——识别“橙色思考型”的个性特征

六、总结与展望