

《职场人际的魔法，解锁高情商沟通之门》

讲师：刘寻

【课程背景】

你是否曾经遇到过这样的情况？

在职场中，是否有时感到与他人的交流存在困难，无法准确表达自己的意见或理解他人的需求？

是否希望能够赢得他人的信任、合作和支持，从而更轻松地解决问题、搞定关系，实现个人和组织的共同目标？

你是否也经常感受到职场沟通的压力和挑战？

你是否也渴望有一种方法，能够帮你轻松应对职场中的人际关系难题？

那么，如何提高我们的情商，从而有效地与他人沟通、解决冲突，并建立稳固的人际关系呢？

在现代职场中，沟通能力不再是可有可无的软技能，而是决定职业成功与否的关键能力。每天，我们都在与同事、领导、客户进行交流，而这其中的大部分沟通难题其实都不是由于技术问题，而是由于情商问题。

但令人烦恼的是，很多职场人士在面对人际沟通问题时，往往选择回避或采取不当策略，导致关系紧张，工作效率降低，甚至影响到个人的职业生涯。

《职场人际的魔法：解锁高情商沟通之门》课程正是为此而设计。作为 EAP 职场心理应用实战导师，我将与你分享实用的心理策略和沟通技巧，帮助你在职场中建立阳光心态、高效沟通和积极人际关系。参与本课程后，你不仅能够更加自信地应对各种沟通挑战，还可以建立一个正能量、协同合作的团队，实现职业生涯的愿景目标。

【课程收益】

一、组织收益：

- ✓ **沟通效率提升**：通过认识沟通的障碍和误区，组织能为高效沟通建立坚实基础，并减少不必要的沟通障碍和误解。
- ✓ **团队协作增强**：员工了解个人沟通类型后，能更好地融入团队，促进团队之间的默契合作。
- ✓ **建立积极氛围**：掌握如何运用情绪，员工能成为高情商沟通高手，为组织创造一个正向、开放的沟通氛围。
- ✓ **达成目标更快捷**：使用高情商语言技巧，员工在与客户、同事或上级沟通时，更容易建立关系并达成合作目标。

二、个人收益：

- ✓ **自我认知增强**：通过了解个人沟通类型和情感的运用，提高自我意识和沟通技巧。
- ✓ **关系建设升级**：掌握高情商语言技巧，更容易在职场中建立和维护有益的人际关系。
- ✓ **提升自身价值**：这不仅仅是改变与他人的交流方式，更是一种提升自我的价值、改写人生剧本的机会。
- ✓ **实践与应用**：结合真实的问题和挑战进行实战训练，帮助参与者更加熟练地运用课程中学到的工具和策略。
- ✓ **说话的底层逻辑**：我们不仅教你如何说，更重要的是教你说话背后的深层逻辑和策略，让你的每一次沟通都更有力量。

【课程特色】

结合现代心理学理论，全方位考虑工作与生活平衡的问题，使课程内容科学、前沿，更能贴合职场现实需求，采用以人为本的教学法，课程设计结合真实职场案例进行分析，并提供实用工具，鼓励学员之间的互动与讨论，促进共同学习和成长。

该课程融合关系心理学理论，从组织和个人两个层面出发，具有“深度自我探索”和“实战驱动”的鲜明特色，专注于个体深度自我探索和真实职场案例的实战分析。它旨在帮助学员了解并优化自己的沟通风格，同时掌握高情商的沟通技巧。课程设计重视真实职场案例的分析与讨论、内容全面覆盖从沟通障碍到高效策略的所有方面，还配备了一系列实用工具，确保学员能在实际工作中应对各种沟通挑战。本课程为学员营造了一个友好而又开放的学习氛围，旨在培养出职场中的沟通高手。

【课程时间】 1-2天，6小时/天

【课程对象】

本课程适合的群体相对广泛，任何希望提高人际沟通技巧与情商的职场人士，无论是为了工作还是为了日常生活中的人际交往。

- **中高层管理者**：希望优化团队沟通、提升团队合作效率的企业管理层。
- **项目经理与团队负责人**：希望更有效地管理与领导团队、处理项目中的人际关系问题者。
- **人力资源与企业培训部门**：致力于优化企业内部沟通、增强员工培训效果的相关专业人士。
- **销售与客户服务人员**：希望通过提升沟通技巧来提高销售或服务质量的前线员工。
- **职场新人**：需要快速融入组织、建立人际网络的初入职场者。

【课程方式】 1/3 理论讲解（案例分析+视频观摩），1/3 模拟体验，1/3 互动分享（团队讨论）

- **交互教学**：讲师讲授、案例分享、视频多媒体相结合，老师生动幽默演绎，课堂氛围好；
- **互动演练**：现场练习、小组讨论、情境演练，即时练习，落地效果好；
- **行动学习**：翻转课堂、使学员沉浸其中相互激发成就，体验评价好；

【课程大纲】

开场导入：破冰分组&课堂约定

第一讲 引言：为何我们经常“说得不到位”？

一、90%的沟通是无效的：是什么原因？

(一)人类沟通的普遍误区

- 1、非言语误解：演示视频与讨论
- 2、文化与背景差异：案例分享[案例：跨文化沟通冲突]
- 3、信息传递失真：游戏化互动[游戏：电话游戏]

(二)阻碍顺畅沟通的核心原因

- 1、主观判断与先入为主：互动**[互动：初见判断]**
- 2、没有真正倾听：听力练习**[练习：仔细听]**

(三)如何打破这些障碍

- 1、主动倾听与反馈：角色扮演【员工与经理沟通场景】
- 2、真实的同理心：情境模拟[团队冲突解决]

第二讲 如何放大你的人际魅力光环？

一、测试你的沟通体质：是“发光体”还是“黑洞”？

(一)个性沟通测评

[工具：沟通风格测试]

分析与反馈：小组分享[分享：我的沟通风格]

二、掌握发光体的语言密码

(一)正面语言与负面语言的对比：视频案例[案例：同一情境两种反应]

(二)转化语言模式的实战技巧

互动训练：真实场景模拟

[模拟：顾客投诉处理]

三、如何与“黑洞”沟通？

(一)了解“黑洞”的需求：角色扮演[角色：团队中的消极分子]

(二)转化策略：实战技巧

工作坊：情景模拟与反馈[工作坊：与困难顾客的沟通]

第三讲 情商是如何改变沟通的游戏规则的？

一、揭秘沟通中的隐藏陷阱

(一)认知偏差与沟通障碍：

互动游戏[游戏：找差异]

(二)情绪的力量：心理实验

[实验：情绪传递效应]

二、打造你的高情商沟通工具箱

(一)情绪认知与管理：情景演绎[演绎：愤怒的团队会议]

(二)情感与逻辑的平衡：案例解析[案例：CEO的公开信]

(三)高情商的实战策略

1、工具与模型分享[工具：情感温度计]

2、实战练习：情境模拟[模拟：情感热椅]

第四讲 如何打破固定思维，重塑更好的自己？

一、认识自己：固定心态 VS 成长心态

(一)心态测评：互动问卷[问卷：你的心态类型]

(二)**改变思维的策略与工具

工作坊：心智地图绘制工作坊：我的梦想地图]

二、重塑自我价值，拥抱新的人生剧本

(一)**挑战自我：勇敢面对真实的自己

视频分享：成功人士的失败经历**[视频：巨星的挫折]**

互动讨论：我的失败与成长**[讨论：从失败中学到的最大教训]**

** (二) **实战策略：改写自己的人生故事

工具分享：日记写作技巧**[工具：三正日记模板]**

互动工作坊：我的人生剧本**[工作坊：梦想与挑战]**

第五讲 为何情绪会“劫持”我们的沟通？

一、情绪的科学：大脑中的情绪中心

(一)情绪与逻辑的对抗：脑科学小讲座

动画解析：大脑中的情绪与逻辑区域**[动画：大脑解密]

互动讨论：曾经的情绪劫持经历**[讨论：愤怒的那一刻]

二、情绪管理：不再成为情绪的奴隶

(一)情绪自我检查工具：日常实践

1 工具分享：情绪日记**[工具：我的情绪记录]

2 小组互动：情绪的起因与应对[互动：情绪急救包]

第六讲 如何利用“潜意识”增强沟通效果？

一、潜意识的魔法：我们真的了解自己吗？

(一)潜意识与沟通：深层心理驱动

视频案例：广告中的潜意识技巧[案例：经典广告背后的心理学]

互动游戏：潜意识的力量[游戏：第一眼的印象]

二、催眠语法：沟通中的潜意识技巧

(一)实战技巧：如何在沟通中使用

案例解析：成功的催眠沟通示范**[案例：商业洽谈的背后]

小组练习：模拟催眠式沟通[模拟：说服困难顾客]

第七讲 怎样提升“共情”让沟通更有深度？

一、共情的力量：不只是理解

(一)共情与同情的差异：真实的连接

角色扮演：同情 VS 共情**[角色：家庭冲突场景]

视频分享：共情的力量[视频：TED 演讲 - 共情的魔法]

二、实战策略：在沟通中加入共情

(一)情境模拟：提升共情技能

模拟练习：团队协作中的共情**[模拟：项目危机处理]

反馈与讨论：共情的应用与挑战[讨论：我的共情经历]

第八讲 为何我们需要重新定义成功？

一、成功的多重定义：不再为他人而活

(一)社会对成功的标签：压力与自我

小组分享：我的成功定义[分享：我眼中的成功]

互动游戏：成功的多重面孔[游戏：成功的扑克牌]

二、重塑个人成功观：走向真正的自我

(一)工作坊：我的人生蓝图

练习：人生时间线**[练习：我的人生里程碑]

讨论与总结：走向更好的自己**[讨论：未来五年的规划]

