

情绪压力管理与高情商式沟通

主讲老师：李学军

【课程背景】

现今社会的工作节奏快，时间长，竞争激烈，人际与家庭关系变得紧张，社会及心理支持系统缺乏，职场与生活中的种种压力让人们应接不暇。由压力触发的忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑等常见的消极心理，往往会造成工作与生活中的不良情绪产生、积极性降低、效率下降等不良后果。压力与情绪的的产生往往都伴随着彼此间的沟通交流不畅，人与人之间的交往都是伴随着信息制造、传递、收集以及加工的过程，作为一个职场人士更应该学会如何沟通，因为彼此间缺少沟通，或是不能进行有效的沟通，则会出现：

- 工作中需要配合的时候双方难以达成有效的交流
- 因为彼此的信息不对称影响沟通的效率造成不被认可或是被投诉
- 交流中缺乏观察对方反应，不清楚对方的提示究竟代表了什么
- 不懂说话分寸、常被拒绝、得罪别人，如何正确的说话
- 经常在彼此交流中产生不良的情绪，为此生成一系列不良的后果

本课程用一套独特“中式沟通”的理念进行梳理和导入，结合当下会遇到的实际问题，通过不同的维度改善沟通双方背后的规则和套路，从而缓解工作和生活中的情绪与压力，是一门人人都学得会、用得上的沟通情商课程。

【课程收益】

- 学会从两个方向进行情绪与压力的自我管理
- 掌握应对情绪也压力最好用的管理模型
- 全新的角度理解“中式”沟通的“道”
- 学会协调各种关系的沟通“行事之道”
- 通过“人情之道”学会识人、懂规则，让沟通处处逢源

【课程特色】

“中式”特色、大量的训练，大量的案例分析、现场训练发现问题、电影片段、管理游戏、团队竞争，有实用价值的管理工具和方法，实行全员参与，全程互动。

【课程对象】

职场小白、中高层部门管理人员、基层管理人员、骨干员工及储备干部、普通职工、等需要提升情绪自我管理和沟通的团队

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

开篇导入：“己所不欲勿施于人”——理解万岁

第一章：情绪压力的自我管理——山不过来，那我就到山那边去

1、面对情绪与压力我们如何进行管理？

- 面对情绪与压力两种思维的案例导入与分析

2、情绪与压力管理的两个方向

3、“两步四字”学会面对压力控制情绪

授课方式：管理互动、小组讨论、理论分享、案例讨论

第二章：沟通之道——学会中式沟通，赢在交流之前

1、“中式沟通”的重要性？

- 2、“中式沟通”的四个基本特性
- 3、“中式沟通”的特性与特点
- 4、“中式沟通”融会贯通的九字秘诀

授课方式：管理互动、小组讨论、理论分享

第三章：行事之道——用对方法，事半功倍

1、沟通形式的四个基本形态

- 听、说、问、看

2、协调处理各种关系的沟通

- 对家沟通要有情：与家人关系处理的“五项修炼”
- 对上沟通要有胆：与上的听和工作汇报的技巧
- 平行沟通要有肺：平行沟通的逻辑和方法策略
- 对下沟通要有心：与下沟通的要诀

授课方式：管理互动、小组讨论、理论分享、课堂演练

第四章：人情之道——识人才能与每个人都能顺畅交流，懂规则，沟通才能处处逢源

1、如何准确认知身边的人？

- 通过“动物性格分析学”认知自我与他人
- 猫咪、老虎、熊猫、天鹅的性格优缺点和自我认知

2、沟通时如何与不同属性的人进行有效的交流？

- 如何学会与猫咪型的交流和应用？
- 如何学会与天鹅型的交流和应用？
- 如何学会与老虎型的交流和应用？
- 如何学会与熊猫型的交流和应用？

3、沟通时如何与不同属性的人都能发生“关系”？

- 情商的定义和表现形式
- 高、低情商的表现及人情之道行为事例
- 如何通过微表情和动作反应打通人情之道？

4、怎么才能聊到别人心里去？

- 借古观今

5、沟通时的弦外之音能听懂多少？

授课方式：随堂测试、、现场操练、小组讨论、理论分享