

高情商沟通的六把钥匙和三大关键能力

课程背景：

高情商沟通是以情商为基础的自我管理与职场管理模式，达到以情商促绩效的目的。美国的数据显示：“高情商沟通直接影响组织氛围，最终影响企业 21% 的利润。”相反，低情商的沟通表达将造成更多的问题，如低绩效、团队成员高离职率、高工作冲突、低效能等。

《高情商沟通的六把钥匙》帮助企业解决“人心管理”的问题。帮助领导者和职场人士更好的把握自己以及员工的情绪状态，增强团队心理资本、激发团队成员的内在心力，以达到凝心聚力、持续高效产出的组织目标。面对 21 世纪管理心理学化的大趋势，提升每个领导者的情商对企业来说将势在必行，刻不容缓！

课程收益：

- 提高对高情商沟通的认识和理解，拓展职场管理视野；
- 掌握情绪管理基本模式和改善方法，提升职场正能量和幸福感；
- 知彼解己，提升领导者觉察力,学会觉察自己和下属的情绪反应；
- 掌握情商管理的五个能力，帮助管理者系统提升情商；
- 掌握影响力提升的工具方法，成为有魅力的管理者或领导者。
- 成长同理心，掌握良好的相处之道，更有效的领导团队；
- 掌握高情商沟通的六把钥匙和三大关键能力

课程时间：1天，6小时/天（精讲版0.5天）

课程对象：

- 基中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层；
- 其他希望提升领导力，提高工作绩效的职场精英。

课程方式：影视分析+案例讨论+互动交流+分组讨论+角色扮演+头脑风暴+现场辅导+自我觉察+行动方案

课程大纲

第一讲：高情商沟通——管理者职场发展的关键

一、职场发展的关键在因素变化历程

管理层被雇佣往往是因为经验和智商，解雇则是因为情商

二、情商概述

1. 什么是情商？
2. 情商的构成

三、高情商沟通概述

1. 什么是高情商沟通？
2. 传统沟通和高情商沟通的区别？
3. 为什么需要高情商沟通？

案例：职场巨婴

4. 高情商沟通的构成

- 1) 职场情绪管理
- 2) 自我激励与成长
- 3) 团队情商管理
- 4) 影响力管理

第二讲：职场情绪管理

一、职场情绪管理：觉察

1. 什么叫觉察？

2. 觉察的内容

- 1) 主观体验
- 2) 认知
- 3) 身体（表情和生理）

互动：觉察身体

- 4) 行为

二、职场情绪管理模式：认知模式

1. 认知心理学概述

活动：谁气死我了

2. 职场常见的消极认知

- 1) 焦点负面认知
- 2) 视角太小认知
- 3) 无效攀比心态
- 4) 价值观单一心态
- 5) 不能接纳自我认知

第三讲：高情商沟通的六把钥匙

一、建立亲和

1. 匹配
2. 柔和的语言
3. 回放
4. 道出目的，请求许可

二、他人情感洞察

1. 保持好奇
2. 观察事实
3. 洞察情绪
4. 多维解读
5. 建立信任

三、高效表达能力

1. 有理有据
2. 有情有趣
3. 有力有效

情景：如何提要求

四、深度倾听能力-结构化聆听

1. 接受事实
2. 感受情绪
3. 理解对方期待的行动

五、有力提问能力

1. 提问的力量对比
2. 有力提问三要素

六、有效反馈能力

1. 及时性与有效性
2. 欣赏式与发展式

实操：制作 BIA 卡片

第四节：高情商沟通三大关键能力

1、开放性：

- 怎样在职场沟通中创造共识
- 开放性两个沟通技巧

2、目标感

- 职场沟通中怎样达成沟通目标
- 目标感=方案力

3、建设性

- 职场沟通中怎样把沟通导向行动
- 建设性两个沟通技巧

课程小结与答疑

课程结束