

职场沟通与情绪管理

课程时长：0.5 天

课程目标：

- 对日常工作中的情绪变化有深入了解，重新认知情绪和压力背后的心理学机制和意义
- 了解情绪和压力与沟通的关系，学习在各职场情境中运用
- 掌握人际沟通的模式与应对；
- 提高倾听与表达等沟通技巧。

课程内容：

一、认识情绪，管理情绪

1. 什么是情绪？
2. 情绪的特点
3. 负面情绪的正面意义
4. 沟通与情绪的关联
 - 沟通成效：七分情绪，三分内容
 - 沟通中的情绪产生与传递
2. 情绪管理的两个层次
 - 管理自我情绪
 - 影响他人情绪
3. 情绪对策：四步导正坏情绪

二、沟通背后的心理学原理

1. 理解人性需求：马斯洛需求层次理论
2. 建立信任与安全感的沟通技巧
3. 缓和对方情绪的沟通技巧

4. 满足尊重需求的沟通技巧

三、沟通方法与技巧提升

1. 深度倾听

- 3F 倾听
- 如何倾听事实
- 如何倾听感受
- 如何倾听意图

2. 有力提问

- 三种提问
- 提问的转化