

# 高情商沟通

## ——Hold住自己有效沟通

### 【课程背景】

我们每个人都活在关系里：自己和“自己”的关系、自己和“他人”的关系、自己和“情境”（环境当中发生的事件）的关系。如何让自己的内心和谐，与他人的关系和睦，让工作更高效，离不开人与人之间、团队与团队之间管理冲突，高情商的有效沟通。也就是首先需要管理好自己的情绪，处理好自己和自己的关系。之后才能有力量有力气共情他人的感受，理解他人的需要，处理好与他人的关系，从而达成高效工作的目标。

如何运用影响力而不是制度，更不是权力与他人有效沟通，是自我内在能量的外显。影响力不是与生俱来的，而是通过内在心理的**觉察和接纳**到外在行为的**调整 and 改变**的过程。

### 【课程收益】

课程以积极心理学、情绪管理 ABC、情商 5 要素等为理论基础，分为三个部分：**第一部分（2 小时）**了解身心健康的定义，识别员工心理问题，理解引发情绪的根源，掌握情绪管理的方法；**第二部分（2 小时）**从心理学视角认识沟通，觉察情绪下自动化有失功能的沟通模式，对身心和谐、关系和睦、工作高效的影响；**第三部分（2 小时）**认识高情商的 5 要素，训练高情商的有效沟通方式，与员工心与心的联接，助力组织打造和谐健康的沟通文化。

### 【课程特色】

- 由 20 年企业管理背景，10 余年心理学学习历程，7 年以上授课经验的讲师设计、研发、讲授；
- 不同于职业技能的沟通类培训形式，更拒绝理论化、教条式、“鸡汤式”的理论灌输。课程关注学员由内而外的自我觉察，从积极心理学的理念出发，激发每个人与生俱足向上向好的资源；

- 运用理论讲授、案例讨论、视频观摩、体验活动、正念冥想等培训形式，让学员全身心的投入其中，激发学员的参与、思考和投入。

**【课程时长】** 1天（6小时）

**【课程对象】** 工会人士、管理者以及有意愿提高情商与他人有效沟通的人士

## **【课程大纲】**

### **一、解读心理健康**

#### 1. 身心健康影响高效工作

##### 1) 健康的定义

(1) 躯体健康

(2) 心理健康

(3) 良好的社会功能

##### 2) 心理健康的标准

##### 3) 心理问题的识别

#### 2. 常见的心理问题

##### 1) 焦虑情绪与焦虑症的症状与鉴别

##### 2) 抑郁情绪与抑郁症的症状与鉴别

##### 3) 自杀风险评估及危机干预

**课前心理测评：SDS 抑郁量表测评、SAS 焦虑量表测评**

#### 3. Hold住自己管理情绪

##### 1) 压力过度引发情绪

##### 2) 情绪与三脑模型

##### 3) 情绪管理 ABC

#### 4) 情绪管理的吉祥三宝

案例分析：地铁上的遭遇

活动体验：“黑点”——关注什么大脑就在创造什么

#### 4. 平衡和提升自我能量

##### 1) 自我能量的 8 个维度

##### 2) 自我能量的平衡轮

教练工具：自我能量平衡轮

## 二、高情商的有效沟通

### 1. 认识沟通

#### 1) 沟通的含义

#### 2) 人际沟通 3 要素（沟通模型）

(1) 自己和自己的关系

(2) 自己和他人的关系

(3) 自己和情境的关系

案例分析：是否要达成一致？

#### 3) 情绪下自动化的沟通模式

(1) 指责模式：关注自己和情境，忽略他人

(2) 讨好模式：关注他人和情境，忽略自己

(3) 超理智模式：关注情境，忽略自己和他人

(4) 打岔模式：自己、他人和情境全都忽略

心理沙盘：情绪下的沟通模式对人际关系的影响

### 2. 高情商理论

#### 1) 情商的定义

#### 2) 情商 5 要素

- (1) 自我意识 (小组分享：状态觉察)
- (2) 自我协调 (案例：秀才赶考)
- (3) 自我激励 (案例：棉花糖试验与延迟满足)
- (4) 共情能力 (案例：如何开导对方?)
- (5) 社交能力 (演练：如何打开拳头)

### 3. 高情商的有效沟通

- 1) 感受自己的感受 and 需要
- 2) 理解他人的感受 and 需要
- 3) 关注不同的情境 and 目标

活动体验：由自动化沟通模式转化为高情商有效沟通

### 三、修炼高情商的有效沟通

#### 1. 高情商有效沟通的 4 种能力

- 1) 了解自己：感受能力
- 2) 理解他人：觉察能力
- 3) 内心连接：聆听能力
- 4) 有效转化：提问能力

#### 2. 运用教练技术激发员工内在能量

- 1) 由内而外的匹配让他人信任
- 2) 柔和上扬的声音让他人放松
- 3) 全息聆听与建立心与心连接
- 4) 有效提问将问题转化为答案

#### 3. 提升聆听能力与他人 心与心连接

- 1) 关闭自主式聆听：关注点在自己

2) 开启聚焦式聆听：关注点在他人

3) 修炼全息式聆听：用心感受他人

聆听练习：什么是事实？什么是感受？什么是内在需求？

4. 有效提问激发问题转化

1) 少用不用封闭式提问：2选1/封闭、过去/原因、消极/负向

2) 多用善用开放式提问：更多/开放、未来/成果、积极/正向

3) 转化式提问激发员工将问题转化为答案

(1) 你要的是什么？

(2) 为什么对你那么重要？

(3) 你怎么知道已经达成了？

(4) 你能做的是什麼？

(5) 你如何承诺坚持去做？

(6) 我能为你做些什么？

小组演练：转化式问题

课程总结 & 问题答疑