

# 职场情商沟通力训练

## - 提升员工协作共赢

### ■ 授课背景：

沟通是社会、职场中的重要技能，人际交往无处不沟通，无处不协调。员工的沟通能力，直接影响着企业的绩效。普林斯顿大学曾对 1 万份人事档案进行分析，结果显示：“智慧”，“经验”和“专业技术”只占成功因素的 25%。其余 75% 决定于有效的沟通。

情商（EQ）是一个人掌握自己和他人情绪的能力。职场情商是员工对自己工作情绪的了解、控制和自我激励的能力，更侧重对他人工作情绪的了解和把握，以及处理好职场人际关系。情商沟通有利于团队形成良好的工作氛围，增进彼此的了解，消除误解和隔阂。从而提高员工士气，激发员工的工作热情，增强团队的战斗力。

课程介绍了沟通的心理学效应和人际吸引力法则，解读情商的五个维度，从“听、说、问、看”等提升上下级沟通有效性，以及跨部门协作沟通，让学员增强对工作的热情，减少负面情绪，更快乐的工作

### ■ 课程目标

- 积极主动沟通，激发工作热情
- 理解高情商的五个层面和沟通步骤
- 了解自己和他人的沟通模式，调整自己的情绪，改善人际关系
- 学会深度倾听和发问的沟通技术，准确判断表达者的需求和意图
- 清晰表述工作任务、目标、需求，提升部门合作有效性

### ■ 课程对象

企业员工

### ■ 课程时间

1 天（6 小时）

### ■ 课程形式

讲师讲授、视频观赏、案例分析、情境演练、团队游戏

### ■ 课程大纲

## 第一讲：职业情商之激发热情

壹、 三叶草 - 工作现状自测和分析

贰、 画出 10 年后的自己

参、 盖洛普研究结果

讨论：投入的意义和如何投入？

1、 投入=能力+目标+意愿

2、 目标与愿景

个人目标的构建：SMART 原则

四、 自我驱动力三要素

## 第二讲：职业情商之解读情绪

壹、 认识情绪

1、 情绪跟业绩之间的关系

2、 情绪的正面和负面影响

3、 六种负面情绪的解读和背后的真相

4、 情绪自测：你的情绪稳定吗？

贰、 情商 EQ 提升

1、 了解自己情绪的能力- 觉察力

2、 控制自己情绪的能力- 管理力

3、 自我激励的能力- 调整力

4、 了解他人情绪的能力- 同理力

5、 维系良好人际关系的能力- 整合力

## 第三讲：职业情商之自我修炼

壹、 选择自己的态度

1、 掌握情绪主动：关注圈和影响圈

2、 提高情绪控制：艾利斯 ABC

3、 霍金斯能量图谱：激发自己的正能量

贰、 自我限制性信念觉察

1、 三种限制性信念破除法

2、 觉察自己的心智模式并成长

参、 自我激励，聚焦成果

1、 拉伸信念，成果管理

2、 绿灯思维，正向思考

3、 多种积极信念的培养

## 第四讲：职业情商之觉察他人

壹、 解析沟通以及沟通的障碍

1、 个人障碍

2、 组织障碍

贰、 识别他人的情绪表达

1、 55387 原则

练习：你看得懂他人的情绪吗？

2、 情绪背后的需求和意图

练习：用系统观理解一个人

三、 倾听的挑战和深度聆听

1、 聆听的挑战：自我很大

2、 深度倾听的价值

3、 倾听的 3F 原则：确认对方的需求

深度倾听练习：老板与下属的对话

4、 倾听礼仪：镜像效应

5、 与上级沟通种的倾听艺术

四、 好问题本身就是答案

1、 好问题具备的三个特点

2、 避免冲突：神奇的扑克牌

练习：如何问出一个好问题？

**第五讲：职业情商之关系建立**

壹、 高情商沟通的法则

1、 避免暴力沟通

2、 增加别人对自己的好感

贰、 左脑沟通 – 有逻辑和条理

1、 Why- What – How（他人期待知道 Why）

2、 三种逻辑表达结构

参、 情商沟通 - 让别人喜欢你

1、 让对方心理舒服，是关键

2、 自己是最大的正向资源

3、 高情商的语言引导他人

4、 用“我”代替“你”

5、 五秒钟学会：情商表达的三步骤

肆、 关注对方的行为风格

1、 老虎型行为风格及应对方式

2、 孔雀型行为风格及应对方式

3、 猫头鹰型行为风格及应对方式

4、 考拉型行为风格及应对方式

**第六讲：职业情商之适应各级沟通需求**

游戏：拼图共赢

壹、 本色做人、角色做事

贰、 向上沟通：尊重为主

1、 与上级保持同步

2、 获得上级信任的技巧

3、 积极主动、主动承担

参、 跨部门沟通：换位思考，同理待事

1、 累计情感账户

2、 考虑多方利益

**游戏：团队生存**

**复盘 团队内的个人角色**