

职场高效沟通---高情商职场沟通力

|课程收益|

- 掌握职场情商，能够提高自我情绪觉察力以及处理好与他人沟通中的负面情绪
- 掌握职场沟通的理法，了解沟通的基本原理并可以灵活运用在不同沟通场景中
- 掌握职场沟通的功法，做到能够清晰表达，有效倾听，善于引导
- 掌握职场沟通的技法，自如运用多种有效的沟通工具，实现组织内部的高效能沟通。

|课程时间|

6 课时

|课程大纲|

小组讨论：

- 良好沟通的特点有哪些？
- 我们希望通过本课程提高自己哪方面的沟通能力？

第一模块：职场沟通之情商篇

一、什么是情商

1. 情商是什么
2. 工作情商为什么如此重要？

二、如何提高自我情绪觉察力

1. 情绪的来源：脑科学原理
2. 从“事件-情绪-行为”到“事件-想法-情绪-行为”

【案例分析】：《机场的苦恼》

3. 情商高手的沟通黄金法则：

a) 先处理心情，再处理事情

b) 由负面陈述转化为正面描述

三、如何管理沟通中的负面情绪

1. 快速修复自己的愤怒情绪

a) 现场体验 1：能量心理学技术

b) 现场体验 2：意念呼吸法

2. 如何不被他人的情绪牵着鼻子走

3. 聚焦在想要的结果上

4. 替换情绪化字眼，让你的表达更柔和

【角色扮演】：让我再说一遍

第二模块：职场沟通之“理”法篇

【团队互动】：游戏带来的沟通启示

1. 沟通的基本模型解读

2. 造成沟通中障碍与干扰的因素

3. 沟通漏斗原理在实际工作中的应用

第三模块：职场沟通之“功”法篇

一、倾听

1. 你真的是在认真地听吗？

【小组互动】：倾听能力小测试

2. 倾听的一般回应与高级回应

3. 倾听的三个层次

a) 以自我为中心的听

b) 以对方为中心的听

c) 结构化倾听

4. 倾听工具运用：结构化倾听模型与练习

【案例练习】

二、表达

【测试】：PECHA KUCHA 表达能力测试

1. 有效表达的步骤、要领与要求

2. 如何表达不同意见

3. 避免两种表达习惯：过度简化与负表述

4. 语气语调语速与态度

【练习】：黄金 100 秒

三、提问

【团队互动】：感受提问的魅力

1. 两大提问的类型

2. 根据想要的结果选择提问的方式

3. 强有力提问的三个标签

a) 开放型

b) 如何型

c) 未来型

4. 避免易引发冲突的提问方式

【小组讨论】：如何让提问更有效？

第四模块：职场沟通之“技”法篇

一、与上级沟通的技巧

【团队互动】：与上级沟通的通用法则

1. 了解上级的沟通风格
2. 做好工作的前提---正确地接受指示
3. 5个步骤理清汇报思路
4. 3个方向思考汇报内容
5. 2种向上汇报的表达要求

【案例分析】：5种不同的汇报情景

二、与下属沟通的技巧

1. 激励下属的内在动力
2. 6步促进有效执行
3. 如何给与下属负面反馈

三、与同事沟通的技巧

1. 了解自己，也了解他人

风格测评：不同的人际沟通风格测评

- 1) 掌控型的沟通风格与交往策略
- 2) 影响型的沟通风格与交往策略
- 3) 思考型的沟通风格与交往策略

4) 平和型的沟通风格与交往策略

2. 与同事沟通三要素

1) 结论提前，理由退后

2) 事实提前，感觉退后

3) 对方提前，自我退后

案例分析：《公司例会》

结尾：课程回顾，行动促进