

高情商沟通

-----让情绪流动，让沟通流畅

主讲：舒涛

【课程背景】

只要有团队，就会有人际关系，只要有人际关系，就会有沟通，而我们的人际关系是靠情绪智力维持的，个人情绪智力的高低直接影响自己人际关系质量，进而影响个人发展。情商低的人将面临不可测的风险，高情商的人在团队里更加成功，更会沟通，有更多的话语权，能提高工作、交流、项目的成功率，甚至能影响个人和团队的命运。所以，让情绪流动，让沟通流畅，是团队成功的标准之一。

【课程目标】

1. 提升个人情商水平
2. 增强有效沟通技巧
3. 促进团队协作与冲突解决

【课程特色】

1. 理论与实践相结合
2. 互动式学习与案例分析
3. 自我反思与小组讨论

【课程对象】

- 部门经理及以上级别管理人员
- 企业人力资源管理人员
- 专业面试官及招聘专员
- 对人力资源管理感兴趣的相关人员

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、自我认知与情绪管理

1.1 理解情商的概念与价值

- 1.1.1 情商的定义与构成要素
- 1.1.2 情商对职业发展的影响

1.2 自我情绪识别与评估

- 1.2.1 情绪识别技巧
- 1.2.2 情绪评估工具与方法

1.3 情绪管理与调节策略

- 1.3.1 积极情绪的培养
- 1.3.2 负面情绪的处理与转化
- 1.3.3 案例分析：职场情绪管理的挑战与应对

二、高效沟通基础

2.1 沟通的基本原理与模型

- 2.1.1 沟通的要素与过程
- 2.1.2 沟通障碍及其克服方法

2.2 倾听的艺术与技巧

- 2.2.1 主动倾听的重要性
- 2.2.2 倾听中的非言语信息
- 2.2.3 反馈与确认技巧

- 2.3 清晰表达与有效阐述
 - 2.3.1 结构性思维在沟通中的应用
 - 2.3.2 简洁明了的表达方法
 - 2.3.3 非言语沟通的运用（肢体语言、声音语调）

三、高情商沟通技巧进阶

- 3.1 同理心与知彼解己
 - 3.1.1 同理心的培养
 - 3.1.2 深入了解对方观点与需求
 - 3.1.3 建立信任关系的技巧
- 3.2 双赢思维在沟通中的应用
 - 3.2.1 双赢沟通的理念
 - 3.2.2 寻找共同利益点
 - 3.2.3 协商与谈判策略
- 3.3 冲突解决与有效协商
 - 3.3.1 冲突的定义与类型
 - 3.3.2 冲突解决的五步法
 - 3.3.3 案例分析：高效冲突解决实例