

《高情商修炼与沟通艺术》

——情商不是语言艺术，情商是环境艺术

课程背景：

现今的社会发展是从 IQ 走向 EQ 的，以前 IQ 之所以重要，是因为谁掌握了知识，谁就拥有了社会发展力，现今是知识大爆炸的年代，只要肯学习，IQ 就能提升；而 EQ 是由潜意识主管的，是从小与父母、他人的交往中形成的，如果没有觉察，很难从自我情绪反应的模式中走出，一个人在社会上获取成功，起主要作用的不是智力因素，而是情绪因素，前者占 20%，后者占 80%，因为情商主导人际关系。美国有句流行语：智商决定录用；情商决定升职！由此可见，情商影响工作生活的方方面面，影响您的一生。

在职场当中，高效表达与冲突处理是高情商当中的一项能力，然而情商作为一种非智力因素，对一个人的职业成功非常关键。100%的成功=20%的智商+80%情商。情商能促进沟通与协调工作的发展，能帮助你更好地与别人互动。反过来，你的沟通和协调能力也反映着你情商的高低，情商较低的人在沟通和协调中总是缩手缩脚。情商的作用和影响早已贯穿于我们的生活、工作之中，无论是什么工作都是离不开情商，由于情商高低不同，在工作中的作用和影响也不相同。情商高的人在工作中能很好地利用高情商来很有效的处理工作中的每一项工作，而对于情商不高的人便在工作中觉得很吃力，从而产生一些不良的心理因素。作为职场人士，工作中，经常会遇到与领导、与嘉宾沟通的冷场，不知道用什么样的话与领导、与嘉宾、同事沟通；不知道如何更好的回答领导、嘉宾问相应的问题；不知道如何提升自我沟通艺术与情商艺术，让领导、嘉宾放心安心。则设计本课程，具体如下：

一、培训目的

- 1、提高管理人员的情商
- 2、提高管理人员的沟通能力
- 3、提高管理人员的应变能力
- 4、提高管理人员的人际关系
- 5、提高管理人员的思维能力

二、课程目标

- 科学的认识情商，熟悉如何运用情绪处理的 4A 法则去管理自己的情绪；
- 在提升职场人士情商的同时，情商与影响力以及对如何提升组织中成员的幸福感受等主题，使学员建立平衡的内在心灵坐标系，和谐人际关系，学会处理组织内部和外部矛盾及冲突；
- 职场人士掌握高情商的沟通与人际关系处理工作中的应用，提高个人的沟通能力和人际关系处理能力
- 提升学员分析问题和解决问题的能力
- 学习“讲三点”，快速提升沟通表达能力

三、课程特色：

本课程的教学极度注重和学员之间的互动，充分运用多种有效且广受成年人欢迎的教学方式，例如：示范演练，小组讨论，成果分享，案例分析，头脑风暴等，让学员积极参与到课程的学习和讨论中。在课间多次互动练习和案例讨论，让学员进行思维训练和工具的应用，引导学员按既定方法和步骤进行解决问题能力和沟通表达能力练习。

四、课程对象：管理人员、职场人士等群体

五、课程方式：激励式、提问式、案例分析、体验活动、心理测试、团队演练等

六、课程时间：1天-2天（6小时/天）

七、课程大纲

第一单元 管理人员认知情商在职场中的作用与影响

- 一、什么是情商？IQ 和 EQ 的关系；
- 二、情商对工作的重要性 三、情商对人生生涯的帮助
- 四、6 个学会提升自我情商
 - 第一个学会：学会换位思考 第二个学会：学会经常反省
 - 第三个学会：学会与人相处 第四个学会：学会给人留面子
 - 第五个学会：学会低调做人 第六个学会：学会管理情绪
- 五、情商高手的沟通黄金法则

第二单元 管理人员基于情商的人际沟通

- 1、如何与上司情商沟通
 - 1)只有懂领导才能帮领导 2)如何取得上司的信任
 - 3)如何领会上司的意图 4)如何提建设性意见：站在领导的位置想问题
 - 5)多领导沟通技巧

- 2、如何与同事情商沟通
- 3、如何与下属情商沟通
- 4、如何与外部客户情商沟通

- 1)如何与客户沟通、
- 2)冲突中负面情绪的处理
- 3)认同嘉宾、客户情绪的话术

第三单元 结构化思维沟通表达的技巧

一、沟通与表达前的准备

二、使用金字塔结构进行高效沟通

案例：王小明的自我介绍

导入：将思想组织成金字塔

1. 金字塔结构表达的四个基本特点
2. 自上而下表达，结论先行
3. 自下而上思考，总结概括

练习：使用金字塔结构进行工作汇报

三、结构化思维沟通表达的技巧

1. 快速成为沟通表达高手—锻炼自己“讲三点”

案例：领导经常说“今天我讲三点”

- 1) “讲三点”框架分析
- 2) “讲三点”演练
- 3) 养成“讲三点”的习惯
- 4) “讲三点”的注意事项

2. 用“结论先行”组织沟通思路

第四单元 做一名有情商魅力的管理人员

- 1、无情商与有情商的语句表达
- 2、无情商与有情商的内容表达
- 3、无情商与有情商的应答呈现
- 4、无情商与有情商的逻辑思维