**职场情商管理与赋能沟通**

**课程背景：**

企业管理行为与沟通密不可分，80%的管理成本都与沟通有关。——美国著名管理学家RichardM. Hodgetts

在我所遇到的每一个组织中，沟通不畅是其面临的一个基本问题。从人际误解到财政、运营和生产，无不与沟通低效有关。——商业资讯大师Dr. RaymondL. Hilgert

个人智慧、专业技术和经验只占成功因素25%，75%取决于良好沟通力。——美国普林斯顿大学对1万份人事档案分析结果

在500名被解职男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职的占82%。——哈佛大学就业指导小组调查结果

我们近20年的学校教育未曾涉及过有关沟通的课程。怎么表达？怎么倾听？怎么交流？沟通需要成本，没有良好的沟通能力，将丧失职场竞争力，对于职场人士来讲是致命的，通过提高沟通的有效性与影响力，工作效率事半功倍，人际交往如鱼得水！商业社会的快速运转离不开有针对性的和高效率的沟通，沟通力与人际关系技能是职场制胜法宝。从某种意义上讲，沟通已不再是简单的口才问题，也不仅仅是一种职业技能，而是一种职场生存方式。本课程助你从一名默默无闻的上班族，成为左右逢源的快乐高效高人气职场人！

**课程收益：**

● 深入理解情商在职场沟通、团队协作、客户关系中的重要作用；

● 通过情商模型科学认知自我情感，掌握提高情商的方法；

● 掌握赋能型沟通与真诚表达技巧，缔造和谐快乐人脉网络；

● 学会运用情感推理，实现双赢的决策的技巧；

● 培养管理自我情感和积极影响他人情感的能力。

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**所有职场人

**课程方式：** 游戏导入，案例研讨，角色扮演，示范演练，小组讨论，视频教学，头脑风暴

**课程风格：** 幽默风趣，激情大方，深入浅出，化繁为简，工具丰富，互动性强

**课程大纲**

**第一讲：职场情商修炼**

**一、情商修炼目标**

1. 更加有意识——留意自己的行为

2. 更加有意图——做自己想做的事

3. 更加有意义——为一个理由而做

**讨论：**智商与情商

**二、职场中的情感智能**

1. 情感智能如何影响决策

2. 情感智能如何影响绩效

3. 情感智能如何影响行为

4. 情感智能如何影响关系

**三、自我情感认知**

1. 了解自我情绪

2. 丰富情绪词汇

**四、自我情绪选择**

1. 情绪发出的信号

2. 回应方式的选择

**五、他人情感认知**

1. 他人情感认知三步骤

2. 提高他人情感认知四部曲

3. 倾听的四个层次

**六、实现情绪双赢**

1. 情绪双赢

2. 双赢沟通模型

**第二讲：赋能型人际交往**

**一、建立双赢思维**

1. 情感账户

2. 人际交往六种模式

3. 培养双赢思维

**二、赋能型移情沟通**

**1. 同理心沟通**

1）聆听四个层次

2）同理心与同情心

**2. 诊断后开方**

1）品德与技巧

2）自传式回应

**3. 有效沟通四步法**

1）建立互赖关系

2）双向沟通要素

3）全身心聆听

4）非暴力沟通模式

**三、创造性合作**

1. 整体大于部分总和

2. 统合综效的沟通

**3. 创造第三方案**

1）尊重差异

2）催生创造力

**第三讲：高情商赋能型沟通**

**一、沟通的维度空间**

1. 零维沟通法——实现单项沟通

**案例：**反正我说了！

2. 一维沟通法——双向沟通起点

**案例：**不超三句话！

3. 二维沟通法——实现双向沟通

**案例：**听明白了吗？

4. 三维沟通法——实现赋能沟通

**演练：**共创第三空间！

**二、赋能沟通五部曲**

1. 从心开始——双赢心态、用心沟通

**案例：**奥普拉的智能资本

2. 用眼观察——察言观色、觉察需求

3. 用耳倾听——移情倾听、同频共振

**案例：**GE公司的LEADER解释

4. 用口表达——逻辑清晰、准确表达

5. 用脑思考——积极回应、思考四问

**三、真诚情感表达的五种策略**

1. 回避型表达

2. 消极型表达

3. 攻击型表达

4. 果断型表达

5. 协作型表达

**四、建立协作型情感表达**

1. STROKE抚拍术

2. HAPPS感谢术

**五、协作型情感表达的四步法**

1. 初步了解

2. 明确主张

3. 阐明观点

4. 询问聆听

**课程回顾及学习评估**

1. 小组成果与培训心得分享

2. 管理者情商修炼行动计划