情商爆表的职场沟通全攻略

High-EQ Communication Strategies in the Workplace

|  |  |
| --- | --- |
| **讲师/Lecturer：**王老师 | **费用/Price：**¥2980元/人 |

**课程排期/Scheduling**

**北京：2023年 12 月 08 日**

**上海：2023年 12 月 13 日**

**课程概述/Overview**

**课程背景**

同事间的沟通的问题与冲突为什么反复发生？为什么员工常常不情愿或不服从？为什么一件事情需要跨部门协助完成的工作总是延迟或无法完成？部门间的交叉与重叠如何处理？-如何挖掘沟通问题的根源，如何提升我们的沟通能力、提升企业运作效率，增进企业的凝聚力？

本课程根据当下职场的同事们在日常沟通时的典型挑战情境而设计，举例：

1.有些其它部门的同事不愿意配合工作，如何沟通？

2.有的同事对我们的需求或安排有不满甚至指责，如何沟通？

3.在遇到想要拒绝的情况，要如何做不伤害到关系？

4.员工有负面情绪不满的时候，要如何引导和激励？

5.如何洞察上级的真实意图，恰当地表达自己意见？

为提升同事们在与内部同事的沟通能力上，专门设计了这个高情商沟通课程。

在我们这次的课程中，将使用案例式和共创式的学习方法，并且在沟通与情绪管理、情商提升做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的同事从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。

**课程特色**

1.注重课前的调查和课后的辅导落地：让培训成为解决管理问题，达成管理目标的工具

2.在情境中学习：模拟真实管理情境，采用案例式教学，充分调动员工的学习研究热情

3.采用学员为中心的引导式、教练式的培训方式，使学员在深度体验中获得感悟和领会

4.老师经过多年的心理学和管理实践，研究总结出的方法和步骤高度精炼和具有实用性

**课程形式**

1.小班授课

2.采用讲授、小组讨论、教练式培训

3.案例分析、角色扮演、体验式训练

4.心理测验、启发式、互动式教学

**课程对象**

1.骨干员工

2.企业中高层管理者

**课程大纲/Outline**

**一、促动式学习开场**

小组成员建立深度链接（暗喻卡）

高情商沟通对职场人的重要性

情商的定义以及常见的误区

**二、懂点沟通心理学：沟通中的深层心理需求与心理防御**

案例学习：员工管理及跨部门沟通时常见的情境对话

学点心理学：洞察冰山下“看不见”的部分-深层需求

学点心理学：什么是心理防御机制？

四种职场上的典型防御型沟通模式

猜一猜是他是哪一种类型？

1.讨好型

2.逃避型

3.指责型

4.超理智型

辨识一下：“你和他”用的是哪种“防御类型”？

探讨：如何避免卷入到不良的防御型沟通循环中

学习：建立正向信任关系、沟通模式的四个维度

真实案例研究与练习

**三、掌握职场的“高情商的沟通”技巧**

案例学习：工作中的典型冲突案例

高情商沟通的原则和方法

高情商沟通的四个核心要素

学习掌握高情商沟通的四要素：

1.打好沟通基础：描述事实

误区：评判

要点5W1H

情境练习

2.建立情感联结：解读感受

误区：表达想法

要点：共情

情境练习

3.寻找解决方案：澄清需要

误区：表面的需求

要点：深层心理需求

情境练习

4.探索达成共识：行动方案

误区：问题导向

要点：目标导向、共同利益导向

冲突处理的五种方式（模型）

情境练习

建立“高情商”沟通的习惯

**四、实际案例演练（话术与角色扮演）**

管理员工负面情绪时：如何引导与激励？

跨部门沟通中的冲突处理？

学员基于实际工作中的困难场景拟出案例背景

举例：员工抱怨加班或太累，或工资福利问题

市场形势不好，团队士气低落

不同部门之间意见不一致，无法达成共识

小组研讨与交流、沟通的话术拟定

角色扮演展示与同事、老师的点评

共同确认关键要点与案例小结

**五、总结与行动方案**

回顾课程收获

未来展望、制定行动方案

**讲师介绍/Lecturer**

**王老师**

首都师范大学心理学研究生

原天力亚太中国区副总裁（跨国EAP公司）

国家EAP专业委员会首席顾问

德国MPE领导力测评师和教练

经理人的领导力教练

EAP 资深实战型专业讲师

变革/危机/员工心理管理专家

11年心理学在管理中应用的经验

3000多个个案的咨询经验

配合企业重大变革管理50多起

配合企业危机管理100多起

**背景介绍：**

13年外企，2年国企，6年民企工作经验；

2年在管理、教练、讲师、EAP顾问、心理咨询师等的相关工作经验；

13年在管理咨询行业：人才测评项目、变革管理项目、危机管理项目等；

综合教育背景：工学学士、首都师范大学应用心理学研究生、管理教练、心理咨询师；

**擅长领域：**

培训服务：

管理心理课程：《管理者的洞察力》《管理者情商》《非物质激励》《引领变革》《风险员工的识别与应对》《员工惯管理》

情商类课程：《压力情绪管理》《高情商沟通》《快乐工作》《以变应变》《逆境商》

顾问服务：

变革管理顾问

特殊员工的管理顾问

危机管理顾问

教练服务：

经理人潜能测评、经理人教练、升职辅导、转职教练。

**授课风格：**

培训借鉴了心理咨询技术的各类体验式的方法，大量采用案例研讨、情境学习、实战模拟以及促动技术、行动学习等以学员为中心的训练等方式，使参与者在深度的体验中获得感悟和领会。为多家跨国公司开发并实施培训课程，拥有丰富的培训经验和高级教练辅导经验，课程深受员工喜爱。

注重课前的调查和课后的辅导落地

咨询式的培训、以学员痛点为核心

案例式培训以情境学习为主要形式

轻松幽默，互动性强，体验深刻

亲和力强，引导思考、注重实用性

**服务客户：**

英特尔、IBM、陶氏化学、微软、汇丰银行、渣打银行、花旗银行、通用电气、YUM、伊顿、 爱普生、惠普、谷歌、空气化工、美孚石油、诺基亚、中金所、李宁、阿迪达斯、宝洁、延峰汽车、中国联通、宝钢集团、中国银行、中石油、星巴克、ITT、中国移动、海南航空、南方航空、利比等……