

# 情商管理

## 课程背景：

情商被认为是个人成功的关键因素，个人在组织协调、个人成长、沟通管理方面，都需要有高超的情商艺术。本课程从心理学的角度，剖析情商的组成，以及个人如何修炼情商。

## 课程目的：

- 1.认识情商的本质，更清楚的认识自己；
- 2.情商修炼的方法；

**课程时间：**1天，6小时/天

**授课对象：**企业中高层管理者

**授课方式：**互动、讲授、发问、头脑风暴、案例分析、工具测试、角色扮演

## 课程大纲

### 第一讲：感受情商

#### 一、情商与智商

#### 二、情商的五个方面

- 1.自我意识；
- 2.自我管理；
- 3.自我推动；
- 4.同情；
- 5.社交技能；

#### 三、情商的核心—感受性

- 1.从富士康事件说起；
- 2.感受性的核心；
- 3.案例：从极端案例看感受性；

#### 四、自我感受性的误区

- 1.不知道自己不知道；
- 2.无意视盲；
- 3.自我评估误差；
- 4.自大效应；

### 第二讲：感受情绪

#### 一.情绪产生的三大根源

- 1.期待；

案例：如何降低期待？

- 2.痛点；

案例：慈禧的痛点；

案例：一个客服经理的痛点；

研讨：你的痛点？

- 3.自卑；

研讨：自卑的人的两大特点；

## 二、情绪的 12 种防御机制；

1.4 种消极的防御机制；

2.5 种中性的防御机制；

3.3 种积极的防御机制；

研讨：你是什么防御机制？

## 第三讲：高情商之心态调节

### 一、乐观的心态

1.乐观是让人幸福的唯一品质；

2.乐观的三个维度；

1)微笑：

——幸福的微笑和礼貌的微笑差别；

——微笑能获取财富；

2)乐观：

——乐观能提升寿命；

——悲观者的三个问题？

案例：《三国时期三大战役与主帅命运》；

3)幽默：

——幽默的四种方法；

### 二、等待的心态

1.为什么现在的员工不愿意等待？

——从买房子看现在员工的焦虑心态；

2.等待与成功；

心理学实验：延迟满足实验；

3.研讨：在职业平稳期如何学会等待？

4.案例：《马云的团队》；

5.案例：《邓小平的心态》；

### 三、知足常乐心态

1.知足常乐还是不知足常乐？

2.知足常乐的公式；

3.工具四：如何做到知足常乐？

4.案例：《李嘉诚的人生格言》；

### 四、感恩的心态

1.感恩的作用；

2.感恩与幸福感；

3.心理学实验：谁愿意去帮助别人？

4.感恩的三个方法？

5.案例：《雷锋日记》；

## 第四讲：高情商的沟通

### 一、感受别人的需要

1.追求自我；

1)心理体验：发奖金时你是愿意自己多发还是少发？

2)心理学测试：谁做家务多一点？

3)实践案例：《如何安抚一个对发奖金有抱怨的员工》；

2.渴望情感；

- 1)心理发展：独生子女与存在感焦虑；
- 2)心理体验：城管与小贩的心理博弈；
- 3)管理案例：《富士康员工跳楼事件的员工心理分析》；

## 二、高情商的沟通注意事项；

- 1.不诛心；
- 2.不评判；
- 3.接纳需求；

## 三、高情商的思维沟通模型；

- 1.感受自己的感受；
- 2.感受别人的感受；
- 3.感受自己的需要；
- 4.感受别人的需要；
- 5.案例练习；