

《职场 EQ 与情绪管理》

【课程背景】

情商不仅决定个人的成功，也决定企业的成功。企业成功很大部分取决于员工情商管理的能力，且员工职位越高，其情商能力就越重要。企管专家们把情商视为“情绪生产力”，因为没有情商，就没有生产力。了解自身的性格特征，懂得他人的性格特点，并能以他人喜欢的方式对待他人，这种方式已经成为认识情商、提升情商的基础。同时成为企业构建凝聚力、打造高绩效的基石。本课程从情绪管理和人际沟通两个纬度提升学员情商能力，从实践角度出发，教会学员掌握如何从情绪入手达成多赢沟通。

【培训对象】 企、事业单位中追寻卓越的干部、员工

【课时安排】 2天 12小时 上午 9:00—12:00 下午 14:00—17:00

【学习要点】

- 使与会者认识到情绪管理对个人成长与团队发展的重要性；
- 认识 EQ 及其内涵与其在管理职业生涯的重要作用，掌握 EQ 修炼的内容与方法；
- 了解情绪在人们进行心理活动时的重要作用，进而从根本上掌握情绪管理的方法，有效缓解因负面情绪带来的对各个方面的消极影响；
- 掌握保持积极情绪的方法，让一切问题都迎刃而解；
- 了解压力及其内涵，掌握舒解压的有效方法，做自己的心灵主宰；
- 掌握认知和调控他人的情绪的有效方法，促进与会者 EQ 情商的修炼，进而确保在职场获得成功。

【大纲提示】

第一讲：认识EQ

1. 情商的内涵

- 情商的提出
- 情商的概念

2. 智力的内涵（人的五大智商）

3. 情商的定义

4. 情商的作用

案例研究:姚明的故事

5. 情商内涵的五大能力

第二讲：情绪管理

1. 认识情绪(人类的情绪)——

- 心理活动的三大构成要件
- 人的7种基本情绪

积极情绪及其表现

消极情绪及其表现

关于后悔(悔恨)

2.情绪自治的三步曲

- 体察自己的情绪
- 适当表达自己的情绪
- 以合宜的方式纾解情绪
 - 1) 情绪与生俱来，没有办法！
 - 2) 情绪是有外界引发和决定的。
 - 3) 情绪有好坏之分。
 - 4) 情绪掌控人生
 - 5) 情绪不是忍耐，便是发作！

3.情绪的正确认知情绪是生命不可分割的部分

- 情绪绝对忠诚可靠
- 情绪从来不是真正的问题所在
- 情绪是提醒我们在事件中学习
- 情绪应该为我们服务
- 情绪是经验记忆的必须部分
- 情绪就是能力

第三讲：EQ情商修炼

1.体察和控制自己的情绪

- 让另一个我来监督

案例分析：苏格拉底和他的悍妇太太

- 自我警示

2.认知和调控他人的情绪

- 如何认知他人的情感
- 如何调控和驾驭他人的情感

3.整顿情绪,激励突破自己；

4.改变成功的观念

小组研讨：人生的目的？快乐又来自什么？

5.坚强而受理性调节的意志

- 四种优良的意志品质
- 意志的磨练

6.妥善处理人际关系

案例研究：好唠叨的苏金花和她的丈夫

7.EQ与人文素质

第四讲：压力管理

1.压力的内涵

- 压力的定义
- 压力的起缘

2.现代人压力的种类

3.造成工作压力的三大因素

4.面对压力的两种选择

5.卓越者面对压力的态度

6.纾解压力的策略方法

- 生理平衡法—迅速提升精力的技巧
- 1、4、2呼吸法—迅速进入平静状态
- 逐步抽离法—迅速化解焦虑、嗔怒的技巧
- 减压法—能量注入
- 渐进式放松法—改善睡眠质量的技巧
- 催眠音乐分享

7.如何运用情绪创造成果

- 借力法—迅速到达优良状态
- 反败为胜法—迅速解决困难的技巧
- 四步EQ型情绪化解技巧
- 感知位置平衡法—改善人际关系的技巧
- 接受父母法—找回力量的源泉

第五讲：情商沟通关键的四个步骤

1.关于聆听的技能

- 聆听主要目的：先诊断，再开方，了解先于行动
- 聆听的层级与同理心聆听
- 聆听中的常见干扰及排除
- 常见四种聆听恶习
- 聆听中的复述与归纳技巧
- 聆听中的同理与共情技巧

2.关于发问的技能

- 发问主要目的：聚焦目标正向思考，跳出框框扩宽视野
- 提问的立场与出发点：批判性与启发性

- 提问的方向性：带领与探索
- 有效发问的四大特性：发现，换框、扩展，动力

工具演练：学员案例发问演练

情景演练：业绩指标为何不能达成

3.关于区分的技能

- 区分主要目的：看清现实，解除障碍
- 学会区分事实与演绎
- 学会区分目标与障碍
- 学会区分行为与动机
- 工具演练：学员案例区分演练

情景案例：如何化解小李与同事的矛盾

4.关于回应的技能

- 回应主要目的：拓宽信念，看到盲点
- 错误性回应引发的不良后果
- 建设性回应的核心要点
- 回应的情绪链接
- 良好人际互动技巧分享
- 正向沟通表达关键因素

第六讲：乐在职场——创造正面情绪的技巧

1.注意力转换人生大不同

2.化解情绪的实用技巧

3.改变肢体创造正面能量

- 活动体验：情绪放大机
- 语言的力量

4.词汇调整技术再造思维

5.词汇运作方式实际演练

- 乐在工作的思维方程式
- 活动体验：转换词汇大挑战

6.情商管理模式塑造可影响的层级

- 思维模式层级：处理事情的方法和逻辑
- 价值系统层级：选择及关注的优先顺序
- 心态意愿层级：看待问题角度及积极性

