

## 《工作场所情绪管理与沟通管理》

### 课程简介：

人（人力资源）是企业中最重要的资源，情绪是人的活动的动力源泉。喜怒哀惧是人的四种最基本的情绪，围绕四种情绪衍生多种其他情绪类型，如何在工作场所控制好自己的情绪是一个人情商高低的表现之一，情绪如果处理不好，极易产生工作倦怠、工作积极性降低、工作效率下降、员工流失等不良后果，而良好的情绪氛围，可以促使员工精神愉悦，互相激励，大大提升企业整体生产力。

本课程在认识情绪的基础上，发掘情绪产生的本源，通过一些简单易行的方法提升情绪控制能力，课程融合现代体验互动学习技术，让学员在体验中学会如何理清自己的思绪进而提升他们的情绪控制能力，使他们保持良好的身心健康，建立和谐融洽的人际关系，保证高效率地完成本职工作。同时，稳定的情绪是职场沟通的前提，多次科学企业现场实验证明：建立在情绪管理的基础上的沟通，可以大大提升员工的工作满意度和幸福感，进而大大提升工作效率，保证员工的工作稳定性！

**课程对象：**企业中基层管理者、一线员工

**课程时间：**0.5-1天

**课程大纲：**

### 开始篇

#### 一、开班、破冰

- ✓ 班主任/助教开班
- ✓ 培训组织者/公司高层宣导
- ✓ 讲师介绍

#### **破冰活动**

#### 二、团队组建

- ✓ 分组活动
- ✓ 奖惩措施
- ✓ 培训公约及签字：以管理的方式上此课程，在课堂中学会科学管理

### 实操篇

## 工作场所情绪管理专题

### 一、情绪的定义、种类及其功能

- ✓ 认识情绪
- ✓ 什么是情绪
- ✓ 八种基本情绪
- ✓ 情绪的外在表现-表情、手势和言语  
(表情识别活动、手势识别活动)
- ✓ 情绪的三大功能

### 二、情商的构成及意义

- ✓ 什么是情商？情商的五大要点
- ✓ 关于猴子的心理学实验及解读

### 三、情绪的本源及案例解释

- ✓ 情绪的本源（事件-观念-行为）-ABC理论
- ✓ 案例诠释及分析

### 四、常见不合理信念的特征

- ✓ 绝对化的要求
- ✓ 过分概括化
- ✓ 糟糕至极
- ✓ 两极性思维
- ✓ 选择性提取
- ✓ 人格化
- ✓ 乱贴标签

### 五、情绪管理简单易行的方法

- ✓ 深呼吸法：有规律的深呼吸（慢吸气-屏气-快呼气）；腹式呼吸运动
- ✓ 自我暗示法：自我暗示提醒自己向其他方向或反方向走
- ✓ 照镜子法：照镜子看自己的脸，促进自己改变
- ✓ 分神法：转移注意力
- ✓ 自我鼓励法：鼓励自己同悲伤、痛苦、逆境作斗争
- ✓ 倾诉法：如与自己熟悉的人倾诉、与亲密的人煲个电话粥
- ✓ 语言调节法：如朗诵滑稽、幽默的诗句来消除悲伤

- ✓ 环境制约法：如压抑-旅游；烦恼-游戏；忧愁-看滑稽电影；
- ✓ 有氧运动法：如打球、跑步、游泳、K歌等
- ✓ 食物疗法：如巧克力、香蕉等解压
- ✓ 书籍疗法：如失意时看心理学、成功学、传记等书籍
- ✓ 睡眠法：睡眠充足是情绪稳定的基本前提（0:00前入睡，369原则）

## 六、让自己冷静下来的方法

- ✓ 注意到愤怒的征兆——评估你的愤怒水平
- ✓ 调整呼吸与等待、等待、再等待  
    *放松练习*
- ✓ 想象你自己把情绪处理的很好

## 七、积极管理自己情绪的方法

- ✓ 了解自己的情绪
- ✓ 冷静下来——等待与放松
- ✓ 挑战自己的思维
- ✓ 建立所有选择

## 八、理顺思维

- ✓ “我是如何归因的？”
- ✓ “一个体面而理性的人为什么会那么做？”
- ✓ “我在期待什么样的结果？”
- ✓ “那些事实（对比——我的想法）是什么？”  
    *案例分析*

## 职场沟通管理专题

### 一、引子：稳定的情绪是职场沟通的前提

- ✓ 稳定的情绪是职场沟通的前提
- ✓ 沟通的定义及三大要素
- ✓ 沟通的两种方式
- ✓ 沟通的三个行为：说、听、问  
    *案例分析*
- ✓ 沟通失败的原因
- ✓ 高效沟通的三个关键

- 倾听
- 欣赏
- 提问

*提问练习*

## 二、上级沟通技巧

- ✓ 有效与上司沟通技巧--获得支持
- ✓ 向上级沟通—KISS 原则

*视频赏析：建国大业*

- ✓ 向上司请示汇报的程序
- ✓ 请示与汇报的基本态度
- ✓ 说服上司的技巧

- ✓ **实用工具：汉堡原则（Hamburger Approach）**

## 三、同级沟通技巧

### 1、有效与同级沟通技巧--获得配合

- ✓ 跨部门沟通的四大要点
- ✓ 尊重和欣赏
- ✓ 换位思考
- ✓ 知己知彼

### 2、跨部门沟通的技巧

- ✓ 营造良好的沟通氛围
- ✓ 换个角度想一想——为他人着想
- ✓ 知己知彼
- ✓ 借力使力不费力
- ✓ 到位不错位，化解不误解
- ✓ 无级别沟通选择有术——qq、微信等

## 四、下级沟通技巧（可根据学员对象决定是否需要该部分内容）

### 1、有效与下属沟通技巧--获得服从

### 2、正确传达命令意图

### 3、如何使部下积极接受命令

### 4、赞扬部下的技巧

- ✓ 赞美的作用

✓ 赞美的技巧

#### 5、批评部下的方法

✓ 1) . 以真诚的赞美做开头

✓ 2) . 要尊重客观事实

✓ 3) . 指责时不要伤害部下的自尊与自信

✓ 4) . 友好的结束批评

✓ 5) . 选择适当的场所

#### 五、互动式角色演练

#### 六、您的实践计划

## 结束篇

1、问与答 (Q & A)

2、结业与感悟分享

3、讲师赠言 合影留念

◇ 课后提供辅助材料、工具包，包括许多实用表格、工具！