

# 管理者情商肌肉修炼，提升组织情商

## 课程背景：

你是情商高的管理者吗？你擅于激发团队的工作热情吗？你是否常常感觉团队内的人际关系带给你不堪承受的烦恼与压力？你想成为受人尊敬的欣赏式管理者吗？当下属处于糟糕表现时，你懂得如何帮助员工改善情绪状态吗？情绪驱动人，人驱动绩效；提升组织情商，就是提升工作绩效；

一个残酷的事实是：全球范围内情商正在下降！（6秒钟情商机构）雅芳 Avon 公司首席执行官安德拉·琼所说：“情商是雅芳的 DNA，因为它对公司整个运营过程中每一环节都至关重要。”情商是企业成败的决定性因素，是企业应该投资的“蓝筹股”。

“未能发展情绪的自我感知能力的领导者，可能会落入隔绝情绪的窠臼，这会威胁到他们的真我。事实上，不愿意去发掘自己的内心世界，这不但会削弱你自身的动力，也会损害你激励他人的能力。”——《哈佛商业评论》您将带领您团队的船开往哪里？您能带领团队的船开多远？取决于团队领导者的情商！提升管理者的情商影响力，提升组织情商，改善组织绩效！情商是被证明能够影响 93% 的领导力的领导力，是最能快速提升整体领导力的一项重要能力。

## 课程特色：

本课程以美国 6 秒钟情商机构的情商模型为核心，以“心理学”为核心学科，融合情绪心理学、积极心理学、发展心理学、认知心理学、管理心理学等相关学科的知识点；

- **定制化**：汲取国内外先进的情商管理的成功经验，结合国内企业员工的本土化需求，以及本地化的实践经验而更好地帮助学员进行沟通技能的管理与成长。
- **实战性**：情商管理相关的技术和方法，均以心理学的实证研究为基础，培训师自身的亲身修炼，并辅之国内学员的大量实践而不断完善，确保学员能从中获得一套真正属于自己的情商改善解决方案。
- **职业性**：培训后为学员提供后期的辅导沟通，切实帮助学员能学会情商提升的技能，最终改善工作绩效。

## 课程方式：

讲师讲授，影视分析、案例讨论、互动交流，分组讨论，角色扮演、头脑风暴，现场辅导，催眠放松，自我觉察，行动方案；

## 课程收益：

- 认识和了解 6 秒钟情商模型
- 训练掌握情商模型的三大模块八块情绪肌肉
- 学习运用情商思维管理上司
- 运用情商思维进行团队管理
- 改善情绪模式，和谐组织氛围，提升组织情商

**课程时间**：2 天，6 小时/天

## 课程对象：

1. 中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层
2. 销售类、客服类、管理类、研发类等岗位核心团队
3. 金融、电信、IT 业、政府机构等高压行业
4. 其他希望提升自我，完善自我，提高生活质量和工作绩效的人群

## 课程大纲

**导语：**揭开情商的神秘面纱

**互动小游戏：**破冰

1. 6秒钟情商理念：情绪驱动人，人驱动绩效
2. 全球的EQ在下降 vs. 情绪革命
3. 情商到底为何物？（最佳决策 = 理性思考 + 情绪）

**讨论分享：**认识情商误区

**情商模型 KCG（八项核心胜任力）**

**讨论分享：**情商与影响力的关系

4. 学习情商管理的前提是什么？
5. 现代企业管理层普遍存在两大情商类型：情绪透支型和定时炸弹型

**第一讲：了解情绪——认知情绪**

1. 情绪标签：觉察你的情绪状态
2. 情绪为何物？——情绪的四大特征
3. 认识情绪地图

**视频案例：**如何面对情绪失控的上司？

4. 从贝克的认知理论模型认知情绪

**讨论分享：**情绪误区（情绪的好坏与功能，情绪表达方式 – 压抑控制？）

5. 压抑造成情绪透支
6. 情绪如溪流：如何合理表达情绪？
7. 建立情绪词汇仓库：情绪词汇大PK（强度、舒适度维度）

**体验活动：**精确地命名你的情绪状态

**课后作业：**丰富情绪词汇——随时记录

**第二讲：了解情绪——情绪模式识别**

1. 情商的神经生物学
2. 情绪绑架

**影视案例：**路怒症（停车场的愤怒）

3. 情绪模式的生物学起因
4. 情绪模式的“第一时间反击”（美国警方的真实案例）
5. 情绪的应激反应模式

**头脑风暴：**6秒钟暂停

**第三讲：选择情绪——因果思维**

1. 高情商是做个“好好先生”吗？
2. 代价 vs. 收益（短期 vs. 长期）
3. 米尔格拉姆电击实验
4. 识别自我的情绪模式

**现场演练：**做出积极改变（TFA卡）

**第四讲：选择情绪——驾驭情绪**

1. 压力&绩效关系
2. 压力反应状态下的情绪模式
3. 识别情绪反应环
4. 情绪反应环的三个关键点

5. 反应型的对立面：选择与平衡（选择点）

## 6. 情绪反应环的三阶段

### 1) 预备阶段

a 特征

#### b 转向平衡

-改变身心状态（呼吸、欣赏）

-感恩人生法

### 2) 产生

a 特征

#### b 转向平衡

-改变习惯模式

-演练新的反应

### 3) 升级

a 特征

#### b 转向平衡

-减慢循环

-重新连接思考和感受

**现场演练：**尝试表达情绪感受

-从沟通模式改善情绪

-情绪是沟通的基础，情商决定沟通的质量（管理你的上司）

## 第五讲：选择情绪——运用内在动力

1. 我真正想要的是什么？
2. 为自己，还是为他人？
3. 内在动力 vs. 外在动力
4. 内在动力冰理论

## 第六讲：选择情绪——乐观思维修炼

**讨论分享：**乐观思维的误区

1. 乐观思维的维度 TIE
2. 乐观思维看待职场压力（PPP vs. TIE）

## 第七讲：超越情绪——同理心思维

1. 何为同理心？

**体验活动：**感受对方传递的感受（两人小组）

**讨论分享：**同理心的误区（同情心？牺牲自我？）

2. 训练同理心思维的四步曲

**影视案例：**引发共鸣的领导者

3. 情商影响力的三大因子：尊重、接纳、同理心
4. 同理心管理哲学及相关能力训练

**影视案例：**狄仁杰与武则天

5. 认识和了解你的上司
6. 维护和包装你的上司
7. 同理心与上司沟通，争取资源和支持
8. 积极向上表达思想，避免矛盾

**影视案例：**荧玉与变法（大秦帝国）

9. 尊重接纳你的上司
10. 正确定位自己，避免对上司的威胁

### 第八讲：超越情绪——追求超我目标

1. 我的人生使命是？

讨论分享：项目设计（1000 万美元）

2. 超我目标的五个标准
3. 不断去赞美你所看到的，而不是去找问题！
4. 活在当下，享受生命状态！

小结（实践与应用） **Q & A**