

情绪管理与 EQ 魅力

魏 蓝

课程背景：

情绪管理，指通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识，培养驾驭情绪的能力，并由此产生良好的管理效果。一个领导者或一名优秀的管理者，首先应意识到自身发出的情绪都附着情感色彩，对下属及身边的同事都能产生强烈影响。因此，情绪的管理、情商的高低直接决定了个人于社会关系圈中的自我形象。在柯维的《高效能 7 个习惯》中，有一个重要习惯是“同理性倾听与表达”；而自我情绪的管理，是建立富余的情感账户的基础条件。所以，一个领导者能否超群地带领好团队，需具有超强的情绪管控与在复杂关系中练就的合作对话与共情能力。

从组织发展角度，用自己的高超的情感能力带动团队，使企业管理走向新维度，组织的竞争力才能更加强大。

从个人发展角度，拥有独特的情商魅力，将使个人面对纷繁的关系中更能广结良缘，让个人影响力发挥更大价值与人格魅力。

课程目标：

- ◆ 帮助管理者解密情绪以及情绪体验反应；
- ◆ 学会如何用非暴力语言避免负面情绪的积聚；
- ◆ 正视竞争压力，有效调节个人情绪，激发健康的团队氛围；
- ◆ 帮助管理者改善人际情感交流，促进有效的沟通与激励辅导；
- ◆ 培养管理者控制与调节压力，直面团队可能存在的困难与挑战，塑造健全的管理人格；

◆ 学会调节、释放与疏导下属的不良情绪，让管理变得更加简单与人性。

课程时间：2天，6小时/天（精讲版1天）

课程对象：各级企业管理者

课程特色：

- 1、丰富的课程知识体系，案例剖析与推断论证教学；
- 2、围绕以学员受益为中心，小组讨论，趣味课堂；
- 3、关键记忆，复盘总结。

课程大纲：

第一讲：情绪认知篇（3.5h）

1、什么是情绪（Emotion）？

- 不同的释义，共同的情理
- 七情六欲
- 正面情绪&负面情绪

案例：《死囚实验》

2、情绪反应原理

- 激动回路
- 惯常行为反应
- ABC理论

3、情绪的作用及意义

- 不同情绪的生理反应

- 不同情绪的行为反应
- 不同情绪的心理反应

案例：《手机》与崔永元

4、中国人的情商哲学

第二讲：压力管理（3h）

1、压力源的5种类型

- 社会压力
- 工作压力
- 家庭压力
- 生活压力
- 环境压力

2、面对压力的选择（刺激、感受、认知、行为）

3、压力的累计：折断脊梁的最后一根稻草

案例：富士康Jump、爱立信中国区总裁

4、压力的种类

- 单一型压力
- 叠加型压力
- 破坏性压力

5、正常/健康（不正常/亚健康）的压力循环论

6、压力测试/评估

- 压力预警
- 心理健康状态

思考：压力来了，会有哪些信号？

案例：枕头大战

讨论：如何缓解高强度的工作压力？

7、压力往往是一种转机

第三讲：情商智慧篇（3.5h）

1、IQ 与 EQ

2、高情商的评测标准

- 善于观察：微妙之中尽显人际交往细节
- 善于倾听与表达
- 能上能下

案例：《曹操&许攸》

- 情绪控制

案例：《诸葛亮舌战东吴群臣》

- 认知自我，更能洞察人心

3、低情商的特征表现

- 自我意识弱
- 无目标规划
- 情绪反差大（大悲大喜）

- 生活不规律
- 不善言辞，不修边幅

思考：《红楼梦》中情商最高的是谁？情商最低的又是谁？

视频：《爱情保卫战》

4、内观自我

- 社会反光镜
- 弗洛伊德—本我、超我与自我
- 测试：国际 EQ 标准测试

案例：聪明、智慧还是愚蠢？

思考：如何看待《红楼梦》金陵十三钗之一王熙凤

5、共情修炼

- 为你的大脑“重新布线”
- 锻炼缓解压力，情绪掌控的有效方法
 - 心理暗示法
 - 注意力转移法
 - 适度宣泄法
 - 交往调节法
 - 情绪升华法（快乐因子）

案例：《拍水的傻瓜》、《精神病蘑菇》

- 理想记忆

- 感性与理性相互作用

案例：金星与杨丽萍的争执

- 不与负面情绪
 - 不让领导照顾你的情绪
 - 不让下属察觉你的情绪
 - 不让旁人影响你的情绪

第四讲：做员工的情商教练（3.5h）

1、你的员工为什么不快乐？

- 员工心理压力与异常—心理危机
- 员工满意度
- 职场倦怠
 - 负荷工作
 - 角色冲突与模糊
 - 工作环境差
 - 报酬低于预期
 - 组织不公平感

调查：工作倦怠指数

2、员工情绪倾向（O-N-A-R-D）

3、SCL-90

4、EAP 心理援助计划

第五讲：总结/回顾