

# 职场必修技——情商四维修炼

## 课程背景：

情商的概念近代才由心理学家提出，但已并不陌生，作为与智商相对应的概念，它成为一个社会和时代发展的助推器。

信息，科技迅猛发展的当下，AI崛起，技术执行的可替代性越来越强，右脑思维成为这个时代可以胜出和寻求发展的利器，情商在右脑思维之中是非常重要的的一环。在这样的时代背景下，情商的作用有增无减。

同时，在工作和生活中，情商发挥着重要的作用，面对快节奏的生活，高负荷的工作和复杂的人际关系，没有较高的EQ难以获得成功，情商（EQ）会影响智商（IQ）的发挥。它是组织和个人进行社会活动的高效润滑剂，有助于提升人际关系，EQ个人和企业的重要资源，对它的重视也是与日俱。情商并非天生，是可以后天培养的，情商的提升是可以习得修炼的过程，因此，特从情商核心四个维度展开情商的修炼，通过提升情商，帮助组织和个人更高效顺畅的实现发展目标和绩效提升。

## 课程收益：

- 正确掌握情商的涵义以及对高情商的正确认知；
- 帮助学员全方位提升情商素养和能力；
- 掌握日常提升情商技巧，认知自己的情绪行为反馈模式；
- 从认知，反思，再认知到行为层面的改变；
- 了解情商模型的基本原理以及提高情商的方法；
- 了解情商模型和人际关系基本原理；
- 掌握识别、控制和管理自我和他人情绪的技巧；
- 通过情感语言来认可和激励跨部门团队成员；
- 提高工作信息沟通及传递的有效性，提升工作效率。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全体员工

课程方式：讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

## 课程风格：

幽默风趣：课程氛围好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场。

系统性强：深入浅出，从情商核心四维系统性打通情商提升要点。

价值度高：课程内容不仅有知识概念，更有具体实用的工具运用讲解和练习。

形式多样：讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

## 课程工具：

1. 情商小测试
2. 情商合理判定要诀
3. 自我激励 SMEA
4. 人际沟通要诀
5. 情商提升实践行动计划

导入：你了解情商吗？

1. 什么是情商

案例：秘书小晴的烦恼

2. 判断高情商的误区

**3. 情商修炼四维度**

1) 情商修炼之自我管理

2) 情商修炼之自我激励

3) 情商修炼之理解他人

4) 情商修炼之有效人际沟通

讨论：你对情商的认识

情商小测试：（有具体测试题目）

情商要件：高情商应具备哪些条件

讨论：提升情商需要具备的能力

第一讲：情商——情绪商数之情绪解读

一、情绪的合理认知

**1. 情绪的三大种类**

1) 基本情绪

2) 复合情绪

3) 触发情绪

**2. 情绪的正确解读**

1) 情绪没有好坏

2) 情绪是提示你的信号

3) 情绪是能量——因势利导

二、情绪的要素

要素一：情绪主观体验

要素二：情绪的外部表现

要素三：情绪的生理基础

讨论：如何通过三要素控制情绪

三、情绪的作用

**1. 情绪的功能**

1) 动机动能——做事的契机

2) 社会适应功能

**2. 情绪在工作中因势利导**

1) 识别刺激你的触发点

2) 调节感官

3) 了解自身感觉

案例：强势易怒的张部长

第二讲：情商四维度修炼之维度一——自我管理

一、自我管理之根本——自我觉察力的提升

1. 找准情绪的源头

2. 了解自己的习惯状态

3. 克服习惯性反应

4. 做第三方观察者

5. 提升自我觉察的五种态度

## 6. 放空自我的艺术

### 二、自我管理之情绪初始——6秒情商

#### 1. 认知模式与情绪

#### 2. 情绪处理的6大法

- 1) 现场抽离法
- 2) 离开现场法
- 3) 腹式深呼吸
- 4) 冥想法
- 5) 暂停思维法
- 6) 自我催眠法

### 二、自我管理之情绪进阶——ABC管理法

#### 1. 情绪管理ABC公式

#### 2. 找到不合理信念

#### 3. 与不合理信念辩论

### 四、自我管理之自我改变——五步法

一步法：描述困境

二步法：改写表达

三步法：找到因果

四步法：学会假设

五步法：设计未来

## 第三讲：情商四维度修炼之维度二——自我激励

### 一、自我激励之卡点——分析法

#### 1. 影响激励的要素

#### 2. 找到自己的卡点

#### 3. 最小下一步——立刻去做

### 二、自我激励之动机——自我驱动

#### 1. 影响成就动机的因素

#### 2. 巧用马斯洛层次需求理论

#### 3. 找准自身的控制点

### 三、自我激励之期望——找到你的刺激点，增长点

#### 1. 期望理论与自我激励

讨论分析：我们的内驱力从哪来？

#### 2. 自我激励实用技巧

### 四、自我激励之标杆——SMEA法则

#### 1. 肯定自己

#### 2. 找到激励导师

#### 3. 创造良好环境

#### 4. 一流团队

练习：你的自我激励菜单

## 第四讲：情商四维度修炼之维度三——理解他人

### 一、“理解他人”在工作生活中的作用

### 二、理解他人之基石——了解他人

#### 1. 读懂他人肢体语言

#### 2. 读懂他人的需要

3. 读懂他人的价值观

4. 掌握客观信息

案例分析：好口才的李经理

### 三、理解他人之核心——同理心

1. 同理心的意义

2. 如何进行同理心表达

1) 复述语句

2) 重整内容

3) 表达感受

4) 重整并表达

角色扮演：同理心案例

## 第五讲：情商四维度修炼之维度四——有效人际沟通

### 一、人际沟通之人际风格识别

1. 表现型

2. 友善型

3. 分析型

4. 控制型

### 二、人际沟通之人际风格运用要点

1. 防止掉入主观判断的陷阱

2. 区别描述性和判断性行为特征

3. 通过行为辨别实际人际风格

视频分析：识别人的沟通风格

4. 判别人际风格时的要点

视频案例解读：老虎伤人事件

### 三、人际沟通之砝码——人际需求

故事案例解读：公主的月亮

1. 四种人际风格的沟通需求

2. 马斯洛需求新解

### 四、人际沟通的要素与有效表达

1. 沟通的三要素

1) 信息发出方

2) 信息反馈方

3) 沟通环境和媒介

2. 有效表达之基石

1) 不评判

2) 不主观

3) 守事实

4) 建信任

3. 有效表达之反映式沟通

1) 关注

2) 反映

3) 同理

4. 有效表达之四步法——观察、感受、需要、请求

5. 沟通中的提问技巧

### 五、人际沟通之延展——“弹性”的运用

1. 弹性高与低在工作生活中的作用
2. “弹性”——在沟通中的应用技巧
3. 弹性的水平测试

#### 六、人际沟通之高情商——反馈的四步曲

一步曲：区别观察与评价

二步曲：区别感受和想法

三步曲：明确和表达需要

四步曲：明确表达你的请求

案例分析：跨部门沟通的烦恼

研讨：沟通的规划和策略

高效双赢情商要点：边界的立和守

情境模拟练习

1. 提升情商实用的十个小技巧

2. 如何实践应用

【课程回顾、总结、行动计划】