



《职场情商管理》课程大纲

一、课程背景

.....，很多人都曾经或正在面临这样的困境：

- 1， 不知不觉得罪了他人，自己却还迷茫不知？
- 2， 一有情绪爆发就会失控，得罪他人，伤害自己？
- 3， 人际关系恶劣，经常和人发生冲突，被称为刺猬人？
- 4， 受到挫折失败就一蹶不振，长时间无法走出阴影？

.....
情商被认为是比智商更重要，更能影响一个人事业发展和人生幸福的重要能力，而情商却是一种隐性的能力，涉及到天生秉性，早期成长环境，目前行为风格，及所处环境等多种因素，想要提升总是感觉无从下手。

本课程从心理学经典理论入手，从职场情境出发，从内改变认知和信念，从外改变行为和技巧，让学员真正掌握提升情商的长期培养和短期适应的方法和技巧。

二、课程

课程收益

- 1， 帮助学员认识情商的定义和意义
- 2， 帮助学员了解情绪的来源，产生的原理。
- 3， 掌握改善情商的五大能力：觉察、自控、同理、抗压、人际的技巧

课程优势

- 1， 不撒鸡汤，不空谈理论，根据心理学理论研发，结合十多年职场经历和痛点，力求兼顾科学严谨和务实落地的情商课程
- 2， 建构式学习设计，**引导式授课+案例式情境+游戏化教学**，不说教，调动学员旧知，激发参与，主动思考，形成更好的体验，让学员更自信的践行所学。
- 3， 情商提升非一日之寒，掌握知识易，促其行动难，如何在课程中提升对情商的认知，激发其改变的动力，提高行动的自信，是本课程开发原则。

课时长度：6个小时

学员对象：各层级员工



人数建议：建议 50 人以内；分 4-6 组

二、课程简介

第一章：正确理解情商

一、情商的误区

- 1, 喜怒不形于色不是情商
- 2, 不生气气死人不是情商
- 3, 忍常人不能忍不是情商

二、情商的五大能力

1. 感受和表达自己情感的能力
2. 自我情绪控制和管理的的能力
3. 了解他人情感并恰当反应的能力
4. 能乐观积极的面对挑战和失败的能力。
5. 良好处理人际关系的能力

三、学习情商的意义

- 1, **情商 VS 智商**
- 2, **IQ 诚可贵, EQ 价更高**
- 2, 学习情商的难点和痛点
- 3, 我们如何学习情商



第二章：感受力与同理心训练策略

一、情绪的秘密

1. 四大基本情绪：喜怒哀惧
2. 情绪不是洪水猛兽
3. 情绪产生的 ABC 法则
4. 情绪冰山理论

二、感受力：接纳自己的感受

- 1, 麻木的否定, 含糊的表达

体验式活动：正念冥想

- 2, 看到并接纳自己的情绪
- 3, 用准确的语言描述感受

练习：情绪接龙

- 4, 少谈评价想法, 多谈事实感受

三、同理心：感受他人的情绪



- 1, 倾听的 10 大有效行为
- 2, 肢体语言的秘密
- 3, 四种有效回应技巧, 鼓励、共情、总结、正
- 4, 通过澄清提问试探对方感受
- 5, 描绘对方的冰山,
- 6, 用别人的眼光去看世界

小组讨论：说出你的故事



第三章：自控力与抗压

一、情绪控制与疏导

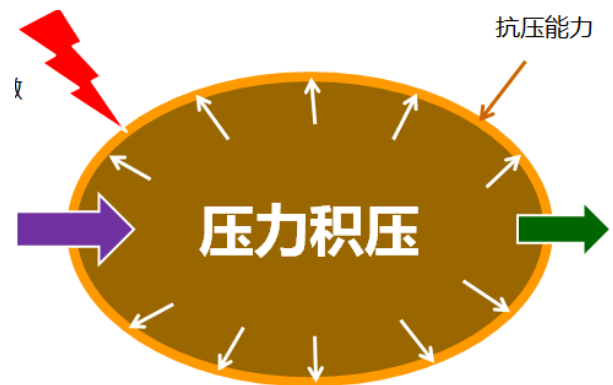
- 1, 情绪起伏曲线
 - 爆发前：及时觉察情绪爆发萌芽
 - 爆发中：快速转移和停止
 - 爆发后，迅速冷静技巧
- 2, 控制情绪的来源：信念
 - 提高自己的人生阅历和自信
 - 反思让自己不断爆发的信念

二、压力分析与管理

- 1, 压力的定义
 - 压力并不是恶魔
 - 压力气球理论
- 4, 从源头上减少压力源
 - 提升能力和资源
 - 发觉意义和价值
 - 寻找他人的支持

三、合理疏导情绪与压力的方法

- 1, 几种不良的情绪疏导方法
- 2, 推荐方法一：运动
- 3, 推荐方法二：倾诉
- 4, 推荐方法三：目标



第四章：人际信任关系训练策略

一、信任是人际关系的核心

- 1, 信任的四大要素

2, 建立信任的 11 种有效行为

小组讨论：如何在新团队快速建立信任？

二、双赢是人际关系的前提

1, 游戏：红黑博弈

2, 双赢关系的五大要素

三、分歧沟通的要点

1, 牢记沟通目标

2, 摆正沟通心态

3, 四种有效的沟通行为

4, 有效的达成结果

角色扮演：小王的跨部门冲突



课程总结

小组讨论：本次培训的收获分享

课程关键知识点回顾

制定后续的行动计划

注：

- 1, 课纲可根据客户实际需求，结合提供案例进行一定范围内的调整，使之有针对性的服务到企业，起到更好的培训效果
- 2, 可根据企业需要，制定后续的实践计划，帮助知识落地。

