

● 课程背景

身在职场，无论从事哪种职业，身居何种职位，“智商决定是否录用，情商决定是否升迁”，已成为决定职业发展的重要信条。情商是职场人更好处理自我情绪，更好与同伴合作的基本心理素质。只有情商素质提高了，才能从根本上解决企业成员之间的合作与执行能力，并为企业带来更多的效益。

● 课程目标

- 1、引导学员了解情商与智商的关系
- 2、辅导学员理解职场情商的重要性
- 3、帮助学员掌握提高职场情商的方法

● 课程设计

- 1、培训时间为6个小时
- 2、培训形式以理论讲授为主，结合案例讨论、体验游戏等方式。
- 3、培训对象为企事业单位人员

● 主训导师：郭笑雪（简介略）

● 课程大纲

模块一、情商、智商和逆商

- 一、什么情商？情商一词的来龙去脉
- 二、情商与智商的关系，在职场中哪个更能发挥作用？
- 三、什么是逆商？与情商、智商在职场上的作用

辅助教学方法：心理剧体验

模块二、情商的五大内涵

- 一、了解自己情绪的能力
- 二、管理自己情绪的能力
- 三、了解他人情绪的能力
- 四、自我激励的能力
- 五、激励他人的能力

模块三、情绪的认知与特性

- 一、什么是情绪？情绪的构成与识别。
- 二、情绪的基本特性
- 三、职场常见情绪—愤怒的处理
 - 1) 愤怒是好事？还是坏事？
 - 2) 六种常见的愤怒表现
 - 3) 处理六种愤怒表现的方法

辅助教学方法：心理剧体验

模块四、职场情绪的调节

- 一、管理好情绪在职场中真的那么重要吗？
- 二、积极情绪与消极情绪在职场中的不同作用结果
- 三、积极情绪在职场中的应用

模块五、职场情商能力提高的四种方法

- 一、自我情绪觉察能力提高的方法
 - 1) 什么是情绪觉察？
 - 2) 情绪的构成

- 3) 随时感觉自己的情绪
- 4) 学会用词描述自己的情绪

二、自我情绪管理能力提高的方法

- 1) 管理情绪不是压抑情绪
- 2) 如何管理自己的情绪，管理情绪 4 步骤。

三、人际关系觉察能力提高的方法

- 1) 正确识别他人情绪是高情商的表现
- 2) 如何觉察他人的情绪变化
- 3) 人际关系的觉察首先来自内心的感觉
- 4) 学会倾听是人际关系觉察的重要手段

四、人际关系管理能力提高的方法

- 1) 关系理论
- 2) 人的关系包括的内容
- 3) 积极的人际关系对职场生涯的贡献
- 4) 积极人际关系的建立方法

辅助教学方法：视频欣赏、故事接龙、情绪体验等。

模块六、提高职场情商水平的途径

- 一、时刻保持自我觉察
- 二、培养积极情感
- 三、学会分享
- 四、自我激励
- 五、区分责任
- 六、制定计划

模块七：员工心理帮助计划（EAP）

- 一、员工心理帮助计划的含义及内容
- 二、员工心理帮助计划的模式
- 三、员工心理帮助计划的应用与危机干预方法

备注:以上大纲仅供参考,实际授课根据培训需求适当调整