

# 《职场人际关系与情绪管理》

## 【课程介绍】

一个人的成功，智商占 20%，情商占 80%，纵使你智商再优异，情商够烂的你也难以取得成功。智商高、情商低常会感叹怀才不遇，情商高、智商低踏实肯干人缘好自有贵人相助，智商高、情商也高人家认可工作上就春风得意，情商低、智商也低能力一般难以协作将一事无成。现实生活中，很多人不自信，学习、工作、生活没有目标，有目标也难以付诸行动；为人处事不考虑别人的感受，时常发脾气、爱抱怨、处理人际关系能力比较差；心理承受能力差，怕承担责任，总喜欢为自己的失败找借口；以上种种都是低情商的表现。

如果说“性格决定命运”，更准确的表达则为“情商决定命运”，情商就是生产力，情商就是竞争力。情绪智力商数（简称 EQ）是一个人掌控自己和他人情绪的能力。职业情商是个体对自己工作情绪了解、控制和自我激励的能力，更侧重对他人工作情绪的了解和把握，以及如何处理好职场人际关系，是职业化情绪能力的表现。

本课程从什么是情商和职业情商？情商自测完善自己，高情商人士的 5 个标准，提升职业情商的 4 项修炼，变身职场人际高手的秘诀等多维度帮助你提升情商 EQ，增强抗压能力，助你成为职场赢家。课程利用管理心理学和企业教练技术，分组讨论，角色扮演，实战演练等提高员工综合素质，提升团队凝聚力，更快乐高效工作！

## 【培训收益】

- ❖ 了解情商和职业情商的区别及应用。
- ❖ 如何快速提升情商变身人际高手。情商自测，认识自己，完善自我。

- ❖ 掌握情商 EQ 的 5 个维度及改进方法。
- ❖ 打造积极阳光心态，学会情绪管理技巧。
- ❖ 学会高效沟通，一致性表达建立和谐人际关系
- ❖ 掌握“五个主动”获得高职高薪的法宝
- ❖ 理解高职业情商的基本要求和表现。
- ❖ 学会应用沟通中如何协调冲突的技术。
- ❖ 养成让领导喜欢你的 7 个习惯。
- ❖ 职业情商实战演练：心态修炼、思维方式修炼、行为修炼、习惯修炼。
- ❖ 掌握变身职场达人 26 条秘诀。

### 【课程方式】

课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动

运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

课程内容追求**实战、实操、实用**。**体验式培训**注重参与和互动、在感悟中学习获得积极的心灵体验，**提升团队凝聚力和战斗力，增强员工归属感和幸福满意度。**

### 【培训对象】

国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人员、办公室人员、公关、销售经理、公司的商务接待、客服人员等渴望提高职业情商成就事业者。

### 【授课时间】

1-2 天 (根据企业实际, 半天 3 小时, 全天 6 小时, 2 天 12 小时, 可选)

## 【课程大纲】

### 第一单元 做情绪的主人

#### 1、认识情绪

趣味游戏：“我演你猜”

#### 2、什么是情绪？

- (1) 识别情绪训练：喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲
- (2) 情绪的作用，积极情绪和负性情绪
- (2) 如何情绪觉察？

视频赏析：办公室的情绪爆发

#### 3、情绪对我们的影响

- (1) 情绪对生理的影响
- (2) 情绪对心理的影响
- (3) 情绪对人际关系的影响

案例分析：预防“情绪垃圾桶”善用“好心情效应”

#### 4、AB 型性格测试及案例分析

- ◆ 角色扮演：协调冲突的技术
- ◆ 谁在决定你的情绪？
- ◆ 正确处理情绪的三步骤

### 第二单元 有效提升情商

#### 1、什么是情绪智力商数 EQ？

测评反馈：情商自测

## 2、情商 EQ 的 5 个方面

- (1) 了解自己情绪的能力-觉察力
- (2) 控制自己情绪的能力-管理力
- (3) 自我激励的能力-调整力
- (4) 了解他人情绪的能力-同理力
- (5) 维系良好人际关系的能力-整合力

实战训练：如何 1 秒钟处理工作负性情绪？

## 3、控制他人情绪六步法

- (1) 低位坐下或放低对方的重心
- (2) 反馈式倾听
- (3) 重复对方的话
- (4) 转换场地
- (5) 以奇异之事转移对方注意力
- (6) 认真处理

## 4、高情商人士 5 个标准

- ◆ 自我察觉能力，如恼怒时能马上意识到自己的失态；
- ◆ 驾驭心情能力，心情不好时能很快冷静下来；
- ◆ 自我激励能力，前进时富有激情和目标，摔倒时能很快爬起来；
- ◆ 理解他人能力，想人所想，忧人所忧；
- ◆ 人际交往能力，能迅速适应环境并融入团队。

## 第三单元 职业情商修炼

## 1、什么叫职业情商？分组讨论

趣味游戏：“找变化”

## 2、高职业情商的表现：

- ◆ 学会沟通
- ◆ 学会微笑
- ◆ 学会倾听和说话
- ◆ 学会低调做人
- ◆ 学会称赞别人
- ◆ 善于豁达待人

## 3、职业情商提升的4项修炼

- (1) 心态修炼：“五个主动”是获得高职高薪的法宝
- (2) 思维方式修炼：艾利斯 ABC 情绪理论
- (3) 行为修炼：让领导喜欢你的 7 个习惯
- (4) 习惯修炼：与同事相处的三条法则

## 4、职场人际交往心态

- (1) 我不好----你好
- (2) 我好----你不好
- (3) 我不好----你也不好
- (4) 我好---你也好

## 5、快速提升职场情商的北斗七剑

### 第四单元 变身职场达人秘诀

#### 1、职场高效沟通的秘笈：折纸小游戏

- (1) 同频同率 7 把飞刀，
- (2) 如何同频同律，先跟后带
- (3) 8 个黄金沟通句型

## 2、人际沟通的五项基本原则：

- (1) 说服他人的心理学技术：

登门槛/留面子/过度理由/禁果逆反/妙用“群体动力”

- (2) 实操练习：黄金沟通十法：

双赢法/演绎法/反问法/假设法/见证法，

数字法/权威法/赞美法/观念沟通法/刷浆法。

## 3、职场人际交往艺术：角色扮演

◆ 如何有效倾听

◆ 赞美与批评的艺术

**AB 角练习：“赞美小游戏”与“三明治批评法”**

◆ 协调与上级关系的艺术

◆ 处理与同级关系的准则

◆ 如何与下级相处的方法

## 3、变身职场达人 26 条秘诀

## 4、总结

客户方案导选：您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为 3 小时或一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上

的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。