

情商提升

【课程背景】

卡耐基曾经说过：一个人的成功，只有 15%靠他的专业知识，而 85%要靠他良好的人际关系和处世能力。而这里的人际关系和处事能力就叫做“情商”。“情商”这个词语，我们常常挂在嘴边，究竟怎么样才能有所改善与提升呢？著名的心理学博士丹尼尔·戈尔曼在 1995 年，写下了《情商》这本关于情绪能力的权威巨著，书中列出了概括“情商”的五个方面：自我意识、自我管理、自我激励、识别他人情绪、处理人际关系。全面解析了情商的原理和提升情商的途径，为我们提供了学习和提升情商的方向。

本课程浓缩了《情商》、脑科学、教练技术等知识，着重从自我意识和处理人际关系两个方面帮助学员处理自我情绪、掌握与他人处理关系的原理，并提供工具帮助学员提升自我觉察和沟通能力。

【课程收益】

- 1、了解学习情商的意义，情商的构成；
- 2、学习自我觉察，掌握情绪觉察工具-冲突觉察，时时洞悉情绪；
- 3、学习沟通原理，掌握一套倾听工具，提升人际关系处理；

【课程特色】

情境化：各式人际交往场景再现，理解更轻松；

工具化：自我觉察工具、3F 倾听工具；

实用化：没有大道理，只有理论结合工具，提供锻炼通道；

【课程对象】全体员工

【课程时长】0.5 天 (3 小时)

【课程大纲】

一、情商概述

1、情商的定义

1) 定义

2) 情商的构成

2、学习情商的意义

3、情绪大脑

1) 三重脑模型

案例：工作、生活场景中三重脑模型的展示

2) 认识情绪

二、自我意识

1、自我觉察

1) 觉察的概念

2) 觉察的作用

案例：二祖惠能的故事

2、人的两种角色

1) 人的行为来源

2) 贡献者

3) 乞讨者

案例：现场学员的的信念系统

三、人际关系

1、尊重的力量

1) 尊重的定义

2) 不尊重的行为

案例：评判、忽视、奖惩、威胁的案例

3) 自尊与尊重的关系模型

视频：《一禅小和尚》

案例 1：谄上骄下的案例

案例 2：车间改革失败的案例

4) 被尊重的公式

3、沟通之道

1) 沟通的原则

2) 坚守沟通目标

视频：《中国合伙人》

3) 打造安全氛围

案例：工作、生活的场景解读

4) 3F 倾听模型

演练：小组讨论 500 万

案例：车间冲突的解决案例

四、总结与答疑