

# 《古今中外职场 EQ 情商管理课》

## 课程对象：

企、事业单位中追寻卓越的干部、员工、企业老板、高层，公司白领

## 课程背景：

工作任务繁重琐碎、人际关系错综复杂、角色冲突矛盾重重、工作环境压抑烦躁，太多太多的压力像潮水一般，一浪接一浪地向我们蜂拥而来，我们的心理承受能力也因此像一个快要决堤的大坝一样岌岌可危——戴尔·卡耐基说：情绪管理是人生的第一大管理。在重重压力下，我们该怎么办？课程《职场 EQ 情商管理》将使你在重重压力下快乐生活和工作！让你从此远离生活和工作中的压力魔魔！

## 课程特色：

实战型职业培训师，一位娓娓道来的讲述者，一位鞭辟入里的评论者，一位语惊四座的实战家，一位引领前沿思潮的导师，功底深厚，专注投入；以学员为中心，采用讲授、案例研究、情景模拟、游戏体验等现代互动式学习方式；理性了解与感性认知二者巧妙结合，学员适当笔记，既消化课程又在快乐中接受——卓越的培训效果。

## 效果体现：

- ◇使与会者认识到情绪管理对个人成长与团队发展的重要性；
- ◇认识 EQ 及其内涵与其在管理职业生涯的重要作用，掌握 EQ 修炼的内容与方法；
- ◇了解情绪在人们进行心理活动时的重要作用，进而从根本上掌握情绪管理的方法，有效缓解因负面情绪带来的对各个方面的消极影响；
- ◇掌握保持积极情绪的方法，让一切问题都迎刃而解；
- ◇了解压力及其内涵，掌握舒解压的有效方法，做自己的心灵主宰；
- ◇掌握认知和调控他人的情绪的有效方法，促进与会者 EQ 情商的修炼，进而确保与会者在职场获得成功。

## 课时时长：

6 小时 (1 天)

## 课程大纲：

### 第一讲：认识 EQ 情商

#### 一、认识 EQ 情商

##### 1、情商的提出

##### 2、情商的概念

#### 二、智力的内涵（人的五大智商）

##### 1、情商的作用

##### 2、情商内涵的五大能力

###### (1) 体察和认识自己的情绪

- (2) 妥善管理自己的情绪
  - (3) 认知和调控他人的情绪
  - (4) 整顿情绪,激励突破自己
  - (5) 妥善处理人际关系
- 情商测试

## 第二讲：体察和认识自己的情绪

### 一、认识情绪(人类的情绪)

- 1、心理活动的三大构成要件
- 2、人的 7 种基本情绪
  - (1) 积极情绪及其表现
  - (2) 消极情绪及其表现
  - (3) 关于后悔(悔恨)

### 二、认识压力

#### ——负面情绪来自人的压力

- 1、压力的概念
- 2、现代人压力的种类
  - (1) 现代人面临的三大压力
  - (2) 对人杀伤力最大的压力
- 3、四种等级的压力
- 4、造成工作压力的三大因素

## 第三讲：妥善管理自己的情绪

### 一、情绪自治的三步曲

#### 1、体察自己的情绪

案例研究：当你因为朋友约会屡次迟到而对他冷言冷语时，自己是什么感觉？

#### 2、适当表达自己的情绪

案例研究：当你因为朋友约会屡次迟到而自己不快时，应如何表达？为什么？

#### 3、以合宜的方式纾解情绪

- (1) 勇敢面对, 仔细思考
- (2) 情绪疏导的四种主要方法(怎么做)

### 二、EQ 情商修炼

- 1、让另一个我来监督
- 2、自我警示

情景案例：智慧中的智慧

## 第四讲：认知和调控他人的情绪

### 一、如何认知他人的情感

- 1、认知他人情感的有效途径——
- 2、反复接触、观察，进行比较、分析。
- 3、读一些世界名著、名片。

### 二、如何调控和驾驭他人的情感

- 1、调控和驾驭他人情感的前提
- 2、驾驭他人情感的四大作为

案例研究：企业主斯瓦伯有一天中午从他的一个钢厂经过，遇见几个工人在吸烟。刚好在他们的头上就有一块布告牌上写着“禁止吸烟”。斯瓦伯该怎么处理？

案例研究：打不开一拉罐的年轻人

### **第五讲：整顿情绪,激励突破自己**

- 一、做你所怕做的事；
- 二、积小胜为大胜；
- 三、接受不可避免的事实；

小组研讨：人生的目的？

- 四、改变成功的观念

### **第六讲：妥善处理人际关系**

一、人际关系的概念

- 1、人际关系的定义
- 2、人际关系的两种行为模式
- 3、三种不同的人际关系

二、处理人际关系的五个原则

三、处理与下级关系的艺术

1、引力艺术

2、沟通艺术

3、保持距离的艺术

四、坚持正面待人处事

### **第七讲：EQ 情商管理中的压力管理**

一、情绪与压力是一对无法分割的孪生姐妹

二、压力管理的策略与方法

1、卓越者面对压力的态度

2、如何处理工作上的压力

(1)管理好你的时间

(2)有计划地进行工作

(3)运用四向限管理法

(4)建立良好的工作关系

3、日常解压技巧

4、抗压的有效良方：精神食粮

5、抗压需要健康的肌体

(1)人生的六分、七分、八分

(2)五种食物让你百毒不侵

**自由问答、互动**

**附件：智商诚可贵 情商价更高**

**结束：热情待人，真诚赞美他人；学会倾听，学会合作；学会幽默，乐观豁达；**