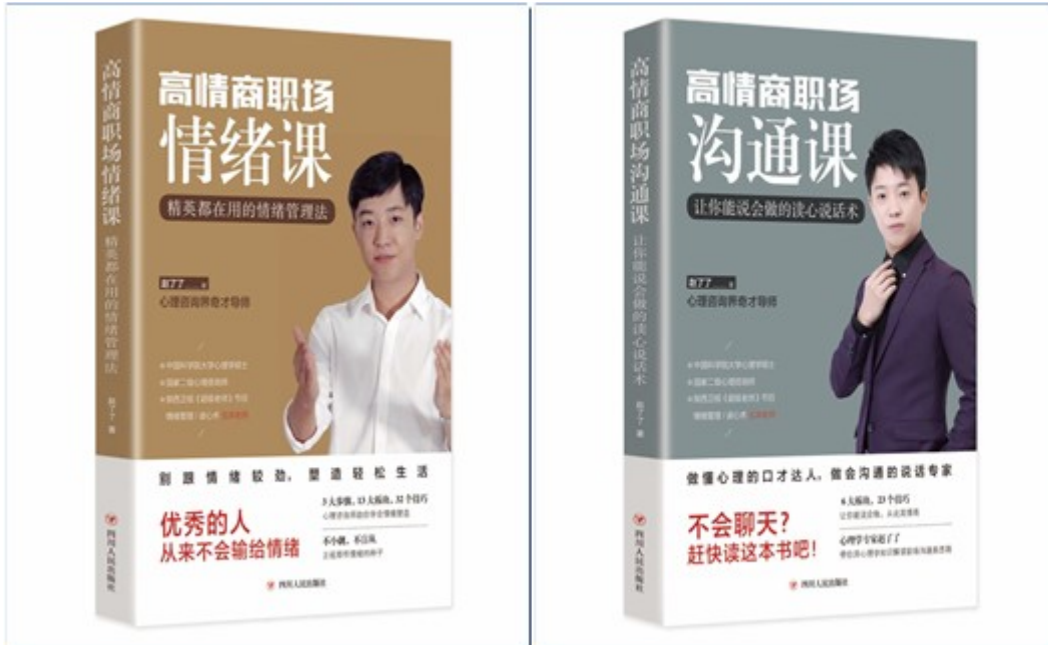


职场情商管理与提升课程大纲

掌控自我 共情他人

分享老师：赵了了



【前言】

很多企业为了提升员工绩效和组织效能，不断对员工进行能力方面的提升，可是数据显示：在个人岗位上绩效呈现下滑及不合格现象的原因分析，能力只有不到 25% 的占比，而个人状态和意愿高达 75%，这也是很多企业开展了大量的能力和技能培训后，依然无法有效提升绩效的原因。

同时，除了员工绩效以外，还有各种现象在如今的企业中越来越频繁发生，而组织高层对这些现象的本质的判断不够完善，**因为所有的管理和成长，都必须以人为本，而人，以心为本。**

作为一名情商情商管理多年的研究者、践行者以及临床治疗师，

我见过很多企业因为压力和情绪导致的问题，比如：员工抱怨次数和流失率增高，员工出现了情绪低落动力不足，有员工因为工作压力导致了一些人际冲突和矛盾，甚至是已经因为压力出现了一些安全事故。

是的，这些问题在我的课程里可以得到有效解决，但除此以外，更多要解决的是意识形态和具体的操作工具问题。因为，无论任何人，在任何情境下，情绪和情商管理是一种最基本的职场和生活技能，我们大多数人对情绪情商的理解和管理，还远远不足。

今天，让我们一起走进真实的情绪情商世界。

课程特色：

- 认证课程：全球领先的认证课程；全新培训思路 and 模型；
- 体验培训：运用体验式培训方式，提升学员们的参与度；
- 效果直观：结合方法和先进技术；证明培训效果有效性；
- 演绎形式：室内授课 + 可视化情绪反馈仪器 + 体验互动游戏 + 录像观摩 + 案例讨论。

课程目标

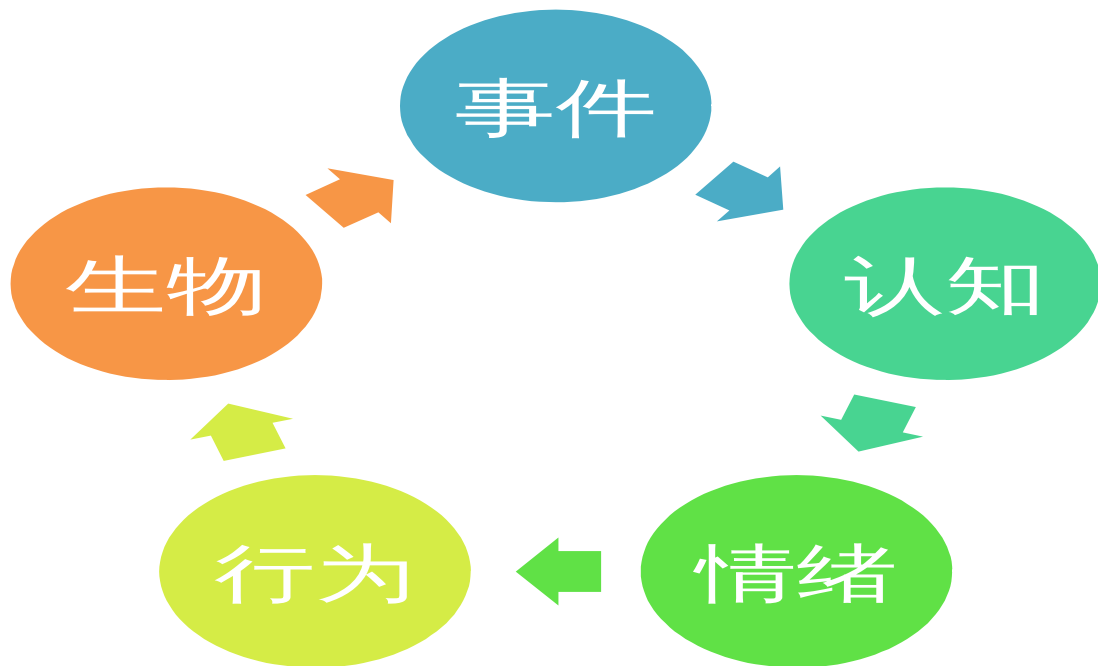
- ✓ 学会审视和了解自己，学会怎样激励自己、怎样调动情绪；

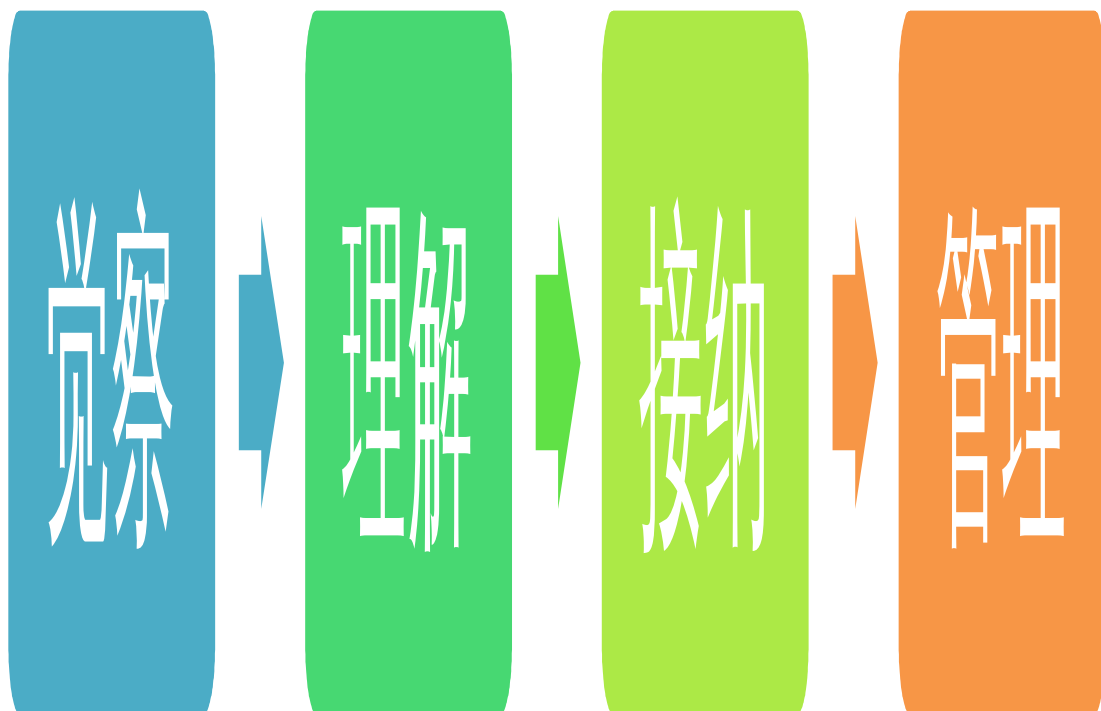
- ✓ 掌握情绪管理的方法并有效控制；
- ✓ 提升情商能力更好的处理人际关系；
- ✓ 通过情商提升改善心身状态解决失眠、疼痛、抑郁等问题
- ✓ 有效提升共情能力，掌握人际关系管理的技巧；

课程对象

基层员工、管理人员

【课程模型】





团队情绪引领

他人情绪影响

自我情绪塑造

【老师的师核心竞争力】

- 1、 不纸上谈兵，本课程老师不仅仅是心理学理论研究，更具有多年心理咨询师的临床经验，在实际生活中帮助他人解决情绪和压力造成的各类问题；
- 2、 经验丰富，本课程老师长期和地铁、热力、核电、富士康、电网以及各类院校合作，帮助其员工直接解压，经验丰富；
- 3、 影响力高，本课程老师在各类电视媒体节目参与心理类分享和授课，具有一定公众影响力，提升学员认可度；
- 4、 风格特殊，本课程老师在授课过程中最大的优势就是风格不同于其他老师，使用幽默+亲切+共情+真实，现场学员学习氛围极为轻松愉悦，投入度高；
- 5、 生物仪器，生物反馈仪结合仪器讲情绪的老师，不仅仅是嘴上讲的好，更能现场让学员看到自己情绪和压力的现状，以及通过现场学习后的改变。

课程大纲

课程内容：

第一模块：情商管理基础知识

1. 什么是情商？情绪的商数；
2. IQ 和 EQ 的关系，智商难以改变，情商一生提升
3. 情商对于我们的意义，身体健康、人际关系、幸福指数
4. 情商的五大基本属性

- a. 情绪的觉察的能力
 - b. 情绪的控制的能力
 - c. 自我的激励和调整的能力
 - d. 共情感受他人情绪的能力
 - e. 影响他人情绪的能力
5. 自我测评情商能力；
 6. 解析自我测评能力，并确认培训学习重点；
 7. 体验活动：抗压应激测试，全员破冰，欢声笑语开场
 8. 思考环节：共情是一种能力，需要专业的学习
 9. 吐槽环节：小组大 PK，吐槽生活和工作中的压力事件
 10. 重新解构：情绪的五轮模型，管理自己情绪的方式很多，灵活运用
 11. 压力分析：著名的压力和绩效模型，三种不同压力的面对

第二模块：共情能力的觉察和管理

1. 什么是共情：对他人感同身受的能力
2. 什么是情绪？情绪五轮模型：事件、认知、情绪、行为和生理的相互影响
3. 如何觉察情绪：解读情绪、接纳情绪、鉴别情绪，情绪四象限模型
4. 掌控自己的情绪:情绪的 ABC 法则和理论工具

5. 掌控自己的情绪：冥想和正念的练习
6. 体验活动：情绪的觉察，现场催眠和放松，让你体会久违的放松
7. 自我觉察工具：情绪工具表+行为工具表+身体催眠+情绪词库
8. 自我接纳工具：动机探询+箭头向下+经历和现在+恐惧保险

第三模块：人际关系管理 – 提高我们共情力和影响力

1. 什么是高质量的人际关系，相互共情的基础
2. 沟通前的准备工作：关系良好、情绪稳定、标准一致
3. 约哈里窗口：让信息透明公开
4. 精准表达工具：金字塔结构表达法
5. 共情倾听：不带评价、全情感受、反射技巧的
6. 影响技术：73855 原则，心口一致，情绪充沛
7. 人际关系的核心技巧:XYZ+N 动机表达法
8. 先跟后代影响技术，感受别人的情绪
9. 肢体语言、语音语调的运用，身形言表和五个基本表达手势
10. 共情和同理心的四个层级
11. 倾听漏斗的原理：使用有效确认解决沟通漏洞
12. 学会倾听的步骤：情绪认同-引导发问-理性回顾-积极表达
13. 倾听中的注意事项：眼神、身体、记录、打断、无评判

14、区分倾听中个人中心，观察和评论，想象和感受

15、NLP 上堆下切提问法/5W1H/ORID 聚焦

16、开放式和封闭式提问法、有效反馈三大句式

17、有效赞美的 5 个基本特征