

---

# 情商管理

## 课程背景：

现今的社会发展是从 IQ 走向 EQ 的，以前 IQ 之所以重要，是因为谁掌握了知识，谁就拥有了社会发展力，现今是知识大爆炸的年代，只要肯学习，IQ 就能提升；而 EQ 是由潜意识主管的，是从小与父母、他人的交往中形成的，如果没有觉察，很难从自我情绪反应的模式中走出，一个人在社会上获取成功，起主要作用的不是智力因素，而是情绪因素，前者占 20%，后者占 80%，因为情商主导人际关系。美国有句流行语：智商决定录用；情商决定升职！

随着现代社会生活节奏逐步加快，越来越多的人倍感生存的压力。据不完全统计，超过 30% 的职场人出现不同程度的焦虑情绪，20% 职场人表现为心烦易怒、烦躁不安，且呈现上升趋势……心理上的亚健康已经限制了您职业生涯的发展！这些赫然的数据表明，在竞争异常激烈的今天，企业必须关注情商管理、关注压力缓解！

管理，包括管控目标与梳理人心，大多数管理者只做到了第一步，而忽略了更为重要的梳理人心。企业的和谐、团队的稳定、事业的发展，离不开情商；夫妻关系、亲子关系、朋友关系的维系，离不开情商；快乐、幸福、平衡的人生，离不开情商。情商影响工作生活的方方面面，影响您的一生。

## 培训目的：

- 1、培养了解、驾驭自己情绪的能力，了解 EQ 与管理效能的联动关系；
- 2、识别他人的情绪的能力，掌握良好的上、下属合作与相处之道，更有效的领导团队和协同上下属关系，以获得更良好的工作人际与社会支持；
- 3、掌握行之有效的情商管理策略，提升逆境商数（AQ），掌握相关的挫折/逆境应对策略，历练压力/挫折下更良好的心理素质和应对能力。
- 4、本课程在提升个人情商的同时，重点讲述情商在企业团队中的应用，培养对他人的情绪及压力接受、适应和有效引导的能力。

## 课程大纲：

### 一、从 IQ 走向 EQ：情商的作用

- IQ 智商/EQ 情商/CQ 创造力/SQ 情感觉察能力之间的关系；
- 情商主导人际关系,情商决定影响力；
- 新心理资本:情绪智能；

## 学习目的：

---

- 
- 1、从认识上了解情商的重要性，卡耐基曾经说一个人成功与否，15%在于专业技能，85%在于人际关系；因为情商主导人际关系，所以情商的高低是影响成功的关键因素。
  - 2、了解什么是情商，建立概念。
  - 3、了解意识与潜意识。
  - 4、通过案例对比、视频分享进一步加深印象。

## 二、你不知道的你自己：情绪运作的规律

情绪是什么？

- 随时随地自我觉察自己情绪；
- 正确认识 EQ 以及四种基本情绪；
- 负面情绪引发的行为；
- 情绪调适——接纳即融化；

### 学习目的：

- 1、了解人体处理情绪的器官以及反应方式。
- 2、知道为什么情绪难以控制，是因为情绪是由潜意识主管的。
- 3、了解喜怒哀惧四种情绪的作用，通过小故事加深理解。
- 4、情绪是影响身体健康的主要因素。
- 5、不能控制情绪带来的影响，案例分析与引导。
- 6、走出情绪状态的方法，觉察的力量。
- 7、通过游戏、案例分析、视频分享进行觉察训练，提升学员觉察力。

## 三、EQ 在工作中的应用

- 理清问题，识别自他情绪；
- 用心理辅导技术来与人沟通，培养“通心力”与共情技术；
- 学习解读肢体心灵的能力，通过解读非语言信息，分析自我与他人的情绪模式；
- 高情商（EQ）管理者的上、下属情商；

### 学习目的：

- 1、学会厘清个体信念系统差异，培养通心力。
- 2、突发压力事件分析处理方法与步骤，互动式角色扮演。
- 3、应急事件中自我情绪处理技巧，呼吸法、转移法、生理按压。
- 4、通心力训练，视频分享、冥想法。
- 5、培养先处理情绪，再处理事件的习惯。
- 6、建立合理的上下级关系、客户关系。

## 四、平衡人生，智慧之旅

- 1、如何平衡自我与社会我。
  - 2、如何平衡积极心理能量与消极心理能量。
  - 3、影响幸福的因素，贪欲、自私、执着、傲慢、痴迷、怀疑、嫉恨。
  - 4、走出人生的八种陷阱。
- 和谐的团队，离不开情商；
  - 稳固的团队，离不开情商；
  - 人心——理顺了，事情也就顺利了；
  - 目标也好达成了；
  - 人才也就留住了；
-

---

管理也就轻松些了！

---