

## 职场心态调试与情商管理

### 课程背景：

在影响人成功的因素中，我们只关注到思维、学习和行动和沟通；而让思维、学习和行动发挥作用的，其实是良好的心态和有效的沟通；

而在职场中，我们会遇到各种各样的阻碍，工作枯燥、重复性强、领导不理解、客户指责等等，都会影响我们工作的情绪、积极性，严重的情况下还会造成心理疾病，影响身心健康。

本课程旨在从心理学的角度出发，沿着“我是一切问题的核心”出发的思路，分享如何在工作中形成进开开放型心态、外向型心态以及成长型心态。为了确保三种心态的落地实践，配合高情商沟通的技巧，把心态与具体管理实践结合，起到事半功倍的效果。

### 课程目的：

- 1.认识消极心态的根源，分析如何培养三种积极心态
- 2.探讨情绪的真谛，分享高情商的培养与沟通技巧；

课程时间：1天；6小时/天

授课对象：企业中高层管理者

授课方式：互动、讲授、发问、头脑风暴、案例分析、工具测试、角色扮演

### 课程大纲：

#### 模块一：职场心态调整

##### 一、心态影响人生：

- 1、测试：测试一下您属于什么心态？
- 2、人性的盲区：不知道自己不知道
- 3、案例：一个天才的没落
- 4、心态成长的三个方向：

##### 二、培养成长型心态

- 1、固定型心态的表现
- 2、如何培养成长型心态：
  - 1) 认清自我
  - 2) 迎接挑战

3) 积极调试

4) 承担责任；

### 三、培养开放型心态

1、封闭型心态的危害

2、为什么人会形成封闭型心态

3、如何培养开放型心态

1) 改变你的认知—勇于接纳新事物

2) 改变你的思维容量；

3) 学会时间管理—重要紧急四象限

4) 向他人咨询

### 四、培养外向型心态

1、内向型心态的表现：贬低别人

2、形成内向型心态的根源：他人认同

3、如何培养外向型心态

1) 确认内向心态的根源—恐惧

2) 不断使用关键问题评估自己的心态

3) 有效的处理对自我的关心—不要让自己出于饥饿与压力之中，适当平衡；

### 模块二：高情商沟通

#### 一、情商的本质

1、什么是情商

1) 概念一：从与智商区别的角度；

2) 概念二：从情绪控制的角度；

3) 概念三：从关系和感受的角度；

讨论：为什么情商跟情绪控制有关？

2、什么是情绪；

1) 情绪是主观的态度反应；

2) 情绪是以需求为中介的心理活动；

3、如何读懂别人的需求？

1) 讨论：高情商沟通关系重要还是技巧重要？

2) 讨论：什么是关系？

### 3、ABC理论与情绪产生；

- 1) 心理学理论：关于情绪的理论
- 2) ABC理论的来由；
- 3) 不合理的信念有哪些？

### 二、情绪控制四个方法

#### 1、让感性等等理性；

- 1) 讨论：鱼有情绪吗？
- 2) 心理学原理：三脑原理；
- 3) 工具：如何让感性等等理性；
- 4) 案例：我是如何应对课堂挑战的

#### 2、情绪控制一：控制评判

- 1) 分享：哪些行为属于评判？
- 2) 讨论：为什么会产生评判；
- 3) 讨论：评判给别人的感受是什么？
- 4) 工具：控制评判的方法；
- 5) 案例演练

#### 3、情绪控制二：学会妥协

- 1) 关系的本质；
- 2) 妥协的案例分享；

### 三、高情商之表达

#### 1、表达的五个误区；

- 1) 指责
- 2) 给建议
- 3) 讨好
- 4) 证明自己
- 5) 评判
- 6) 案例分析；

#### 3、高情商表达技巧：

- 1) 从对方的角度说；

- 2) 精确的表达；
- 3) 真诚的表达；
- 4) 同理心表达 (回应、感召、谈判)
- 5) 案例演练；