

## 课程二、情商管理

### 一、课程背景：

人的疾病 75%由负面情绪引起，在中国，职场每天会产生 5000 个职业病人；抑郁症患者每年增加 1-3%。我们的物质在丰富化，心灵却在沙漠化。越来越多的企业意识到，培养员工的情商和赚钱同样重要。越来越多的白领阶层发现“情绪管理”是调节心理脆弱、抑郁、压力过大等负面状态的最佳方式。“有开心的员工，才有满意的顾客”。本课程不仅仅提供情绪管理的技巧，更侧重于心灵的建设，切实帮助学员改善自我意识，提升职场人际关系，实现自我激励，从而达到心理素质提升的目的。

### 二、课程收益：

- 1、提升自我觉察和认知能力，防患于未然，将情绪的负能量化解于无形。
- 2、了解自我主要情绪，提升正面思维能力，化消极为积极，转化内心积怨，释放压力，增强正能量；
- 3、通过课程演示、现场演练及分享，学习情绪与压力管理方法
- 4、提升职业幸福感，增进领导、下属、同事、客户的关系；

课程时间：1-2 天，6 小时/天

授课对象：企事业单位各层级员工、心理学爱好者、渴望自我提升的人士等。

## 课程大纲：

### 一、情商及其重要性

- 1、有关情商的职场现象
- 2、情商的 5 大支柱
- 3、情商内涵解析
- 4、情商与智商的关系
- 5、职场中情商高与低的表现

### 一、自我情绪的觉察与管理

#### 一、认识情绪

- 1、情绪的性质与表达
  - 2、四种基本情绪
  - 3、良好的情绪对我们的意义
  - 4、情绪稳定性测试
  - 5、情绪产生的缘由
  - 6、不良情绪的影响
- ①情绪影响人的健康
- ②情绪影响个人事业

### ③情绪影响人际关系

7、情绪的“踢猫效应”

8、情绪的积极意义

9、做情绪的主人

## 二、情绪管理

### 1、情绪管理的三步法

①察觉自己的情绪

②接纳正常情绪

③表达与管理情绪

2、情绪管理的六种方法

A、宣泄情绪（6种方式）

B、腹式呼吸放松法

C、注意力转移法

D、自我安慰法

E、自我暗示法

F、情绪 ABC 理论

①重新框架法

②更换环境法

③认知调节法

## 三、愤怒的管理

1、两个案例

2、分析：为什么会生气

### 3、管理愤怒的六种方法

- A、延迟愤怒
- B、转移注意力
- C、放松呼吸
- D、换位思考

#### ①案例

#### ②换位思考练习：空椅子技术

- E、考虑后果
- F、放下自我

#### ①案例

#### ②雪松的故事

#### ③视频：你可以不生气

### 四、焦虑的管理

- 1、列出你的焦虑清单
- 2、征服忧虑的公式
- 3、不必过分焦虑

### 三、如何自我激励

- 1、软糖实验的启示
- 2、信念和价值观的形成
- 3、NLP 逻辑六层次与问题解决
- 4、自我暗示与激励

- 5、三个限制性信念及破坏性
- 6、破坏性信念的消除：现场练习—劈铅笔

#### **四、他人情绪的认识与管理**

- 1、换位思考与同理心
- 2、换位思考的方法
- 3、职场中如何学会换位思考
- 4、现场换位思考练习
- 5、识别他人情绪的关键——同理心
- 5、同理心六原则
- 6、同理心的两大步骤
- 7、案例：夫妻对话
- 8、同理心三字诀：等，问，换
- 9、有效处理他人情绪的四个步骤：接受-分享-肯定-策划
- 10、视频案例：运用同理心化解冲突
- 11、自选案例练习

#### **五、如何提升人际关系**

- 1、压力情绪与人际关系
- 2、人际关系管理的基本精神
- 3、视频：水知道答案及启示
- 4、宽容他人
- 5、国学告诉我们的智慧

6、视频：什么样的人最幸福

六、总结与工作计划