

# 《新时代全员职场情商与逆商训练》

培训师——吴丹

## 课程内容：

本课程针对新时代企业员工特质，聚焦新生代员工普遍存在的工作敷衍、情绪消极、状态低迷、效率低下、频繁跳槽以及抗压性差，缺乏持久动力等显著问题，从自我认知、情绪管理、职场适应、职场人际关系处理以及人才价值观、职场逆商、压力管理等方面全方位提升员工的情商指数及抗挫折的能力，激发员工的工作主动性、积极性和创造性，从而全面提升员工自我驱动力，提升绩效。

## 课程对象：全员

## 课程目标：

- ❖ 新生代员工自我特征剖析
- ❖ 提高自我情绪管控能力及人际关系处理能力
- ❖ 树立正向职场人才价值观，树立自信，打造自我驱动力
- ❖ 提高职场适应能力、抗挫折能力，有效压力管理

## 课程时间：2天（12小时）

## 课程大纲：

- ❖ **第一章 新生代员工特征分析**
  - ❖ 一、新生代员工“标签”
  - ❖ 二、新生代员工特点形成原因
    - ❖ 1、社会环境的影响
    - ❖ 2、家庭环境的影响
  - ❖ 三、新生代员工的心理特点
    - ❖ 1、热情开放与沉默封闭并存
    - ❖ 2、独立性与依赖性并存
    - ❖ 3、追求新鲜感
    - ❖ 4、易接受新生事物
    - ❖ 5、责任感不够强
    - ❖ 6、人际交往障碍
  - ❖ 四、职场新生代员工分析
  - ❖ 五、新生代员工优点
    - ❖ (1) 智商普遍偏高
    - ❖ (2) 具想象力、创造力
    - ❖ (3) 思维活跃、创新能力强
    - ❖ (4) 能较快适应工作内容
    - ❖ (5) 热情、开放
  - ❖ **分组讨论：新生代员工自我特征剖析**
- ❖ **第二章 情商（EQ）的认知**

- ❖ 一、什么是情商 (EQ)
- ❖ 1、情商 (EQ) 概论
- ❖ 2、情商 (EQ) 的分类
- ❖ 二、EQ 的重要性
- ❖ 1、成功是 EQ 上高人一等
- ❖ 2、影响成功的因素是
- ❖ 三、智商与情商
- ❖ 1、智商与情商决定的四种人生
- ❖ (1) 辉煌人生
- ❖ (2) 灿烂人生
- ❖ (3) 灰色人生
- ❖ (4) 平淡人生
- ❖ 2、智商与情商的概念区别
- ❖ 3、智商与情商的作用区别
- ❖ 4、智商与情商分类
- ❖ 5、智商与情商关系
- ❖ 四、EQ 高与低的特征体现
- ❖ 五、高 EQ 者面对批评的方法
- ❖ 1、别管语气，想想道理
- ❖ 2、接受合理批评
- ❖ 3、寻求建议，获得成长
- ❖ 4、平常心面对无理批评
- ❖ **分组讨论：新生代员工 EQ 自我剖析**

### ❖ 第三章 情绪认知

- ❖ 一、职场员工 EQ 调查数据
- ❖ 二、什么是情绪
- ❖ 三、情绪的种类
- ❖ 四、情绪的来源与表现
- ❖ 1、情绪的来源
- ❖ 2、情绪的成分
- ❖ 3、影响情绪的因素
- ❖ 五、关于情绪的实验证明
- ❖ 1、猴子的心理实验
- ❖ 2、情绪生理实验
- ❖ **分组讨论：新生代员工情绪自我认知**

### ❖ 第四章 情绪管理

- ❖ 一、情绪的控制与被控制
- ❖ 二、情绪管控三原则
- ❖ 1、产生负面情绪的三个因素
- ❖ (1) 自己的因素
- ❖ (2) 他人的因素

- ❖ (3) 不可抗因素
- ❖ 2、情绪管控的三个原则
- ❖ 三、情绪管理的方式
- ❖ 四、情绪的察觉与调节
  - ❖ 1、低 EQ 的情绪发泄者
  - ❖ 2、高 EQ 的情绪处理方式
  - ❖ 3、对情绪的察觉
  - ❖ 4、对情绪的调节
- ❖ 五、情绪管理的最高境界—情绪自主
  - ❖ 1、自觉力
  - ❖ 2、理解力
  - ❖ 3、运用力
  - ❖ 4、摆脱力
- ❖ **分组讨论：新生代员工自我情绪管控案例分享**
- ❖ **第五章 职场竞争体现情商**
  - ❖ 一、情商与职场情商
  - ❖ 二、职场成功 80%靠 EQ
  - ❖ 三、EQ 在升值
  - ❖ 四、积极展现你的 EQ
    - ❖ 1、竞争合作意识
    - ❖ 2、形象意识
    - ❖ 3、角色转换意识
    - ❖ 4、眼光意识
    - ❖ 5、学习意识
- ❖ **分组讨论：职场情商体现在哪些方面**
- ❖ **第六章 职场情商——适应能力**
  - ❖ **分组讨论与分享**
  - ❖ **案例解析**
    - ❖ 1、重庆某科技公司案例
    - ❖ 2、河北某 IT 企业案例
  - ❖ 一、学校与职场的差异
    - ❖ 1、大学文化 VS 工作文化
    - ❖ 2、你的老师 VS 你的老板
    - ❖ 3、学习过程 VS 工作过程
  - ❖ 二、职场工作实践—指导原则
  - ❖ 三、职场工作实践—组织状况与对策
  - ❖ 四、职场工作实践—业务提升要点
  - ❖ 五、职场工作实践—组织沟通要点
- ❖ **分组讨论：你是否具备全面职场适应能力**
- ❖ **第七章 职场情商——人际关系**
  - ❖ 一、传统却无效的 EQ 管理

- ❖ 1、交换型
- ❖ 2、惩罚型
- ❖ 3、冷漠型
- ❖ 4、说教型
- ❖ 二、有效的EQ管理
- ❖ 1、接纳
- ❖ 2、分享
- ❖ 3、区分
- ❖ 4、回应
- ❖ 三、如何赢得合作的人际关系
- ❖ 四、个人品质受欢迎的程度
- ❖ 五、五个有效建立人际关系的行为
- ❖ 1、知人之心
- ❖ 2、积极之心
- ❖ 3、自信之心
- ❖ 4、诚恳之意
- ❖ 5、主动之意
- ❖ 六、建立有效人际关系的六大步骤
- ❖ 1、知道交往的界限
- ❖ 2、了解大家的期望
- ❖ 3、重温你对别人的看法
- ❖ 4、重温别人对你的看法
- ❖ 5、检讨交流的结果
- ❖ 6、确定理想的结果
- ❖ 七、与上司的人际艺术
- ❖ 八、与下属的人际艺术
- ❖ 1、关心
- ❖ 2、支持
- ❖ 3、指导
- ❖ 4、理解
- ❖ 5、重视
- ❖ 6、得到指示
- ❖ 7、及时反馈
- ❖ 8、给予协调
- ❖ 九、与同级的人际艺术
- ❖ 十、跨部门人际艺术
- ❖ 1、平等交流
- ❖ 2、避免传话
- ❖ 3、需要配合
- ❖ 4、指令有效
- ❖ 5、关注结果
- ❖ 6、出现问题

❖ **第八章 职场情商——人才价值观**

- ❖ 一、对工作敬业
- ❖ 二、对团队忠诚
- ❖ 三、对领导服从
- ❖ 四、对他人欣赏
- ❖ 五、对自己自信
- ❖ 六、对企业奉献
- ❖ **分组讨论：谈谈你的人才价值观**

## ❖ **第九章 职场逆商 (AQ) 认知**

- ❖ 一、什么是逆商 (AQ)
- ❖ 二、衡量逆商的 CORE 指标
  - ❖ 1、控制
  - ❖ 2、归因
  - ❖ 3、延伸
  - ❖ 4、耐力
- ❖ 三、职场 90 后高逆商的体现
- ❖ 四、职场 90 后低逆商的体现
- ❖ **影片观看**
- ❖ **分组探讨**
- ❖ **自检、案例分析**

## ❖ **第十章 AQ—做职场的优质弹簧**

- ❖ 一、认知压力
- ❖ 二、压力与绩效的关系
- ❖ 三、调适压力
  - ❖ 1、压力事件
  - ❖ 2、心理感受
  - ❖ 3、身体状况
- ❖ 四、优质弹簧的特质
  - ❖ 1、真材实料
  - ❖ 2、抗压性强
  - ❖ 3、变形后自动恢复
  - ❖ 4、压得越低，弹得越高
- ❖ 五、如何解决困难问题
  - ❖ 1、不要自我设限
  - ❖ 2、将任务分解
  - ❖ 3、寻求同事帮助
  - ❖ 4、寻求领导帮助
- ❖ 六、如何面对他人批评
- ❖ **分组探讨、分享：你是优质弹簧吗？如何才能成为优质弹簧？**

## ❖ **第十一章 我为谁优秀**

- ❖ 一、优秀员工的定位

- ❖ 1、职业
- ❖ 2、事业
- ❖ 二、能力圈理论
- ❖ 1、什么叫能力圈理论
- ❖ 2、扩大能力圈的途径
- ❖ (1) 多解决问题
- ❖ (2) 多学习实践
- ❖ (3) 多结识人脉
- ❖ 三、眼光理论
- ❖ 1、什么是眼光理论
- ❖ 2、工作中的眼光理论
- ❖ 3、如何有效利用眼光理论
- ❖ 4、眼光理论与事业目标的关系
- ❖ 四、挖井理论
- ❖ **分组探讨、分享：你被评为过优秀员工吗？为什么要做优秀员工？**

## ❖ **第十二章 你若盛开，蝴蝶自来**

- ❖ 哲理故事
- ❖ 一、“追求”与“吸引”
- ❖ 1、“追求”的角度
- ❖ 2、“吸引”的出发点
- ❖ 二、失恋的挫折
- ❖ 1、如何理解失恋
- ❖ 2、失恋后如何面对生活与工作
- ❖ 三、自我经营
- ❖ 1、性格的经营
- ❖ 2、气质的经营
- ❖ 3、心智的经营
- ❖ 4、习惯的经营
- ❖ 5、生活的经营
- ❖ 6、事业的经营
- ❖ 7、人生的经营
- ❖ 总结：你若盛开，蝴蝶自来
- ❖ **分组探讨、分享：此刻的你该如何让自己“盛开”？**

## ❖ **课后答疑**

❖ (完)