

# 高绩效-全员职场情商管理

培训师——吴丹

## 课程内容：

本课程聚焦现代企业员工特质，系统阐述情商与职场情商在企业竞争中的重要性。课程共八章，从情商认知、情绪认知、情绪管理、如何提升职场适应能力、如何有效处理职场人际关系，以及如何和谐、有效沟通等方面全方位提升员工的情商指数，树立员工的人才价值观以及工作的主动性、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：

- ❖ 情商、情绪的认知、自我情绪管理
- ❖ 了解职场情商作用，提升职场适应能力
- ❖ 提升职场人际关系处理能力、沟通能力
- ❖ 树立正向职场人才价值观，提升员工绩效

课程时间：1天（6小时）

## 课程大纲：

### 第一章 情商（EQ）的认知

#### 测试：国际标准情商测试

#### 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、互动/讨论：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

#### 互动/讨论：微软的情商测试题

#### 四、互动/讨论：谈谈EQ高与低的行为体现

#### 五、方法/工具：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

## 第二章 情绪认知

### 一、职场员工 EQ 调查数据

#### 测试：塞里格曼的“乐观测试”

### 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、互动/讨论：关于情绪的实验证明

#### 1、猴子的心理实验

#### 2、情绪生理实验

### 互动/讨论：情绪与身体的对话

## 第三章 情绪管理

### 一、情绪的控制与被控制

#### 案例：被苍蝇谋杀的刘易斯

### 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、方法/工具：情绪管控的三个原则

### 三、方法/工具：情绪管理四步骤

### 四、情绪的察觉与调节

#### 1、低 EQ 的情绪发泄者

### 互动/讨论：“踢猫”现象

### 互动/讨论：“费斯汀格法则”运用

#### 2、高 EQ 的情绪处理方式

#### 3、对情绪的察觉

#### 4、对情绪的调节

### 方法/工具：即时调整坏情绪的小方法

### 五、方法：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

启示：心浮气躁是钓不到鱼的

#### 第四章 职场竞争体现情商

##### 一、情商与职场情商

案例：一张废纸是怎样成为敲门砖的

##### 二、职场成功 80%靠 EQ

互动/讨论：你是山羊还是老虎

##### 三、EQ 在升值

##### 四、积极展现你的 EQ

###### 1、竞争合作意识

互动/讨论：团队合作中的“钝感”

###### 2、形象意识

方法：做自己的“皮格马利翁”

###### 3、角色转换意识

###### 4、眼光意识

###### 5、学习意识

方法/工具：策划一个更好的自己

#### 第五章 职场情商——人际关系

##### 一、互动/讨论：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、方法/工具：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、方法/工具：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、方法/工具：与上司的人际艺术
- 八、方法/工具：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、方法/工具：与同级的人际艺术
- 十、方法/工具：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

## 第六章 职场情商——沟通艺术

- 一、互动/讨论：现代职场的沟通形式
- 二、沟通概述
  - 1、沟通的概念
  - 2、沟通的三要素
  - 3、沟通的基本模式
  - 4、沟通的四个目的
  - 5、沟通三行为
- 三、互动/演练：沟通中肢体行为的解读
  - 1、诚恳礼貌行为
  - 2、保护或伪装行为
  - 3、其它肢体语言
- 四、对他人情绪的认知及响应
  - 1、察言观色
  - 2、耐心倾听
  - 3、拒绝的艺术
  - 4、赞美
- 五、方法/工具：高EQ者对话沟通的十个秘诀
  - 1、让别人讲话
  - 2、以情动人
  - 3、用活“您”字

- 4、不中断谈话
- 5、少说无味的话
- 6、注意赞美和肯定
- 7、别道人长短
- 8、少些争辩
- 9、调动对方
- 10、善于聆听

**案例/启示：孟买佛学院小门的启示**

(END)