

管理者情商与逆商修炼

【课程大纲】

■ **课程对象**：中基层管理

■ **课程时长**：1天（6小时）

■ **课程目标**：

1、认知情商与逆商的重要性；

2、了解情商与逆商基本原理；

3、明确情商与逆商相关功能；

4、掌握情商与逆商修炼方法。

■ **课程特色**：

企业教练+情景体验+头脑风暴+角色扮演+分组互动+案例解析

■ **课程内容**：

【开营仪式】 讲师介绍，团队分组与风采展示，课前热身

第一讲 情商解析——情商的原理与功能

【测试量表】 国际标准情商测试

一、情商基本原理

1、情商的概念

情商（情绪商数）（EQ），指一个人感受、理解、控制、运用和表达自己及他人情绪的能力。

2、基本内涵——（情商管理之父：丹尼尔·戈尔曼的情商理论）

(1) 了解自我的情绪

(2) 管理自我的情绪

(3) 激励自我

(4) 认识他人的情绪

(5) 处理人际关系

3、情商模型

二、职场情商修炼

1、自我觉察——认识自己的情绪

- (1) 认识自己的情绪；
- (2) 了解自己对他人的影响

【情景模拟测试一】

2、调控情绪——管理自我的情绪

- (1) 延迟评判：抑制冲动
- (2) 搁置问题：转移注意力
- (3) 保持灵活性：顺其自然，对事情不要强求。
- (4) 合理宣泄情绪，避免内心积压

【情景模拟测试二】

3、自我激励——激发自我的情绪

- (1) 将情绪转化为动力
- (2) 提高工作执行能力

【案例研讨】刘邦 VS 项羽（人物分析）

4、同理心——识别、影响他人的情绪

- (1) 对他人保持敏感度（关心他人）
- (2) 照顾他人的需求和利益（换位思考）

5、人际关系——建立良好人际关系

- (1) 人际关系影响因素
- (2) 有效管理人际的冰山模型
- (3) 人际高情商（EQ）的四大动力

(4) 关注他人的 SOLER 技能

【培训总结】 小组讨论、个人分享及老师总结

【午休】

【课前热身】 团队风采展示，热身操

第二讲 逆商探秘——逆商的原理与功能

一、逆商的概念

1、逆商定义

2、主要指标

(1) 对逆境控制能力

(2) 逆境的归因

(3) 逆境影响范围

(4) 逆境持续时间

二、乐观、悲观者对逆境的不同反应

1、乐观者对逆境的反应

2、悲观者对逆境的反应

三、高逆境商的表现

1、适当的懊悔

(1) 可能有的后果

(2) 保持对未来的信心

(3) 不断的进步

(4) 保持斗志

2、高责任感

(1) 可能有的行为结果

(2) 采取行动

(3) 高控制感

(4) 责任感

四、逆商的积极功能

1、激发潜能

2、心智获得历练

3、体现个人价值

五、如何进行逆商的提升

1、正确面对逆境，保持积极心态

(1) 逆境的控制感

(2) 逆境原因和结果承担

(3) 逆境的影响范围

(4) 逆境感的持续时间

2、善于调动各种资源，积极应对

(1) 自己可以控制、解决的——思考+行动=解决

(2) 自己不可控制、无法改变的——改变认知=积极情绪心态

【结营仪式】 复盘总结、小组讨论与个人分享、团队颁奖与全体合影

【经典案例】



直播课程《职场精英情商管理修炼》

讲师：彭永红



唯纳集团管理者情商与逆商修炼

讲师：彭永红

