

《情商》——搞定一切人际关系

拆书家：张力珩

一、【课程背景】

企业身处 VUCA 时代黑天鹅事件层出不穷，当“挑战”成为了一种工作常态会使脑力劳动者质疑自己天生的智商能力水平，而无法突破“自限”完成任务。如果员工长期由负面情绪占据主导位置，即便专业能力范围内的事也会不断出错。这样不仅短时间内会造成工作业绩下滑，从长远来看也会损害员工的身心健康。为什么在同样的时局下有些普通智商的人表现会更加突出呢？

《情商》这本书利用大脑与行为科学的突破性研究成果，提出了“情绪智力”这个关键问题，并给出行动和改进的方法。只要正确培育“情商”，就可以改善身体健康，增强人际关系，提高工作效能。

二、【图书介绍】

作者丹尼尔·戈尔曼 (Daniel Goleman) 是哈佛大学心理学博士，现为美国科学促进会研究员，曾四度获颁美国心理协会最高荣誉奖项，并荣获美国心理学会终身成就奖。其经典著作《情商》，畅销逾 1000 万册，高踞《纽约时报》畅销书排行榜 18 个月。《情商》自出版十几年以来，“情商”这一术语现已成为人们的日常用语。

三、【课程收益】

- 1、了解情绪产生的原因与影响
- 2、识别自身情绪探寻动机
- 3、认可管理情绪的三种途径
- 4、有效使用非语言行为的解读能力
- 5、灵活运用“高情商”建议法

四、【课程对象】

中基层管理者/高度工作压力的人员/转型中的岗位

五、课程时间

4 课时-课程总长 6 小时

六、课程形式

小组落座、高频互动、行动演绎

七、课程内容

第一部分：拆书法介绍

- ◇ 课程游戏导入-划分学习小组
- ◇ 介绍拆书法背景引发学习者兴趣
- ◇ 知识导向 VS 自我导向的学习差异

第二部分：《情商》精拆

片段 1【情绪的产生】大脑构造的基础理论

- ◇ 小调查——视频《第 N 次逃避》
- ◇ 大脑的结构
- ◇ 情绪的三种来源（汇报工作案例分析）
- ◇ 区分高频 or 低频情绪

片段 2【识别自身情绪】认识自己

- ◇ 分享《踢猫效应》
- ◇ 行为识别情绪（看图说话）
- ◇ 使用“情绪轮”提升自我觉察

片段 3【管理自我情绪】管理自己

- ◇ 五种情绪的相互作用（视频赏析）
- ◇ 使用冷静情绪四步法
- ◇ 体验平静后带来的力量（冥想 10-15 分钟）
- ◇ “三触感”书写法完成能量平衡（OH 卡引导内容书写）

片段 4【善用负面情绪】激励自己

- ◇ AQ 测试——了解自己的抗压能力
- ◇ 不同视角看待问题
(互动测试：6 种行为模式对照)
- ◇ 神经学原理:我不要/我要做/我想要
- ◇ 使用“动机一致性测表”找到真实目标

片段 5【同理心】识别他人情绪

- ◇ 团队价值观探寻（使用 OH 卡进行团队故事接龙）
*OH 卡：潜意识投射卡。每个人通过对卡片上图案解读，呈现出内心潜意识状态。进一步了解自我，同时理解他人对同一事物的不同解读。
- ◇ 关注对方的情绪微小反应（视频：别对我说谎）
- ◇ 识别他人真实意图的“有效提问四步法”
- ◇ 倾听的四个层次（鸬鹚/鹦鹉/家犬/鹰隼）

片段 6【处理人际关系】管理他人

- ◇ 人际关系可视图（择定/继承/偶遇）
- ◇ 三招提升人际关系影响力
- ◇ “实效面感”赋能式反馈（案例应用）

第三部分：课程总结

- ◇ 回顾课程内容与相关知识点
- ◇ 留作业——巩固实际工作场景应用
- ◇ 推荐课程相关书籍

