

15个情商培训游戏

[英] 肯·琼斯 著

姚志刚 译

*Emotional Games for
Training*

[英] 肯·琼斯 著

15个情商培训游戏

姚志刚 译

图书在版编目(CIP)数据

15 个情商培训游戏/(英)琼斯著;姚志刚译. —上海:
上海远东出版社, 2009
(国际培训与发展资源库)
ISBN 978-7-80706-939-3

I. 1… II. ①琼…②姚… III. 企业管理—职工
培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 045596 号

Emotional Games for Training
Copyright © 2002 by Ken Jones
Simplified Chinese edition copyright © 2009 by Shanghai Far East Publishers.
This edition is published by agreement with Gower Publishing Limited.
All Rights Reserved.

本书由 Gower Publishing Limited 授权上海远东出版社独家出版。
未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

图字: 09-2005-410 号

策 划: 学习事件
责任编辑: 应韶荃
封面设计: 李 廉
版式设计: 李如琬
责任制作: 李 昕

国际培训与发展资源库

15 个情商培训游戏

著者: [英]肯·琼斯
译者: 姚志刚
出版: 上海世纪出版股份有限公司远东出版社
地址: 中国上海市仙霞路 357 号
邮编: 200336
网址: www.ydbook.com
发行: 新华书店上海发行所 上海远东出版社
制版: 南京理工出版信息技术有限公司

印刷: 上海望新印刷厂
装订: 上海望新印刷厂
版次: 2009 年 5 月第 1 版
印次: 2009 年 5 月第 1 次印刷
开本: 787×1092 1/16
字数: 254 千字
印张: 12.25

ISBN 978-7-80706-939-3/F·372 定价: 68.00 元

版权所有 盗版必究(举报电话: 62347733)
如发生质量问题, 读者可向工厂调换。
零售、邮购电话: 021-62347733-8555

目 录

引言	1
情感词语列表	10
促动者检查表	12
情商游戏:概述	13
1 玩“游戏”	17
2 关于会面	29
3 双跳	39
4 休闲	47
5 吉塔行星	57
6 兴趣	77
7 编辑部	87
8 快乐计划	109
9 秘密	119
10 创造力竞赛	129
11 感受美德	139
12 船税	149
13 猎狐	159
14 精英	171
15 出路	181

引言

在商业中,情感因素就像在生活中一样,常能起到微妙的、决定性的作用。它们总是想摆脱你的控制,想替你做主。或者,它们会积聚起来,然后突然爆发出来。许多精心设计的方案在纸面上看起来是那么完美,但却会被失去理性的情感搞得偏离了轨道。本书精心设计的游戏和情景模拟,为理解并把握沟通中的情感因素提供了实践体验。

情感的哲学

关于情感问题,人们有一个普遍的误解——认为理性和感性是两种完全互相矛盾的心理状态。基于这样的想法,人们很容易就会想到,情感的就是非理性的,而再进一步,就会假定任何情感化的东西都是非理性的和不切实际的。

策划者在制定计划时总有一种倾向,那就是将情感因素排除在外不予考虑,而当情感因素真的破坏方案时,他们又会责怪其他人。当然,这样的错误会让策划者和他们的老板注意到情感问题。

本书想要表达的哲学思想就是,在一个人的意识中,情感化的东西通常也是理性的,它取决于人们以往的经历——价值观、道德观、行为习惯和生活态度的形成——所有这一切都包括理性思维。

轻视情感问题,就不能很好地理解情感问题,这种理解上的失误会导致不当的反应,会把事情弄得更糟。例如,突然爆发出的怒火会导致更多的怒气。本书提供的游戏能够使你自发产生情感,这些情感会在回顾总结中被探究——不光是情感本身,还有其背后的想法和感觉因素。想法能够引发情感,而情感也会引起一些想法,这两者是紧密相关的。

害怕是一种起决定作用的情感,它会以多种形式出现——害怕在公众面前讲话,害怕拿自己开玩笑,害怕老板,甚至害怕自己。相比之下,与本书中的游戏相关的情感和个人价值都是职业化的——包括诚实、谦逊、责任感和友善等情感。从爱到恨的各种情感,通常都有其理性的基础。它们并不是突如其来的,而是与我们的性格相一致的。

本书中的游戏是多样化的,涵盖了不同种类的理性化情感。但是,

这些情感并非被限制在主要的游戏中,它们也在解决问题的方法中体现出来了。在游戏和情景模拟中产生的情感,与看电视、听演讲、写散文或参加考试是完全不一样的。这种在处理游戏上拥有主动权时产生的情感,与那些完全在指令下行事时产生的情感有很大的区别。

当然,并不是所有情感都能表现出来,有时它们也会隐藏起来。对于参与者自身来说,在没有旁观者的情况下,要弄清楚那都是些什么样的情感也并不容易。除了上述显而易见的困难外,通常我们也总是想知道,自己感受到的是一种什么情感。有鉴于此,我们以实用的“情感词语列表”为起点,设定了164个词,能够回答“你感觉如何”这样的问题。

情感危机

本书中的游戏和情景模拟是为了加强对情感的认识而设计的,15个游戏都与人的性格无关——参与者不用故意表现出有爱心、有敌意、生气或是过于平静。测试的重点在于职业习惯,而这些大都属于群体行为——这样就避免了把参与者当成一个完全独立的个体而加以“妖魔化”。

本书同样排除了一些让人感到两难的游戏。在这类游戏中,参与者不知道是该努力争胜,还是该表现得职业化一些。有些人采用一种方法,而有些人用了另一种方法,但他们没有意识到,他们的动机是相互矛盾的。这种方法上的冲突通常会被认为是成员间个性上的冲突,并会被简化成指责“感觉差”的参与者或者大家相互指责。这种情感的后果是很严重的,经常有损于名誉和友谊。关于游戏和情景模拟中出现问题的实际案例,读者可参见我的另一本书《游戏和情景模拟很简单》。

《15个情商培训游戏》通过设定游戏方法,描述行为需要的类型,从而避免了这样的冲突。这样一来,参与者产生的情感是以游戏场景为基础的——当他们想要赢(在游戏中)时或是想要表现得职业化(在情景模拟中)时,这些情感都是他们自然而然的感受。

情感词语列表

当然,这164个词并不是情感的清单,而是一系列与感觉有关的词,能够表达出人们的感受。

只有部分的促动者指南提及了这一清单,但它对于计划制定、情况介绍、计划执行和回顾总结来说都是非常有用的。该清单之所以如此普遍地适用,是因为情感因素是教育和培训的一个重要方面,但往往被完全忽视了,或者只是轻描淡写。结果,学生和接受培训者习惯于只对学科中与事实和智力因素相关的方面感兴趣:他们想知道事实,想知道问题的根源所在。商业领域的培训过程与教育领域很相似——都是按照评估事实和解决问题来设计的。教师和培训者的工作就是问问题,而学生和受训者的工作就是回答他们的问题。

这种思维定式对于人生和个人的发展来说都是个障碍，并不是说它完全错了，而是因为它有一定的局限性。人类的行为包含情感因素，这是非常重要的，也是不可避免的。这种单纯解决智力问题的思维定式，可能暗示着人们有“简化生活”的渴望。伤害和悲痛，痛苦和愤怒，都会被排除在人们所面临的问题之外。人们可以设定问题，可以分析问题，也可以解决问题。一切都是那么完美，至少理论上是这样。

情感词语列表的目的就是帮人们打破解决问题的思维定式。情感不只是不可避免的、重要的，而且也应该被认知和理解。这不仅是增加知识的另一种方式，还是对人性的肯定。

游戏和情景模拟

游戏和情景模拟是没有指导者的竞赛，其作用就是给参与者足够的权力，允许他们犯错误。这里没有老师、培训师、教练和指导人员的位置，培训师变成了“促动者”，掌管整个游戏的架构。没有人会提示参与者作出合理的决定，或者选择“正确”的答案。参与者出了错或判断失误，并不能表明整个游戏失败了。由于从体验中学到了很多东西，这可能是一个非常成功的游戏。

建议

本书中的所有游戏都包括“促动者指南”和“给参与者的提示”，这些提示解释了游戏的本质和“规则”。这些“规则”在商业、政府和管理等领域也是适用的。

“促动者指南”包括怎样把握游戏时间、地点的建议，还为那些需要团队的游戏提出了建议（通常我建议：团队应该建立在随意选择的基础上，这种模式更加可取，因为人们会努力地工作，而不会花心思去建立派系）。“提示”内容包括为游戏做准备、任务介绍、行动和回顾总结。在这些内容中，回顾总结可能是最重要的。别让游戏过快地结束是至关重要的，所以回顾总结阶段要有充足的时间。

“给参与者的提示”包括游戏的大纲和所有相关限制的提示，同时也清楚地指定了解决方法。这些提示应该在开始进行情况简介时就分发下去，然后在游戏开始之前收回来，以避免在游戏进行阶段出现不合适的物品。不像身分卡和表单，“给参与者的提示”在游戏进行阶段是不出现的。

心理、道德和价值

我没有详细给出的建议通常都是关于心理学方面的——缓解压力的最好方式、自我认识的重要性、动机的价值、如何全身心投入以及领导能力，等等。在回顾总结的探究中，这些话题被当作可能的线索，并且探究方法依据游戏进行阶段得出的结果而定。这些话题中有大量有价值的东西可用。

同样，我故意限制了关于道德和价值方面的讨论，只是为促动者指出了一些机

会。这些问题最好是留给促动者和参与者,让他们依照课程以及游戏进行过程中的自身情况来解决。

当然,心理、道德观和价值观是造成情感的原因,是一个人个性的一部分,也是任何实际行动的起始点。同样,本书中的15个游戏和情景模拟也可以被看作是出发点,但它们没有确定的终点,开放式的结构允许多种可能的结果。

灵活性

所有的游戏都是灵活适用的。例如,尽管做了回顾总结,游戏仍然可以继续走下去,而下一个游戏可以从上一个游戏结束的地方开始。或者,可以重新开始同一个游戏,变换一下角色或规则就行了。

这样,再次启动一个游戏,让参与者从不同的角度来看问题是非常有效果的。另外,这也给了参与者改进他们行为的机会。说“这次我没有再犯同样的错误”,比想着“如果出现相同的情况,我会试着不犯同样的错误”要更让人满意。如果能通过实际呈现一遍来证明吸取了经验,那么体验式学习才更有效果。

灵活性是有限度的,不能走得太远,不能改变方式。例如,如果大纲的主题是“愤怒”,一些参与者被告知不必那么真实,而是扮演出愤怒或是其他的情感。这样就会把游戏或情景模拟的方式变成戏剧或是表演了。

特性

除了能为在沟通中把握情感提供体验外,还有两个特性值得关注。

首先,除了“吉塔行星”这个情景模拟外,其他游戏都是没有“正确”答案的。其目的并不是要找出真相,甚至不是要解决问题,而是了解和评价行为,包括这种行为中暗示出的情感。第一步应该是了解。

接下来,如果参与者问“我给出的是正确答案吗”,那么他们就错误地理解了游戏的本质。进行游戏和回顾总结所关注的是感觉和行为。没有“正确”答案的一个优势就是,可以避免参与者因为害怕犯错而放弃好的做法。当然,除了在回顾总结中摸索出的方法外,还有能把事情做得更好的方法。但是,大多数问题都与观点有关,而观点是不能用“对”或“错”来区分的。所有的游戏关注的都是价值观、道德观和情感。这些是我们个性和人生观的基础,也是我们整个自我的中心。

第二个特点就是虚构。所有游戏场景中用的都是虚构的国家、机构和社会。我们假定了一个阿尔法共和国,这是许多游戏场景发生的地点,有着我们习惯的民主体制,类似的法律、风俗和道德观。对于参与者来说,虚构的优势如下:

1. 在进行游戏前,他们不用了解大量的细节。
2. 他们可以作出自己的决定,不用考虑去模仿现实世界中的做法。
3. 他们可以随意地发言,不用害怕有人会说“你犯了个错误”。游戏的目的不是

了解事实，而是交流和沟通。

通过虚构，可以剔除所有不相关的东西，以便把精力集中在那些最适合的方面。而且在许多场合，创造这样极端的游戏是为了说明原则要点。

这些特征——没有正确答案和虚构游戏场景——可以帮助促动者和参与者理解整个游戏。

真实性

可能有人会说，因为游戏场景是虚构的，那么游戏本身就是不真实的。参与者也许会问：“我们为什么非要把时间浪费在这些游戏和情景模拟上呢？为什么不在现实世界中多做事呢？”

最简单的答案就是，重要的方面是行为，而行为都是真实的。参与者并不是在演戏，他们要试着弄清楚事情的进展，以及如何有效地沟通。经历这样的游戏，很快就能证实其真实性——真实的计划、真实的开端、真实的交流沟通以及真实的情感。当然，参与者（经理、顾客、电视制作人）充当的都是虚拟角色（而且是无偿的！），但他们的行为可不是虚构的。只有背景是假的，想法、情感和行动都是真实的。这些游戏引发了真正的自我认知、真正的全身心投入和真正的理解。

另外，游戏中的经历比在真实生活中所能经历的要广泛得多。参加了几个游戏之后，参与者就会经历各种各样的情况，承担多种责任，这有助于他们改进自己的行为，以适应现实生活中所要承担的责任，以及将会出现的心理状态和情感。同样地，这些都是真实的经历，而并不是假想出现那种情况时该怎么做。

预备工作

从你自身的情感开始，这是极为重要的。浏览一下情感词语列表，从中选择3到4个词来描述你的感受。如果你选择了像“热情”和“自信”这样的词，那可能是你有过的感受，而且知道做什么和怎么去做。即使是这样，也值得看一下促动者检查清单中关于情况介绍、游戏进行和回顾总结的建议。如果你选择的是“焦虑”、“担忧”这样的词，那么你就应该和同事一起想办法让自己安心，如果他们中的某些人也是参与者。例如，用自己的方式进行“吉塔行星”这个游戏，抛开地图，让自己充当5名太空团队成员之中的角色。你最好和家人、朋友或是同事一起完成这个游戏。事实上，通过这15个游戏中的任何一个，你都可以把自己假想成一个角色，确定你应该做些什么，以及会导致怎样的后果。

不管你的情感是自信的还是担忧的，都应该考虑约请一两个参与者来帮忙完成情况介绍、进行游戏和回顾总结。你可以随机地选志愿者，也可以按自己的想法来挑选，这些助手或许比你能更好地预料到那些同事的反应。给他们看看相关的材料，包括情感词语清单和促动者检查清单。他们能提供的非常有帮助的建议会让你吃惊的。有代

表性的权威意见能够给你一个更好地把握事情进展的机会,也能支持你的方法。

如果你要进行几个游戏和情景模拟,可以让参与者轮流介绍情况、进行游戏和回顾总结。

最后要记住,重复做一个游戏是可行的,参与者通常愿意多一个机会来做得更好。

促动者须知

众所周知,由于没有采取一些简单的预防措施,游戏或情景模拟可能会出现混乱的情况,以下的指南将把这种可能性减到最小:

- 在进行任务讲解之前,要仔细地检查你是否备足了必需的材料。没带“给参与者的提示”或是一张重要的“知识卡”就来,那将会损失惨重。
- 仔细看看这一游戏是否需要特殊的用具——例如,是否有足够的弹子、尺子和色笔,以及类似的东西。
- 应考虑到参与者的个性特点。尽管我通常建议应该随意确定角色,但在有些情况下,有特征的岗位招募志愿者也许更好。
- 记得用词要一致。不要把情景模拟叫作游戏,反之也是这样。不要使用带有连字符的词,如“情景模拟-游戏”。用这种模棱两可的词会把参与者弄糊涂,他们不知道是应该在游戏的魔幻王国里努力争胜,还是应该在现实生活中表现得职业化一些。
- 这 15 个游戏都充满了活力,不幸的是,它们是如此的精练,以至于无法再精简了,回顾总结也不能省略。“他们太投入了,我不想打断他们”是一种挑战,而不能当作借口。回顾总结是非常重要的。如果你重复进行了一个游戏,那么在接下来的几天或几周内,就应该安排充分的时间进行回顾总结。

任务介绍

在任务介绍阶段,你要确信把自己要说的东西列成清单。不要说得太多,在政策方面不要提供有帮助的线索。是参与者在负责行动,如果他们做错了,就是一个学习体验的机会。你的工作只限于解释游戏的结构——时间、角色定位和资源——然后是征求意见。但是要当心,不要让高科技资源使得游戏超负荷——录音机、摄像机和类似的东西——除非它们在游戏场景中是可以出现的。但还有一个风险,如果这些硬件设备工作得太快或者太慢,就会把你的注意力从参与者的行为上引开。

行动

游戏和情景模拟的本质决定了参与者应拥有权力。在进行过程中,促动者的工作只是提供促动,不是培训、教导或是指导。用这样的方法有一个优势,就是可以给

参与者权力。在学习过程中,这已经被断定是非常重要的。

当然,还有一个限制性条款,那就是参与者必须遵守规则,并安于自身的角色。参与游戏的人必须努力争胜,否则他们就不具备竞争性,而竞争是不成文的规则。情景模拟中的参与者也必须接受他们的角色,不能成为制造麻烦的人,也不能充当小丑的角色。因为这样做会使情景模拟变成蓄意的破坏。

采用这种方法的目的就是积累经验,必须允许参与者犯错误。如果促动者尝试去训练、教导提示或是指导,那么就是误解了本方法的理论基础。在进行游戏的过程中,要尽量做个隐形人。只回答结构性的问题(“我们可以用备用的房间吗?”),当被问及关于策略的问题时(“我们应该选出一位领导吗?”),请回答你只是个旁观者。这种“隐形掩护”使你处于一个有利的位置,可以观察事态的发展。

当出现蓄谋破坏或是极大的误会,有可能威胁甚至毁了整个游戏时,再出面干涉。

回顾总结

尽管情感可能是整个回顾总结的焦点,你也不用担心自己不懂心理学、心理学方法、互动分析法或其他关于思维的方法论。我们的目的并不是进行心理分析,而是提高参与者对自己和他人情感的认知能力。但是要当心,不要把回顾总结变成一次审查,特别是对个人的情感的审查。应该尊重人们的隐私,这样才不会陷入窘境。

如果回顾总结没能清楚地说明什么问题就结束了,不要沮丧。对于任何好的游戏或情景模拟来说,参与者会在接下来的数小时甚至数天内去探究这一游戏。这种回顾式的学习和认知是特别有价值的,因为它是在没有压力的情况下发生的。记住,回顾总结的首要目标就是要看看发生了什么事。

在任何可能的情况下,都可以在团队中或是搭档之间搞一个预备式的小型回顾总结。方法之一是提供记录板和问卷,让参与者在整个团队中走动一下,彼此交谈。在这些作为准备的交流沟通中所发现的东西,可以报告给整个团队,进行评论、解释和讨论。

通常都是由促动者来主持回顾总结,尽管不是必须的,但这是惯例。如果你有两个助手,可以考虑让他们来主持回顾总结,但要提前一到两天与他们讨论,给他们时间去准备。这是关于授权的哲学,而且你仍然有最终的决定权。

评估

评估是不可避免的,即使不在公开场合做,也会在私下里做,你将作为参与者接受评估。评估是人类本性再现的一个方面,也是经验学习的一部分。

当需要在正式的水平上进行鉴定、了解、比较、选择和估价时,就需要进行评估——例如,当游戏或情景模拟是用来进行招聘或是选举时。

无论是正式的还是非正式的,是私下的还是公开的,评估的基础都是分类。本书将分类的范围扩大了,包括了情感部分,在传统的技术、知识和智力评估中,这通常是被排除在外的。

对行为的情感方面进行分类并没有什么特殊的困难。我们都知道什么样的感觉是满意、生气、害怕和友好。我们的目的不是测量情感反应——没有任何机器能够办得到——而是要认识到情感的本质,并在评估中把情感因素考虑进去。

三个亮点

在这些游戏和情景模拟中,我最喜欢三个,那就是“吉塔行星”、“编辑部”和“双跳”。它们都轻松易懂,易操作,结构简单,但做起来却又很有挑战性。这些都是我一些早期想法的改进版,兼容性都很强。做其中的任何一项,相关情感都会非常清晰明了。

“吉塔行星”

这里所包含的情感是与生死攸关的处境相关联的。一个航天团队有21天的时间来寻找基地的位置,他们在路上还要寻找水源和贵金属。5名成员中的每个人都掌握着重要的信息(知识卡中给出了)。团员安德弗画了一张平面图,指示出了降落的位置;团员杜丝贝瑞有21天的日程。每天他们都可以选择朝东、南、西、北四个方向走,一旦确定了走哪条路,就能得到一张那个区域的地图。

没有人能够只救自己,大家生死与共,没有人可以选择离开,没有人可以把别人扔在困境中不管——所有人都要作出贡献。不想整个团队毁于一旦,他们就必须分享知识和想法,这对他们来说可不容易。生存下来必须依靠一两个常识性的想法,例如不要一直走,结果超过了无法回归的那个点。最初,对于参与者来说,是否能找到基地看上去像是运气的问题,但事情并不是这样的。

就像前面提到的,这个情景模拟你可以自己尝试,也可以和家人、朋友和同事一起,看看整个团队能不能找到基地。

“编辑部”

我们都看过或听过许多的新闻公告,那编辑起来一定很容易——是这样吗?就像在“阿尔法电视候选人指导”中提到的,最终的期限是永恒不变的,这是一个困难。公告必须按时准备好,不可以这样来请求:“再给我们一分钟时间吧,我们还没有完全准备好。”

另一个问题是,给广播或电视写稿子,与写书、写文章和写信是不同的。我们在读这些东西的时候,如果有什么不清楚的,可以回头重读,可是耳朵却没这种功能。所以,新闻公告必须在播放的过程中,把事情解释清楚。在使用广播语言时,开始时要讲明是谁在说,和接下来要说什么,这是非常重要的。所以,参与者的任务并不仅

仅是选择新闻条目,还要在必要的时候重新改写。

与“吉塔行星”一样,“编辑部”的结构也是协作式的,记者们必须互相协作、解释和信息共享。没有谁是赢家,所有人都在一条船上。如果有了重要的消息——比如说,列车相撞——而收到消息的人把它放在一边,什么也不说,那么整个新闻团队的麻烦就来了。

情感是与新闻和时间相关的,如果新闻团队的工作效率不高,他们会觉得新闻太多,而时间太少。但实际上,参与者会享受置身于这种情况下的乐趣,会为自己的所作所为感到自豪,直至兴高采烈地结束游戏。

你可以按自己的方式来评估任务——一个接一个地查看新闻故事,看看哪一个你会放弃、采用或是重新改写。

“双跳”

团队必须为两个弹珠建造一个斜面,使得至少其中一个弹珠能跳到空中去。用于设计的材料只有 A4 纸和胶水。

同正常的建筑设计练习(“尽你所能建造最高的城堡”)相比,“双跳”有着似是而非的背景,要求的是艺术性和想像力。在设计过程中,还必须设想出一个故事情节——两颗弹珠代表什么?那些着重设计又有想像力的设计结果,通常能得到更高的评价。那些无望获胜的人听到了,也会感兴趣。

“双跳”的参与者会创造出各种各样的设计理念。坡道有直的、曲线的、螺旋形的、环形的和漏斗形的。设计出的故事情节也相当多样——警匪追逐、逃离火山、艾丽丝追白兔、天外来客袭击,等等。

能得分的是包括安全性、设计的典雅、活力、故事情节和协作成效在内,还有设计后的呈现。

如果能有充足的时间来设计和开发故事情节的话,其结果会得到很高的评价,所有相关人员在情感上也会很满足。

就像“编辑部”和“吉塔行星”一样,“双跳”所表现出来的情感同伙伴感、归属感、支持、同情和快乐是相关的,也包括促动者的快乐。

图标使用说明



图标表示给促动者的提示



图标表示给参与者发布的提示和资料

情感词语列表

可以用这些词来回答“你感觉如何?”这样的问题

默认	气馁	无关紧要	宁静
喜爱	厌恶	灵感	拘谨
积极	沮丧	感兴趣	反抗
惊恐	惊慌	褊狭	荒谬
惊奇	冷静	恼怒	正义
愉快	无礼	妒忌	浪漫
生气	怀疑	欢欣	忧愁
憎恶	温顺	和蔼	满意
苦恼	热心	懒散	敏感
担忧	真挚	心情愉快	平静
无动于衷	兴高采烈	钟情	羞耻
理解	享乐	谦恭	震惊
热情洋溢	热情	忧郁	害羞
敬畏	羡慕	紧张	真诚
亲切	兴奋	服从	自鸣得意
迷惑	期待	乐观	怀恨
痛苦	公正	充满热情	激励
幸福	忠实	被动	坚忍
无聊	入迷	悲惨	紧迫
勇敢	可怕	忍耐	顽固
同情	有力	平静	阴郁
谨慎	宽大	悲观	诧异
高兴	易怒	哲理	可疑
有能力的	疯狂	同情	赞成
竞争的	友好	舒适愉快	紧张
自信	轻佻	高兴满足	容忍
轻蔑	狂怒	理想化	安静

安心
镇定
兴奋
胆小
乖戾
好奇
失败
防备
灰心
欣喜
消沉
投入
失望
不满

温和
感激
贪婪
欢乐
仇恨
希望
无望
敌对
卑下
幽默
异常兴奋
冷漠
急躁
冲动

华而不实
骄傲
煽动的
欢天喜地
不计后果
后悔
放心
为难
懊悔
排斥
愤慨
开朗
尊敬
反应

成功
信任
不关注
不确定
理解
不公平
刻薄
不高兴
不担心
心烦
空虚
热烈
多情
担心

促动者检查表

从你自身的情感开始,这是极为重要的。浏览一下情感词语列表,从中选择3到4个词来描述你的感受。

如果你选择了像“热情”和“自信”这样的词,那可能是你有过的感受,而且知道做什么和怎么去做。即使是这样,也值得看一下促动者检查清单中关于情况介绍、游戏进行和回顾总结的建议。如果你选择的是“焦虑”、“担忧”这样的词,那么你就应该和同事一起想办法让自己安心,如果他们中的某些人也是参与者。

1. 在进行游戏或情景模拟之前,考虑约一两个参与者来帮忙完成情况介绍、游戏进行和回顾总结。你可以找志愿者,可以随机地选,也可以按自己的想法来挑选,这些助手或许比你能更好地预料到那些同事的反应。给他们看看相关的材料,包括情感词语清单和促动者检查清单。他们能提供的非常有帮助的建议会让你吃惊。有代表性的权威意见能够给你一个更好的把握事情进展的机会。
2. 在情况简介阶段,你要确信把自己要说的东西列成清单。不要说得太多,在政策方面不要提供有帮助的线索。是参与者在负责行动,如果他们做错了,就是一个学习体验的机会。你的工作只限于解释游戏的结构——时间、角色定位和资源。
3. 在进行游戏的过程中,要尽量做个隐形人。
4. 在任何可能的情况下,都可以在团队中或是在搭档之间搞一个预备式的小型回顾总结。如果你有一两个助手,可以考虑让他们来主持回顾总结,但要提前一到两天与他们讨论,给他们时间去准备。
5. 想在回顾总结中引出一个人的想法有个窍门,就是给每位参与者提供笔记板和问卷,要求他们一对一地面谈。

情商游戏：概述

题 目	简 述	提 示	完成时间
玩游戏	一个关于阿尔法共和国中央训练学院的新生和指导教师的情景模拟。新生们要向指导教师进行呈现,解释游戏的本质。	计划并进行一次呈现是个情感化的体验,特别是当这一课题的内容是可扩展的时候。同其他人一起作为一个团队工作,在承受压力的情况下进行呈现,能够引发积极的和消极的情感。	60 到 120 分钟
关于会面	这是关于 6 个国际贸易商人的情景模拟,他们来自 6 个国家。每个商人都想获得 4 个单元的同种货物——食品、衣服、书籍或工具。参与者并不知道,每个商人的名字,在另一个所使用的语言中,会引起不利的联想。	谈判通常包括各种类型的情感——有些是积极的,而有些是消极的。在这里,每个商人都面临微妙的问题:是否应该揭示出其他人名字所表示的意思。	60 到 120 分钟 按团队的规模而定
双跳	用纸和胶水设计一个坡道,让两个弹珠跳到空中。在设计的同时必须编出相应的故事情节。这是阿尔法建筑部门为申请工作的人准备的测试。	有些人能在竞争中成长起来。但是,胜者会有积极的情感,那么失败者的情感也应该是考虑的一个方面。这个练习所需要的创造力和灵巧的手工,同样也是消极情感和积极情感的源泉。	60 分钟到半天, 按团队的规模和申请人数而定
休闲	在 2000 年之前,远山上出现了烟火,使当地的部落陷入了恐慌。这烟火意味着什么? 他们该采取什么样的行动? 在部落集会上,提出 4 个建议供大家讨论。	对于组织中的许多人来说,应对已经察觉到的来自外界的挑战,能够引起复杂的情感。整个沟通过程以及同意行动的程序,其间充满了各种问题;相应的判断、团队忠诚,也有害怕失败的想法和潜在的冲突。	60 分钟,团队越大时间越长
吉塔行星	包括阿尔法共和国中央商业学校的一个测试。5 名学生组成的小组参与这一行动,每个小组都是一艘宇宙飞船的飞行团队。飞船在吉塔行星上坠毁了,他们必须为生存而斗争。	商业上的得与失能够催生极端的情感——成功就会兴高采烈,受挫或是失败了就会焦虑、生气和厌烦。你所工作的团队可能是灵感和支持的源泉,也可能造成愤怒和挫折感。	30 到 60 分钟