

《管理者情商管理》

【课程收益】

- 认识管理者情商对于企业管理的重要性；
- 掌握管理者自我情绪管理、管理他人情绪、团队情绪管理的方法。

【培训形式】

讲授、演练、测试、案例分析、小组讨论、视频赏析等

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程老师】

李罡老师

【课程大纲】

壹、 认识情商

1. 智商、情商和逆商的关系
2. 工作情商对企业管理的重要性
3. 戈尔曼的工作 EQ 架构
4. 情商测试

贰、 管理者的自我情绪管理

1. 情绪的来源
2. 自我 EQ 管理
 - 自觉力；
 - 理解力；
 - 运用力；
 - 摆脱力。
3. 自我情绪管理技巧
 - 发泄法；
 - 放松法；
 - 转移法。
4. 管理他人情绪的方法
 - 传统无效的情绪管理
交换型；惩罚型；冷漠型；说教型

- 有效的 EQ 情绪管理法

接纳—分享—区分—回应

角色扮演练习

- 关键对话法

参、 团队情绪管理

案例分析：A 公司员工的压力都来自于哪里？

1. 团队情绪管理四步法

- 识别情绪

- 接受情绪

- 分析情绪

- 调整情绪

四、 管理者的高情商管理技巧

1. 教练下属行为改善技术的“四步曲”

2. 如何表现同理心的公式

3. 高 EQ 的批评技巧公式

4. 了解不同性格类型下属的情绪模式及管理方法

- 九型人格概述

- 每种性格类型的情绪模式