

# 《情商管理》

## 培训目标：

- ◇ 了解 EQ 与管理效能的联动关系，矫正影响管理效能的不良管理心态；
- ◇ 提高管理者的沟通管理技巧及压力下的情绪自我省察、调控与调整技能；
- ◇ 掌握良好的上、下属合作与相处之道，更有效的领导团队和协同上下属关系；
- ◇ 提高具体情境下的冲突处理能力

## 培训对象：全体员工与干部

## 课程天数：2 天

## 课程大纲：

### ■ 情商定义、内涵、与管理效能的互动关系；

- 情商的定义与内涵
  - ✓ EQ 与 IQ 的概念
- 情商与领导力
  - ✓ 情商与决策
  - ✓ 情商与绩效
  - ✓ 情商与影响力
  - ✓ 我的 EQ 类型：明确我的决策优势和挑战

### ■ 情商与压力管理；

- 辨识压力
  - ✓ 压力的来源
  - ✓ 工作压力的四个主要诱因
  - ✓ 区分良性压力与负面压力
- 有效沟通缓解人际压力
  - ✓ 如何赢得上司的认同
  - ✓ 如何的克服自我赢得合作的人际关系
  - ✓ 如何通过团队力量消除压力

- 人际压力是生活和工作中最常见的压力，了解并掌握如何应对人际压力对学员最具实用价值

➤ 心理调节提高情商能力

- ✓ 认识情绪和情绪管理
- ✓ 情绪管理 ABC 理论与应用
- ✓ 情绪管理小妙方
- ✓ 解压四步曲
- ✓ 如何缓解客户投诉的压力

- 从心理学的角度介绍情绪管理的有效方法，同时从生理健康角度介绍一些有效的个人调整方法

➤ 用积极的心态造就成功人生

- ✓ 罗森塔尔效应
- ✓ 培养积极心态缓解压力的八种有效方法

■ 跨部门沟通与协作；

➤ 沟通技巧

- ✓ 下对上沟通技巧
- ✓ 平行沟通技巧
- ✓ 上对下沟通技巧

➤ 跨部门协作

- ✓ 主动与被动
- ✓ 建立内部客户关系
- ✓ 会议技巧
- ✓ 有效的团队活动

➤ 合作与双赢

- ✓ 尊重和欣赏
- ✓ 换位思考
- ✓ 知己知彼
- ✓ 双赢与共赢

■ 矛盾冲突与解决

- 冲突的性质、意义
  - ✓ 冲突的有效性
  - ✓ 冲突的有害性
- 关于冲突的三种观点
  - ✓ 传统的观点：反对冲突
  - ✓ 人际关系的观点：可接纳
  - ✓ 相互作用的观点：鼓励适当冲突
- 面对冲突的五种策略
  - ✓ 合作
  - ✓ 竞争
  - ✓ 折中
  - ✓ 回避
  - ✓ 迁就
- 冲突的五个阶段
  - ✓ 冲突源
    - 沟通的原因
    - 结构的原因
    - 个性的原因
  - ✓ 冲突个性化
  - ✓ 行为意向
  - ✓ 行为
  - ✓ 冲突结果
- 解决冲突的方法
  - ✓ 结构性方法
  - ✓ 对抗性方法
- 人际关系中的冲突分析