

管理者情商开发

[课程背景]

情商，即情绪商数，是指人在情绪、意志、耐受挫折方面的品质。杰克·韦尔奇曾说过：“毫无疑问，高情商人才比高智商人才要少的多，然而我的经验表明，要成为一名出色的领袖，情商更加重要。你无法忽视情商的重要性。”其实人与人之间的情商并无明显的先天差别，每个人都有内在的情商智慧，只在于你是否在后天将它培养、激发并使用。今天的管理者面临的环境更为复杂多变，管理的人群也更具有多元性，情商的开发势在必行。

那么管理者该如何激发自己的情商潜能？如何运用情商管理团队，推动影响他人？如何借助情商改善组织关系，提升组织绩效？如何在复杂多变的商业环境下应对自如……

本课程结合多年职场情商研究与实践，从四个维度分析情绪障碍的本质，并结合实际场景，给出开发情商潜能、训练情商技巧的工具和方法，帮助学员科学认知情商，改善自身情绪状态，高效管理团队，提升组织绩效。

[课程目标]

1. 科学的认知情商理念，识别自身情商发展的障碍；
2. 掌握提升自我意识的训练方法，并能够运用管理自身情绪
3. 掌握运用情商影响他人的技巧和方法，构建和谐人际关系

[课程时间]

1天；6小时/天

[课程对象]

总监、经理、中基层负责人、经理人

[课程方式]

讲授 + 案例分享 + 体验活动 + 小组讨论 + 角色扮演

课程纲要

第一讲 科学认识管理者情商

1. 管理者情商在职场中的影响
 - 对个人
 - 对团队
 - 对组织
2. 这些年我们心中的“高情商”管理者
 - 案例：谁才是真正的高情商？
3. 高情商管理者特质
4. 情商的定义
5. 情商的重要理念
6. 情商管理中的典型现状
 - 无意识/意识不足
 - 有意识无方法

- 有意识有方法但控制不住

7. 激发你的情商潜能

第二讲 我是起点——管理者自我意识提升

1. 自我情绪认知的定义

2. 缺乏自我认知的表现

3. 影响自我意识提升的因素

4. 正确的识别情绪

- 练习：自我情绪描述

5. 找到你情绪开关

- 识别情绪模式

- 反思法与自我评判法

6. 自我情绪管理的两种方法

7. 自我情绪管理的四个核心策略

8. 寻求内在的稳定

- 丰盛日记

第三讲 同理他人——管理者自我修养提升

1. 缺乏同理心的典型表现

2. 同理他人的两个层级

3. 同理他人的三个步骤

- 觉察他人情感

- 理解他人情绪

- 回应他人言行
- 4. 有效倾听的方法 – 3F 倾听
- 5. 有效提问的方法
- 6. 倾听与听问练习

第四讲 积极影响——管理你的团队

1. 团队情绪管理的 4A 模型
 - 识别团队情绪
 - 接受团队情绪
 - 分析团队情绪
 - 调整团队情绪
2. 与他人的情绪互动
 - 真诚表达
 - 建立协作型情感表达
3. 打造你的正能量团队
4. 激发你的团队成员