

# 管理者高情商（EQ）管理

## 课程背景：

你是高情商的管理者吗？你善于激发团队伙伴的工作热情吗？是否在你的工作中人际关系曾带给你烦恼和压力？如何成为受尊敬的管理者？下属的表现糟糕背后的情绪是什么你清楚吗？情绪驱动人，人驱动绩效，提升组织情商，就能提升工作绩效。《哈佛商业评论》曾言：您团队之舟能开向哪里能开多远取决于管理者的情商。提升管理者的情商影响力，提升组织内更多人的情商，是您提升整体领导力一项重要的能力。

本课程以美国6秒钟情商机构的情商模型为核心，融合心理学、发展心理学、行动学习等学科知识点，结合本土实际情况，确保学员获得一套真正属于自己的情商提升方法。

## 课程收益：

- 正确的认识自己的情绪模式；
- 学会驾驭情绪，提升情商肌肉；
- 运用正确的同理心思维，打造具有向心力的高效团队；
- 学会如何超越自我情绪，设定更高的朝我目标，引领团队迎接更能高挑战。

课程时间：1天,6小时/天

课程对象：管理干部

## 课程方式：

- 老师讲授，提问互动：体验听的学问
- 案例分享，情景剧场：体验看的精彩
- 角色扮演，实景演练：体验动的快乐
- 课程行动，管理工具：体验培训成果

## 课程大纲

### 第一讲：掀起你的盖头来——认识情商

#### 一、情绪驱动人，人驱动绩效

1. 6秒钟的发现
2. 情商到底为何物
3. 情商模型（八项胜任力）
4. 管理层普遍存在的两大情商类型

- 1) 情绪透支
- 2) 定时炸弹

#### 二、情绪的功能

1. 情绪从何而来
2. 认识情绪地图

活动：情绪地图花

3. 情绪背后是信息

#### 三、识别情绪模式

视频：鳄鱼 or 木头

活动：TFA卡片

1. 有效运用我的情绪模式
2. 八种基本情绪对个人的影响



## 第二讲：自我关系和谐——驾驭情绪

视频：停车风波

### 一、“情绪化反应”与“高情商反应”的区别

研讨：您在管理过程中曾经经历的一个事件，体会是情绪化反应还是高情商反应

1. 情绪化反应：刺激——反应
2. 高情商反应：刺激——选择——明智的反应

### 二、情商管理真相

思考：你希望你和下属之间接下去关系如何发展  
用心管理而不仅仅是用脑

1. 把发牢骚转化为有效的批评
2. 推崇团队多样性，允许不同声音出现
3. 建立有效的关系网

### 三、在“情绪化”与“高情商”之间，你需要6秒钟。

1. 停止：停止在刺激下你的思想、感受和行动
2. 吸气：做三次“4、7、8”呼吸，让自己情绪冷静下来
3. 思考：发生了什么？我这样做值得吗？我还有什么其它方法？

活动：6秒钟圣地（让自己放松）

#### 4. 6秒钟“脱口而出”三个步骤（3C原则）

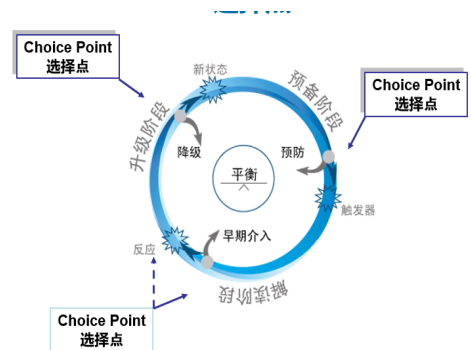
- 1) 好奇心：远离批评保持好奇心
- 2) 清楚：别忘记沟通的目的是什么
- 3) 完整：表达“感觉、想法和行动”

作业：制作情绪简历

作业发表：我的情绪简历

### 四、不良的情绪会带给我们的影响

1. 对身体影响
2. 对关系（伙伴、家人、社群）的影响



## 第三讲：团队关系和谐——运用同理心思维

### 一、认知上司的角色

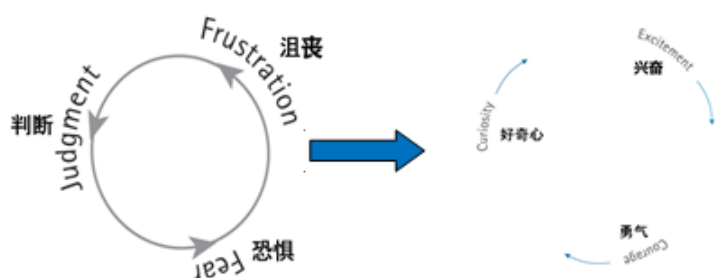
讨论：上司的角色是什么？

教练、老师、顾问、领导……

### 二、从四个象限性格分析看管理

1. 培养型
2. 包容型
3. 展望型
4. 指导型

### 三、学会管理他人的情绪——情商转变模型



## 第四讲：培育团队情商——积极开放团队文化

### 一、建立团队积极开放的沟通模式

1. 理解关心年轻的伙伴
2. 欣赏尊重年长的伙伴
3. 创造“激励人心”的工作氛围

### 二、启动团队超我目标

1. 做个转型人——语言的威力

**练习：**您经常说的一句“负面情绪的话“

2. 管理好自动导航系统：团队目标设定  
运用 SMART 原则

3. 团队使命文宪的意义

**活动：**设定团队的使命文宪，寻找到价值

### **三、情商管理 6 个阶段**

1. 认识情绪

2. 自我情商管理

3. 情商关系管理

4. 适应切换不同管理模式

5. 优化团队的沟通品质

6. 培育未来领导

**课堂小结**

**活动：**情商对我而言……