

《管理者的情商管理》课程大纲

【课程目标】

本课程会给学员一些切实可行的管理情商（EQ）的方法和技巧。注重问题，以结果为导向，通过任务和行动让学员体验和反思，改变被动式的授课模式，以学员的自主学习为主导，贯彻“参与式、团队式、行动式、研究式”的四式教学理念。

【授课时长】 1-2 天（6-12 课时）

【课程对象】 全体管理人员

【课程收益】

本课程帮助您深入认识和了解 EQ 情绪商数，掌握提升情商的实用策略与技巧，提升管理者的 EQ 能力，迅速有效的处理日常工作中自己与他人的负面情绪，有效辅导下属改变不良行为和表现。充分发挥积极情绪的力量，提升团队心理资本，塑造积极、乐观、正面的情绪状态与团队氛围，缔造和谐快乐高效的团队，提升工作效率和生活品质。

【课程内容】

第一讲：认识 EQ（情商）

- 1.影响企业绩效的“三板斧”
- 2.人的行为由什么驱动（调动情绪就可以调动一切）
- 3.解读情商（什么是 EQ？）
4. 情商（EQ）的内涵
- 5.EQ 与 IQ 的关系
- 6.情商决定命运（EQ 的意义及重要性）
7. EQ 高手的五大特征
8. 情商与领导力（情商造就领导力）
- 9.对情商的四大误解
- 10.您的 EQ 高不高？——测测您的情商是多少？

第二讲：EQ 与自我情绪管理

1、了解自己的情绪

【1】情绪的自我察觉

【2】认知情绪

【3】认识人类的基本情绪

【4】体验情绪的真正来源（了解自己的情绪地雷）

【5】个案分享

2、管理自己的情绪

【1】常见的情绪处理方式

【2】如何拥有良好的情绪管理能力？

【3】处理负面情绪的4个步骤

【4】正确表达情绪：如何表达自己的愤怒？

【5】合理宣泄情绪：八种情绪宣泄方法

【6】积极调节情绪：PRP技术

3、管理应激情绪的方法

【1】接受与转移（暂时抽离）

【2】停止做决策

【3】在人际关系中获得“加持”的力量

【4】放松，不过如此（平静身心灵的技术）

第三讲：EQ与员工情绪管理

1、如何识别员工的情绪（“望、闻、问、切”技术）

【1】“望”诊：辨识他人情绪的线索

【2】“闻”诊：有效倾听的技术

【3】“问”诊：封闭式询问与开放式询问

【4】“切”诊：善于识别“心理投射”

【5】现场测评体验：扫描你的内心世界

2、如何处理员工的情绪

【1】处理员工情绪的4步骤

【2】处理员工情绪的核心：先处理心情，再处理事情

【3】处理员工情绪的要点：尊重、共情、真诚、积极关注

【4】角色扮演：情绪理疗师

3、高EQ管理者的批评技巧（当员工绩效不佳时）

4、高EQ管理者的表扬技巧（当员工表现良好时）

第四讲：管理者的EQ修炼

1、EQ四大能力修炼

第 1 种能力：察觉力，即察觉自我情绪与感知他人情绪

第 2 种能力：理解力，即理解自己情绪的真正来源与理解他人

第 3 种能力：运用力，即善于自我激励，有效进行人际沟通

第 4 种能力：摆脱力，即善于控制、调节、摆脱负面情绪

2、治标更治本的 EQ 提升法

【1】认识积极心理学

【2】情绪是可以选择的——快乐是一种生活态度

【3】如何增强对正面事物的注意力？

【4】迅速提升积极情绪的方法（“历数恩典”训练）

【5】创造积极情绪的心理学技术（“享受美丽的一天”练习）

3、全面提升情商（EQ）的心理学建议