

# 《管理者必备的情商与逆商领导力修炼》

主讲：吴丹

## 【课程背景】

目前，由于竞争的日益激烈，工作压力成为企业越来越关注的问题，企业中原有的压力来源在持续增强，而新的压力源又在不断生成。企业中的每个员工尤其是管理人员被赋予了更多更高的工作职责和要求，而管理者作为推进组织活动高效运转的中坚力量，对企业发展的成败负有直接的责任，于是在高节奏、高负荷的社会、组织环境中，管理人员的情绪管理、工作压力问题日益严峻，据有关研究表明，长期处于高工作压力下会产生一系列的情绪及行为的不良反应，这些反应得不到有效缓解，管理人员很容易产生工作投入程度下降、工作成就感的降低、负面情绪缠身、身心疲惫等各种症状。

本课程聚焦新时代企业管理人员特质，系统阐述情商与逆商是管理者必备的优秀品质。本课程共七章，从管理者情绪的察觉与利用、情绪管控 ADAC 工具、情商修炼之沟通情商等方面全方位提升管理者的情商领导力，提升管理者领导魅力、沟通技能、员工激励能力等。从如何面对逆境、压力、如何帮助员工缓解压力等方面提升管理者逆商指数。

## 【课程收益】

- 了解情商、逆商对管理者的重要性
- 提升管理者情绪察觉与利用能力、情绪管理能力等
- 修炼管理者高情商沟通能力、同理心沟通能力
- 提升管理者认知逆境与压力、高效解压能力
- 如何帮助员工缓解压力，提升团队绩效等

## 【课程对象】

总监、经理、主管等管理人员

## 【课程时间】

1-2 天（6 小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一章 理解 IQ（智商）、EQ（情商）、AQ（挫折商）

- 一、什么是“3Q”
- 二、“3Q”与员工录用、提拔
- 三、IQ、EQ 与 AQ 的关系

### 第二章 情商（EQ）的认知

工具：情商（EQ）指标测试表

- 一、什么是情商（EQ）
  - 1、情商（EQ）概论
  - 2、情商（EQ）的分类
- 二、EQ 与团队精神
- 三、EQ 的重要性
  - 1、影响一个人成功的因素是 EQ
  - 2、靠 EQ 成功的案例分析

### 第三章 管理者的情绪管理

- 一、职场员工 EQ 调查数据分析
- 二、EQ 高与低的特征体现
- 三、情绪的来源与表现

- 1、情绪的来源
- 2、情绪的成分
- 3、影响情绪的因素
- 4、情绪的差异
- 5、负面情绪对管理者的影响

#### **四、情绪的控制与被控制**

#### **五、情绪管控三原则**

- 1、产生负面情绪的三个因素
- 2、情绪管控的三个原则

#### **六、管理者对情绪的察觉与利用**

- 1、低 EQ 的情绪发泄者
- 2、高 EQ 的情绪处理特质
- 3、情绪管控 ADAC 工具
- 4、善用别人的情绪
- 5、管理者对人格特质的认知
  - (1) 人的性格没有好坏之分
  - (2) 性格的分析

### **第四章 管理者情商修炼——沟通情商**

#### **一、沟通中语言类型的解读**

#### **二、沟通中肢体行为的解读**

- 1、诚恳礼貌行为
- 2、保护或伪装行为
- 3、暗示行为
- 4、其它肢体语言

#### **三、沟通中对他人情绪的认知及响应**

- 1、察言观色
- 2、耐心倾听
- 3、拒绝的艺术
- 4、赞美

#### **四、高 EQ 者对话沟通的十个秘诀**

- 1、学会让别人讲话
- 2、有条有理，以情动人
- 3、用好“我”字，用活“您”字
- 4、尽量别打断对方的谈话
- 5、少一些无味的话题
- 6、注意赞美和肯定对方，勿激怒对方
- 7、别道人长短
- 8、多些讨论，少些争辩
- 9、学会调动对方
- 10、善于聆听

#### **五、EQ 低的管理者糟糕的沟通模式**

#### **六、管理者要适当表达情绪**

#### **七、同理心**

- 1、什么是同理心
- 2、同理心沟通三要素
- 3、同理心的两大区别
- 4、同理心两大准则
- 5、同理心对话案例分析
- 6、同理心沟通的实用技巧
- 7、同理心沟通分析演练
- 8、冲突中的同理心沟通应用

## 第五章 管理者逆商 (AQ) 认知

工具：逆商 (AQ) 指标测试表

### 一、什么是逆商 (AQ)

### 二、衡量逆商的 CORE 指标

#### 1、控制

- (1) C 指标自测工具
- (2) C 指标提升行动日志工具表

#### 2、归因

- (1) O 指标自测工具
- (2) O 指标提升行动日志工具表

#### 3、延伸

- (1) R 指标自测工具
- (2) R 指标提升行动日志工具表

#### 4、耐力

- (1) E 指标自测工具
- (2) E 指标提升行动日志工具表

## 第六章 管理者 AQ——压力管理

### 一、认知压力

### 二、适当的压力产生动力

### 三、压力的来源

### 四、降低压力值的途径

### 五、调适压力

### 六、管理者要让自己成为优质弹簧

## 第七章 管理者如何缓解员工压力

### 一、员工压力认知

- 1、糖果鞭子法则
- 2、压力与绩效的关系

### 二、注意观察员工的异常情绪及行为

### 三、与员工保持通畅沟通

### 四、对员工给予肯定与重视

### 五、避免出现给员工压力感的行为

### 六、丰富员工活动，营造轻松氛围