

# 《管理者的情商与幸福力修炼》

培训师——吴丹

## 课程内容：

本课程聚焦现代企业管理人员特质，系统阐述情商与阳光心态是管理者必备的优秀品质。课程共六章，前半部分从管理者情绪的察觉与利用、人才选拔情商、沟通艺术、诚信管理、责任意识、信任管理等方面全方位提升管理者的EQ指数；后半部分塑造管理者的阳光心态，实现管理者家庭、事业、生活多方面的平衡，全面提升管理者的幸福力。

**课程对象：**总监、经理、主管等管理人员

## 课程目标：

- ❖ 了解情商、沟通艺术对管理者的重要性
- ❖ 提升管理者情绪察觉与利用能力等
- ❖ 提升管理者团队激励能力，领导魅力
- ❖ 塑造管理者的阳光、积极心态
- ❖ 从生活、事业等方面全面提升管理者的幸福力

**课程时间：**2天（12小时）

## 课程大纲：

- ❖ **第一章 情商（EQ）的认知**
  - ❖ 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
- ❖ **第二章 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、对情绪的察觉
- ❖ 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
- ❖ **第三章 管理者 EQ——沟通艺术**
- ❖ 一、沟通概述
- ❖ 1、沟通的概念
- ❖ 2、沟通的三要素
- ❖ 3、沟通的基本模式
- ❖ 4、沟通的四个目的
- ❖ 5、沟通三行为
- ❖ 二、沟通中语言类型的解读
- ❖ 三、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
- ❖ 四、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
- ❖ 五、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
- ❖ 六、EQ 低的管理者糟糕的沟通模式
- ❖ 七、管理者要适当表达情绪
- ❖ 八、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

#### ❖ 第四章 高EQ管理者的核心元素

- ❖ 一、EQ的基本元素——诚信管理
- ❖ 1、诚信是立身之本、立业之本
- ❖ 2、“诚信”的含义
- ❖ 二、EQ的重要元素——责任意识
- ❖ 1、承担责任是管理者的主要职责
- ❖ 2、拒绝承担责任是管理者的易犯错误
- ❖ 3、培养对事情结果负责的精神
- ❖ (1) 避免不停地辩解
- ❖ (2) 接受别人的批评
- ❖ (3) 承担自己的责任
- ❖ (4) 承担下属的责任
- ❖ 4、培养下属、员工的责任意识
- ❖ 三、EQ的重要元素——信心培养
- ❖ 1、EQ高的管理者始终信心十足
- ❖ 2、管理者的信心决定员工的信心
- ❖ 四、EQ的最高境界——信任管理
- ❖ 1、构成信任的五个维度
- ❖ (1) 正直
- ❖ (2) 胜任力
- ❖ (3) 始终如一
- ❖ (4) 忠诚
- ❖ (5) 开放性
- ❖ 2、管理者如何构建信任体系
- ❖ (1) 工作透明化
- ❖ (2) 公正
- ❖ (3) 分享情感
- ❖ (4) 讲真话
- ❖ (5) 始终如一
- ❖ (6) 保护隐私
- ❖ (7) 兑现承诺
- ❖ (8) 展现实力
- ❖ 五、高EQ管理者的“七心”
- ❖ 1、尊重的心
- ❖ 2、关心的心
- ❖ 3、体恤的心
- ❖ 4、赏识的心

- ❖ 5、分享的心
- ❖ 6、授权的心
- ❖ 7、服务的心

## ❖ 第五章 管理者的阳光心态塑造

- ❖ 一、心态是人生成败的关键
  - ❖ 1、心态是人命运的底牌
  - ❖ 2、心态价值百万
  - ❖ 3、秉持阳光心态，成就美好未来
  - ❖ 4、为自己创设成功的环境
  - ❖ 5、准确定位
  - ❖ 6、修炼良好心态的办法
- ❖ 二、战胜自卑，秉持自信
  - ❖ 1、决不要随意贬低自己
  - ❖ 2、扔掉自卑的包袱
  - ❖ 3、自信是成功的第一秘诀
  - ❖ 4、自信赢在人生起跑线
  - ❖ 5、认清自我
  - ❖ 6、人生没有永恒的劣势
  - ❖ 7、自信创造奇迹
- ❖ 三、跨越悲观，展现积极
  - ❖ 1、人生始终有两种选择
  - ❖ 2、换个角度看问题
  - ❖ 3、乐观地对待生活中的一切
  - ❖ 4、逆境和挫折中的六种做法
  - ❖ 5、积极乐观助人步入非凡
  - ❖ 6、从容接受不可改变的事实
  - ❖ 7、让乐观成为习惯
- ❖ 四、摒弃懈怠，放飞热情
  - ❖ 1、热情是人生成功的引擎
  - ❖ 2、培养对工作的热情
  - ❖ 3、把热情传递给更多人
  - ❖ 4、一屋扫好，才可扫天下
- ❖ 五、超越嫉恨，学会宽容
  - ❖ 1、宽容是一种人生智慧
  - ❖ 2、做人不可太清高
  - ❖ 3、学会包容，摒弃怨恨
  - ❖ 4、别为一点小事成了一生的死结

- ❖ 六、告别抑郁，享受快乐
- ❖ 1、别让忧虑情绪害了自己
- ❖ 2、生命的终极意义
- ❖ 3、如何保持心情愉快？
- ❖ 4、换个活法品味快乐
- ❖ 5、从不安、压抑的情绪中解脱出来
- ❖ 6、一份永葆快乐的秘方

## ❖ 第六章 管理者的幸福力打造

- ❖ 一、人生的终极目标是幸福
- ❖ 二、幸福是一种可以学习的能力
- ❖ 1、什么是幸福力
- ❖ 2、幸福公式
- ❖ 三、绝对幸福与相对幸福
- ❖ 1、案例：绝对幸福值对比
- ❖ 2、案例：相对幸福值对比
- ❖ 3、绝对幸福与相对幸福的概念
- ❖ 4、绝对幸福与相对幸福的关系
- ❖ 四、幸福是多方面的平衡
- ❖ 1、追求事业的幸福
- ❖ 2、家庭和谐的幸福
- ❖ 3、享受生活的幸福
- ❖ 4、幸福是多方面的平衡与和谐
- ❖ 五、培养高 EQ、AQ，拥有幸福人生

### **课后答疑**

(注：课程全程以分组讨论、案例分析、影片观看、游戏互动、团队评分等多元化的形式进行，确保课程的最高品质和最佳效果)

(完)