

《管理者情商提升》

课程收益：

通过 2 天的培训，将使参培人员达到如下改变和提升：

- 认识和了解 EQ 心理学及“全人发展”的哲学观
- 高效管理者的自我心理建设
- 掌握 EQ（情绪智能）的实用策略与技巧
- 迅速处理日常工作中的负面情绪和压力
- 探索在团队中建立高 EQ 的管理技能
- 辅导下属改变不良行为和表现
- 有效处理与下属之间的冲突
- 成为人性化管理的领导者

课程特色：

体验式学习、内在变革、尊重人性、以成果为导向

课程大纲：

第一部分管理者的自我认识

一、高情商（EQ）的管理者内涵

- 1.认识情绪和情绪智能（EQ）的定义
- 2.对情绪管理的错误认知
- 3.有效能的管理者的四个内涵
- 4.“全人发展”的领导素质模型

讨论：管理者的魅力及影响力的要素

二、我是谁？——管理者的自我心理建设

- 1.心理体验活动：自画像
- 2.发掘自我的“心灵地图”（“MINDMAPS”）：信念和价值观的形成
- 3.寻找自信的根源——自我价值感
- 4.性格雕塑的工具——“STROKE”和“DISCOUNT”的交互使用

5.自我形象的提升技巧：

心像法、优点清单法、自我接纳法

6.理性思维方式/感应冲动模式

三、管理者自我情商（EQ）管理技巧

- 1.自我情绪敏感度训练
- 2.情绪“冰山原理”
- 3.情绪的“钟摆效应”

- 4.建立情绪预警系统
- 5.现场情绪处理技巧
- 6.呼吸技巧的运用

第二部分团队心理动力学

四、建立真诚开放的团队关系

- 1.建立开放的企业团队心理共同体
——开放的自我理论：约哈利窗户
- 2.SATIR“冰山模型”——透视心灵的密码
练习：了解人性（员工）真正的需求
- 3.压力大的行为反应——萨提亚模式
练习：“求生存”的四种方式
- 4.建立一致性的沟通模式
练习：“我讯息”技巧
- 5.营造团队开放互动的氛围
练习：天气报告法

五、成为有影响力的管理者

- 1、有效辅导下属的三大要素：尊重、接纳、同理心
- 2、同理心原理及内涵
- 3、教练下属行为改善技术的“四步曲”
- 4、尊重自我与人际（下属）的界限
- 5、一致性沟通五步法
- 5、咨询案例演示和现场辅导

案例：部门冲突与解决

六、积极的冲突管理

- 1) 认识冲突的本质及对组织运作的正面价值
- 2) 托马斯的冲突解决模型
- 3) 同理心在化解冲突中的运用
- 4) 运用“积极聆听”法，了解对方的真实需要及感觉
- 5) 学习“建设性的冲突”，增进人际和谐
- 6) 运用“第三法原理”解决问题，达到共赢
- 7) 了解并尊重下属的价值观
- 8) 引导与改变价值观对立的七种方