

# Research on the Promotion Role of Manager Self-EQ Management on Team Building—Taking the Admissions Team of the Amateur University of Shijingshan District, Beijing, China as an Example

Zuoxia Xiang

Admissions Office of Amateur University of Shijingshan District, Beijing, Beijing, 100043, China

## Abstract

Under the new situation, adult academic education enrollment faces new problems and new challenges. Based on the actual enrollment team, this paper analyzes the ways and methods of the enrollment team managers to improve the cohesion and combat effectiveness of the enrollment team by strengthening their self-EQ management.

## Keywords

emotional intelligence; self-EQ management; enrollment team construction

# 管理者自我情商管理对团队建设的促进作用研究——以中国北京市石景山区业余大学招生团队为例

向左霞

北京市石景山区业余大学招生处, 中国·北京 100043

## 摘要

在新形势下, 成人学历教育招生面临新问题、新挑战, 论文立足招生团队的实际, 分析了招生团队管理者通过加强自我情商管理, 提高招生团队凝聚力和战斗力的途径和方法。

## 关键词

情商; 自我情商管理; 招生团队建设

## 1 引言

近年来, 随着中国高等教育由“精英教育”向“大众教育”转化、北京非首都功能疏解政策深入推进, 成人学历继续教育生源急剧下降, 成人高校招生人员面临巨大的挑战。如何提高管理绩效, 激发招生人员的战斗力和创造力, 是招生团队管理者亟待研究的问题。研究情商(情绪智力)的先驱人物 Goleman 认为, 20% 的智商(IQ)+80% 情商(EQ)=成功。越来越多的情商实证研究表明, 管理者的情商对管理效能有着非常显著的影响。招生团队的管理者, 需要加强自身情商管理, 以此增强团队凝聚力战斗力。

## 2 情商的概念界定及情商管理

### 2.1 情商

情商(Emotional Quotient), 通常是指情商商数, 简

称 EQ, 主要是指人在情绪、意志、耐受挫折等方面的品质<sup>[1]</sup>。

1990 年, 美国耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维(Peter Salovey)和新罕不什尔大学的约翰·梅耶(John Mayer)在《想象、认知和人格》杂志上发表《情绪智力》一文, 提出了“Emotional intelligence”这一概念。1995 年, 哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)发表了《情绪智力》一书, 书中将人的情商能力分为四大类, 即自我觉知、自我管理、社会觉知、社交技巧。自我觉知包括自我觉知能力和正确的自我认识和评估能力; 自我管理, 包括自控能力、信用度、责任心、适应能力、成就动机、主动性; 社会觉知包括移情、对团体情绪的觉知、服务倾向性; 社交技巧包括帮助他人发展、领导能力、影响力、沟通能力、革新能力、协调能力、凝聚力、协作能力<sup>[2]</sup>。

### 2.2 情商管理

人与人之间的情商并无明显的先天差别, 更多是与后天的培养和训练息息相关。情商管理, 即管理者通过对情商

【作者简介】向左霞(1977-), 女, 中国湖南人, 硕士, 助理研究员, 从事教育管理研究。

能力的四大内容有机地培养和训练,有效调节和控制自身情绪,处理好组织内外部关系,营造良好的工作氛围,使得组织成员的潜能得到发挥,组织沟通方式更具灵活,提高整个组织的业绩和价值。

### 3 情商在招生团队建设中的运用

#### 3.1 管理者自我情商的确认

卡内基根据15项指标,将管理风格分为四种,分别是愿景型、完成型、分析型、促成型<sup>[1]</sup>。每种领导风格都有各自的特征和行事风格,因而其人际互动模式就有差异。愿景型风格的管理者善于创新思考,喜欢根据主观意识而非分析事实来采取行动,易情绪化。完成型风格的管理者习惯以结果为导向,在做决策与人际互动上偏向于就事论事、直截了当的,严以律己,对他人的期望也颇高。促成型风格的管理者很重视人际关系、全心投入和忠诚度,注重打造团队合作和相互支持的工作环境。分析型风格的管理者很重视用正式且有条理的方式来做出决定和解决问题,认为工作上的人际互动应该要专业并以公事为导向,而非讲究人情冷暖移及鼓励表达。

管理者要科学评估自我管理(领导)风格,在清晰了解和掌握自我管理风格的基础上,有的放矢地进行情商能力建设,对组织内成员开展针对性地管理行为,创造组织最佳的成果。

#### 3.2 基于情商认知的管理者工作改进策略

##### 3.2.1 加强自我情绪管理,努力塑造个人管理魅力

人格魅力是指一个人在性格、气质、能力、道德品质等方面具有的很能吸引人的力量。作为组织的管理者,要注重自身人格魅力的培养,通过其社会形象、行为态度、品德修养,赢得组织成员的信任和认可,潜移默化地影响和带动组织成员向好、向善、向上。

管理者要建立个人魅力,做好自身情绪管理是关键。一是要严格自律,起表率作用。凡事想在前,做在前,尤其面对招生压力,管理者就需要冲在前,引领和指导招生团队找到生源方向。二是严格自控,做到表里如一。不仅要做到业务的引领和指导,在思想素养、道德修养方面也要起到示范作用。三是善于自我激励,鼓舞士气。尤其在招生胶着阶段,管理者应该坚定信心,用坚韧的毅力,带领团队找到成功的途径,成功激发招生团队的斗志,用成就感坚定面对困难和战胜困难的信心。

##### 3.2.2 提升卓越沟通魅力,激发团队工作热情

招生团队的管理者不仅是一线的招生人员,更是团队招生技巧的培训者、引导者、纠偏者,具有良好的社交技巧处理好人际关系是管理者的重要能力之一。

卡内基在《卡内基沟通与人际关系》一书中提出了处

理好人际关系的三个基本技巧,即不批评、不责任、不抱怨;给予他们真诚的赞赏与感谢;设身处地为他人着想。这也是丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)所提出的情商建设中社会知觉能力的移情。笔者以此为依据,开展了相应的训练。遇到问题,不批评、不抱怨,多了解他们为什么这么做;遇到不同意见,不反驳、不争辩,多了解他们提出不同意见的初衷和想法;对于项目的思路,不着急下结论,多倾听大家的意见。通过这些改变人际关系的技巧的训练和运用,让团队成员觉得被尊重,拉近了管理者与成员之间的关系,从而激发他们的积极性、创造性,更好地推动招生工作<sup>[1]</sup>。

##### 3.2.3 实施正确的激励,发挥成员优势,建立和谐团队氛围

优秀的管理者,不仅能让工作目标顺利实现,还能凝聚团队,帮助团队成员成长,这也是丹尼尔·戈尔曼情商能力中对社交技巧的要求<sup>[2]</sup>。

马斯洛需求层次理论将人的需求从低到高分五个层次,分别是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。在物质条件丰富的现今社会,人们对尊重需求和自我实现需求更为强烈,招生团队也不例外。笔者在针对团队成员需求的调查结果显示,对良好工作表现表示感谢、升迁的可能、对事情有参与感、工作有趣、好的报酬分列前五位。以此结果为依据,笔者针对招生团队成员开展了相应的激励措施。如将处室工作研讨常态化,增强参与感;积极寻找团队成员身上的优点和长处,真诚地予以赞美和表扬;尊重团队成员的意见,合理的予以公开表扬,不太合理的委婉提出意见,而不是说“你错了”“你不对”。对工作中的失误敢于承担责任,为团队成员放开手脚工作免去后顾之忧;积极申报市级研究课题,培养他们研究思维和研究能力等。这些措施的实施,充分满足了团队成员尊重需求和自我实现需求。大家在开放的成长环境中,发挥各自的才干和潜能,凝心聚力,共同面对困难,共同享受成果,从而实现处室工作和个人共同成长<sup>[3]</sup>。

## 4 结语

情商管理是一种能力,是一种技巧,更是一门艺术。在团队建设中拥有这种能力和技巧可以营造良好的工作环境,可以激发团队成员工作的积极性、主动性和创造性,从而创造出更好的团队业绩。所以,团队的管理者应该要加强情商管理的学习,提高情商管理的能力<sup>[4]</sup>。

#### 参考文献

- [1] [美]戴尔·卡内基.卡内基沟通与人际[M].北京:中信出版社,2013.
- [2] 王旭东.企业员工的情商管理及培养[J].河北企业,2018(7):23-25.
- [3] 冯新新.管理者情商与管理能力[J].前沿,2013(11):68-70.
- [4] 郭震.论情商在行政管理中的运用[J].领导科学,2011(9):35-37.