
高情商领导力

——走向卓越的关键

(3天)

一、课程背景

- 1.管理实践中，“管人”“管事”，哪一个难？ 管人。
- 2.企业的各级管理者，不缺乏技术培训，最缺的是什么？ 对人性的理解。
- 3.什么是人性的理解？ 以社会学、经济学、管理学为基础的，融入于管理实践中的系列“管理理念与管理技能”。
- 4.进一步的归纳，最关心、需要提升的关键词有哪些？

高情商

领导力

减压技巧

跨部门协调与说服技巧

工作思路与管理创新

二、课程大纲：

(一) 情绪、智商、情商的正解——智商固然重要，情商更加重要！

1.幸福是什么？

2.情绪正解

(1)人的心理现象的四大基本内容：知、情、意、行

(2)人的心理现象的实质？

(3)情感是什么？

(4)情感的水平（层次）

(5)情感的功能

(6)情感修养情绪管理情商提升的目标

3.智商正解

(1)智商来由

(2)智商特点

(3)智商分布曲线

(4)智商的局限性

4.情商正解

(1)情商概念：5大核心要点

(2)情商的实质

(3)情商为什么这么重要？

(4)高情商与管理者绩效

(二) 压力与压力源

1.正确认识压力

(1)压力是什么？

(2)压力适当的正面意义

(3)压力超标

(4)负面压力对人体 7 大系统的伤害

2.正确认识压力源

(1)压力源

(2)压力应对方式（支持式、回避式、控制式）

(3)价值观测试

（减压技巧：一念之转、把问题转化成目标）

(4)能量层级与正向能量

(5)如何有效控制压力源

(三) 情商领导力 1：情商提升

1.知“情”——找准自我定位，透视他人内心

(1)认知之难——古希腊的哲学命题以及思考

□知觉偏差：眼见为实，真的吗？

□认识之差：看人与看己

□个性与性格：性格决定命运

□过于自信：您有自知之明吗？

□定位之难：千里马与孺子牛

(2)角色

□高情商的角色定位、行为要求

□如何找准角色定位？

(3)透视人心

□透视人心的内容

□透视人心的方法：观察、谈话、测验（画树）、活动、作品分析（笔迹鉴定）

2.控“情”——优化挫折反应，保持良好的职业心态

(1)什么是挫折和挫折感？

(2)人们如何应对挫折感？----心理防御机制及其利弊解析

□消极的心理防御机制：攻击、投射、冷漠..

□积极的心理防御机制：升华、补偿、幽默…

□中性的心理防御机制：自饰、自居、自慰…

(3)我们如何管理挫折和挫折感？

□挫折预防

□挫折感调节

□挫折反应选择

(4)高情商的职业心态？

□为人真诚心

□名利平常心

□工作责任心

□事业进取心

□职业自信心

□胸怀感恩心

□人生归零心

(5)如何保持高情商的职业心态？

□弄清自我定位

□明确努力目标

□集中主要精力

(减压技巧：高效的时间管理)

□处理工作之余

(减压技巧：、说写唱跳)

3.共“情”——做好柔性管理

(1)建立良好关系的技术——平衡人际关系

□姿态

□尊重隐私

□寒暄

□顺应

□示弱

□自我暴露

□气量胸襟

(2)体现积极关注的技术

□倾听

□共情

□协助

□表达

(3)言语交流的技术

□鼓励

□重述

□释义

□反射

(4)施加影响的技术

□对质

□解释

□建议

□指导等

(四) 情商领导力 2：务实的工作思路与管理创新

1.思路是什么？指向目标、解决问题的思考模式、思维路径

2.为什么“思路决定出路”

3.什么是务实的工作思路

4.寻找思路，需要突破哪些理念

(1)学会整合资源

(2)培育“三脉”，打造“四凭”

(3)重视战略、关注细节，形成系统优势

(4)克服职业的最大困难——惰性

5.如何找到务实的工作思路？——切入点（技巧）

(1)关键性问题：职业发展瓶颈

(2)创新性问题：职业前沿问题

(3)系统性问题：职业发展机会

(4)可行性问题：职业优势、劣势、机会、挑战分析

6.练习与分享

减压技巧：音乐疗法、静心冥想、全新思维（左大脑、右大脑）、书写法

7.工作思路创新——制度创新

(1)为什么很多制度创新流于形式？

(2)农村承包责任制的启迪：源自于自下而上的“”的创新，验证了“机制设计理论”的巨大威力

(3)机制设计理论是什么？

(4)机制设计对企业管理创新为什么这么重要？

(5)机制设计的关键点

(6)机制设计在管理创新中的巧妙应用

□机制设计在市场销售中的应用

□机制设计在人力资源管理中的应用

□机制设计在社会管理中的应用……

8.分享与讨论

(五) 高情商领导者减压技巧三：鲜明的工作特色

1.什么是鲜明的工作特色

2.回避误区

(1)路径依赖

(2)理所当然

3.工作哲学

(1)找准主攻方向

(2)深入全力打造

(3)技巧先强后大

4.如何打造鲜明的工作特色？

(1)岗位专家化

(2)岗位创特色

(六) 高情商领导者减压技巧四：跨部门协调&说服技巧

1.事前准备

(1)凡事“谋”在前

(2)创造利于沟通协调的条件

(3)微笑的力量

2.有效表达

(1)印象 3V

(2)看的认真

(3)逻辑性

(4)让对方听的“爽”

(5)评价“三明治”

3.确认需求

(1)需求冰山、拨开迷雾

(2)有效提问：对人如何提问、对事如何提问

(3)积极聆听

(4)有效反馈

(5)节点控制

4.处理差异

(1)彼此的理解

(2)求同存异，增进共识

(3)处理差异的有效方法

(4)说服的技巧

(5)协调成功

5.共同实施

(七) 结束语：

合力打天下——人心齐，泰山移

三、课程说明：

课程可以根据客户实际情况，定制调整