

领导者情商管理

——四种柔性团队领导能力提升

课程背景：

团队管理工作中有些工作不能量化或是公式化，比如说心理、情绪、沟通、人际等方面，更多的时候是依赖于每个人的自我成长和领悟，近几年称为情商。一个人的情商不高一定会在工作和生活当中遇到问题；一名团队管理者的情商不高一定会在团队管理中遇到困难，尤其是在我们这个重视人情的国度里，情商在个人与管理中都起着决定性的作用。那么，作为一名团队管理者如何从心理上认知管理？如何提升自己的情绪管理能力？如何扩展自己的人际关系？如何与上级领导、同级别管理者、下属高效沟通解决问题呢？本课程基于以上问题的解决，为企业团队管理者量身订制，从管理情商的角度为团队管理者提供切实可行的整体解决方案。

课程收益：

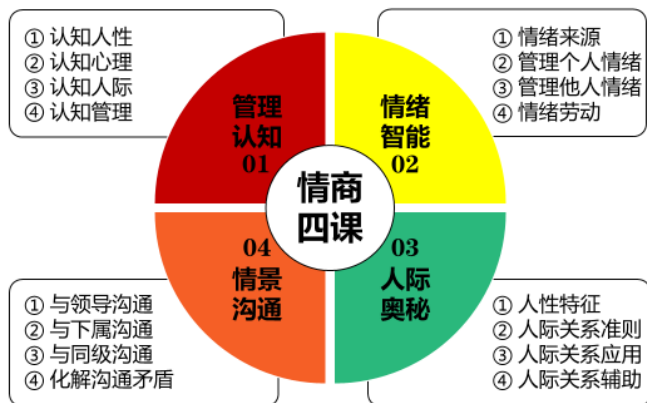
- ★ 提升团队管理者的心理认知，扩展世界观和价值观，掌握管理者必备的心理调节能力；
- ★ 有助于团队管理者了解情绪的来源和情绪传达的意义，掌握个人的情绪管理和控制能力，掌握下属常见（嫉妒心/玻璃心/愤怒心/平凡心）情绪的管理方法；
- ★ 提升团队管理者处理个人压力的能力，掌握团队管理者解决下属人员压力的方法；
- ★ 有助于团队管理者了解中国人的共性，掌握中国人的人际特点，灵活运用人际应变的技能和方法来解决团队管理中的人际问题；
- ★ 扩展团队管理者的人际关系面，掌握良好人际关系的实用方法和技巧；
- ★ 掌握沟通的基本技能和相应方法，灵活运用于对领导的汇报和指示等工作中，提高对下属沟通工作的有效性，提升良好的沟通矛盾处理能力。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：企业团队负责人/各级管理者/储备干部

授课方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

课程模型：



课程大纲

第一讲：管理认知

引言：人类意识的五阶进化

一、意识与潜意识

互动体验：与自己的潜意识对话

理论：意识的冰山理论

1. 管理认知的"三个阶段"
2. 管理认知的"五个冲突"
3. 管理认知的"五种障碍"
4. 认知意识进化的"两大前提"

案例分析：团队的矛盾冲突

二、认知人性

案例演示：国人为什么这样想？

1. 没有两个人是一样的
2. 一个人无法控制另一个人
3. 人生本是名利场

案例分析：不反对不等于赞成

三、认知心理

课堂测试：测试你的心理成熟度

1. 没有绝对真实的世界
2. 没有失败只有回应信息
3. 动机总不会错，只是行为没有效果

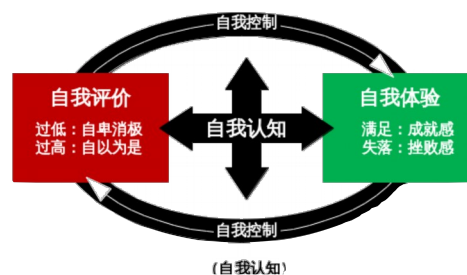
角色扮演：不同的结果

四、认知人际

案例演示：看不懂自己的中国人

1. 沟通的意义是对方的回应
2. 影响最大的是最灵活的部分
3. 每个人都有使自己快乐的资源

案例分析：话里有话



五、认知管理

案例演示：管理的发展启示

1. 有效果比有道理更重要
2. 重复旧的做法最多得到旧的结果
3. 凡事必有四种以上解决办法

案例分析：“二选一”与“二合一”

第二讲：情绪管理

案例演示：冲动的惩罚

一、情绪来源

理论：理解层次模型

1. 情绪的正面与负面
2. 情绪的“六种意义”
3. 决定情绪的“五个条件”

角色扮演：一次野餐

二、管理个人情绪

1. 一般方法：三种态度
2. 治标方法：四种方法
3. 治本方法：ABC法则

实操演练：日常情绪分析与管理练习

三、管理他人情绪

1. 职场“玻璃心”
2. 职场“嫉妒心”
3. 职场“愤怒心”
4. 职场“平凡心”

案例分析：职场面面观

四、情绪劳动

案例演示：上课监听老师讲课

1. 情绪劳动“四个维度”
2. 情绪劳动“心理阴影”
3. 情绪劳动“三层表达”
4. 工作倦怠“四个成因”

案例分析：海底捞的“变态”服务

第三讲：人际关系

一、人性特征

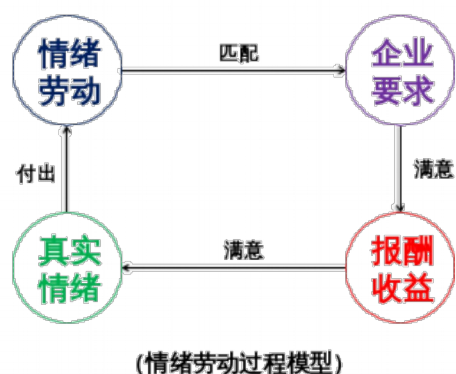
案例演示：升职了

1. 言：言而有信 & 言不由衷
2. 行：言出必行 & 且行且珍惜
3. 心：心知肚明 & 各怀鬼胎
4. 性：性本善 & 性本恶

案例分析：从求人办事看人性

二、人际关系准则

课堂测试：测试你的个性类型



理论：个性模型

1. 人际关系的"四大准则"
2. 人际关系的"四大理念"
3. 人际关系的"三大禁忌"

案例分析："鸿门宴"

三、人际关系应用

案例演示：受伤的友情

理论：人际关系体用理论

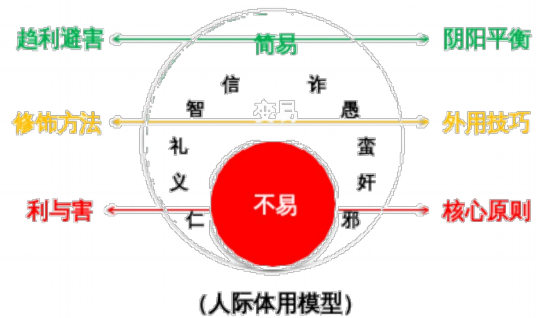
1. 人际关系的"八大学问"
2. 人际关系的"四种立场"
3. 人际关系的"四种态度"

案例分析：公务员的态度转变

四、人际关系辅助

案例演示：和珅的仕途

1. 人际关系的起点
2. 人际关系的媒介
3. 人际关系的交往
4. 人际关系的技巧
5. 人际关系的修养



第四讲：高效沟通

一、与领导沟通

视频案例：《宰相刘罗锅》的沟通经典

理论：对上沟通过程模型

1. 领命：无条件接受
2. 汇报：分三步表达
3. 批评：时刻准备着

案例分析：韩信点兵多多亦善？

二、与下属沟通

互动测评：测试你的沟通习惯

理论：对下沟通过程模型

1. 启迪智慧的"四种方法"
2. 指派任务的"五个步骤"
3. 批评下属的"三明治法则"

案例分析：一次紧急任务的始末

视频案例：达康书记在"懒政学习班"的讲话

三、与同级沟通

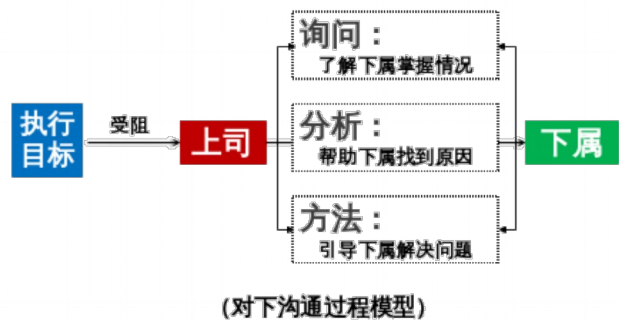
原因分析：与同级沟通不当的三个原因

理论：同级类型

1. 工作接口的"四镜法则"
2. 同级沟通的"四个技巧"
3. 同级会议的"四不法则"

案例分析：经理研讨会

四、化解矛盾的沟通



案例演示：两名员工打架的处理

1. 化解矛盾的“四字要诀”
2. 解决矛盾的“五个技巧”
3. 应对刁难的“四种方式”

案例分析：机智的回答