

# 领导者情商管理

## 课程背景：

领导者情商是领导者对自己工作情绪了解、控制和自我激励的能力，以及管理好下属和团队情商的能力。合益集团(Hay)进行了一次研究，从全球范围的2万名高管中随机选出3871位作为样本，研究发现，领导力的竞争力模式通常包含以情商为基础的各项能力，贡献率为80%-100%不等。哈佛大学商学院曾经做过调查，他们选取了1000名在美国算是杰出优秀的人物，问他们成功的因素是什么，最终的答案统一为情商。此外，另一家世界顶尖咨询公司美世咨询的报告显示，管理层被雇佣往往是因为经验和智商，解雇则是因为情商。一个高情商的领导者将为企业带来更多收益，数据显示：“领导者的情商直接影响其管理风格，进而影响组织氛围，最终影响企业21%的利润。”相反，低情商的领导者将造成更多的问题，如低绩效、团队成员高离职率、低效能等。

**如何提升领导者情商管理水平，已经成为许多公司关注的焦点。**

2007年开始每年评比的十大管理工具中，情商管理年年上榜。哈佛大学、剑桥大学、斯坦福大学等将情商管理纳入MBA项目、全球卓越领导者项目等教育项目。可见情商管理对于企业管理中重要性和必要性。

## 课程收益：

- 帮助学员提高对情商管理的认识和理解，让管理工作更加有针对性；
- 前沿管理心理学理论（潜意识理论等）、技术与实践结合，拓宽管理视野；
- 指导学员掌握自我情绪管理的工具方法，更好应对工作和生活压力，提高工作效率和幸福感；
- 教授学员使用多种工具方法，促进自我激励和成长，保持最佳工作状态；
- 指导学员掌握打造高情商团队的工具方法，提升团队整体战斗力，实现组织目标。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**中基层管理者

**课程方式：**讲师讲授、案例分析、角色扮演、情景模拟、实操演练

## 课程大纲

### 第一讲：走进情商

#### 一、什么是情商？

1. 心理过程与智商、情商、逆商
- 2. 情商的构成**
  - 1) 了解自身情绪
  - 2) 管理情绪
  - 3) 自我激励
  - 4) 管理他人的情绪
  - 5) 处理人际关系

#### 二、高情商领导

1. 什么是高情商领导？
- 2. 高情商领导的特征**
  - 1) 优异的自我情绪管理能力
  - 2) 自我激励与不断成长
  - 3) 最大化提升团队情商

## 第二讲：领导者的自我情绪管理

### 一、潜意识理论——隐藏在情商下的深层心理

1. 意识和潜意识的概念
2. 潜意识与情商
3. 潜意识的来源
4. 潜意识的沟通
5. 潜意识与催眠

活动：人桥催眠演示

### 二、识别你的心理和情绪

1. 负面情绪的来源
2. 心理问题与心理疾病的区别
3. 领导者常见的职场杀手——抑郁症
4. 适度焦虑有好处
5. 适度强迫是职场精英的共性特质

### 三、调整常见错误意识提升情绪管理力

1. 意识——情绪反应模型
- 2. 生活与职场常见错误意识调整**
  - 1) 负面焦点意识
  - 2) 显微镜意识
  - 3) 风险放大意识
  - 4) 不能接纳意识
  - 5) 胡乱攀比意识
- 3. 自我情绪管理的路径**
  - 1) 自我觉察
  - 2) 接纳
  - 3) 意识调整
  - 4) 内化到潜意识

## 第三讲：领导者的自我激励与成长

### 一、寻找你的激励源

1. 自我、本我、超我
2. 保健因素与激励因素

### 二、领导风格与领导魅力

#### 1. 领导者的六种风格

- 1) 权威型领导
- 2) 教练型领导
- 3) 亲和型领导
- 4) 民主型领导
- 5) 领头型领导
- 6) 高压型领导

讨论：中国式领导是什么样的？

#### 2. 领导魅力提升

- 1) 领导魅力从何而来？
- 2) 领导魅力提升的方法

### 三、最佳工作状态——涌流

## 1. 工作状态如何？

- 1) 空闲
- 2) 疲惫
- 3) 涌流

## 2. 涌流——情商的至高境界

- 1) 提高专注力
- 2) 精力管理
- 3) 拒绝拖延
- 4) 学习与分享

## 第四讲：打造高情商团队

### 一、认识团队和高情商团队

1. 群体心理学：一个人、一群人和一个团队
2. 什么是高情商团队？

### 3. 高情商团队的特征

- 1) 高情商领导
- 2) 高情绪复原力
- 3) 高协作性
- 4) 高效沟通

### 二、打造高情商团队之高情绪复原力

#### 1. 团队成员情绪辅导的四大技巧

- 1) 接纳——接纳不完美，对不完美不做负面评价
- 2) 共情——换位思考，体验和反馈对方的情绪
- 3) 倾听——反馈式倾听，帮助对方宣泄负面情绪
- 4) 传染——情绪的相互感染

#### 2. 团队情绪辅导

- 1) 刻意练习
- 2) 幽默氛围

案例：办公室开心一刻

- 3) 情绪对冲

### 三、打造高情商团队之高协作性

#### 1. 人岗匹配

讨论：喜欢重要还是适合重要？

活动：销售员人岗匹配的特质有哪些？

- 1) 分析团队的工作
- 2) 识别团队成员的人格特质

#### 2. 有效激励

- 1) 工作满意感——激励员工的核心因素
- 2) 如何让员工产生满意感？

### 四、打造高情商团队之高效沟通

1. 强烈的沟通目标意识

#### 2. 开会常见的问题与改善

- 1) 会而不议
- 2) 议而不决
- 3) 决而不行
- 4) 行而无果

### **3. 消除沟通障碍**

- 1) 沟通有坏处
- 2) 带情绪沟通
- 3) 无反馈沟通

**活动：**中式头脑风暴会

4. 适度授权
5. 培养团队成员的同理心
6. 培养团队成员良好的人际关系

### **第五讲：领导者轻度负面情绪压力缓解方法**

1. 运动疗法
2. 倾诉疗法
3. 流泪法
4. 自我催眠减压法
5. 音乐疗法
6. 食物疗法
7. 视觉疗法

**课程结束**