

# 成为高情商管理者（2天）

## 课程背景

为什么情商比智商重要？“Emotional Intelligence”这个术语最初出现在1998年 Daniel Goleman 的著作“Working with Emotional Intelligence”中的组织全景中。为什么这个词能引起个人和机构的注意？研究显示：

- o 工作不断变化的性质：更扁平化的机构，更少的管理层，更大的责任
- o 不断增加的复杂性：科技的影响和职业的更新
- o 竞争的加剧：缩短的产品生命周期和要求更高的顾客
- o 市场的全球化：现代企业需要全球化的思维和本土化的管理
- o 变化的加速：如今变化是企业生命的不变特征
- o 压力的增大：世界卫生组织预测，抑郁症在今后的十年内会成为死亡的第二大原因
- o 自我管理职业生涯的出现：不再有终身的职业
- o 研究迹象表明：智商+情商=成功

为什么要费神去发展情商？

- o 对英国某大型超市连锁店管理人员的调查显示，那些情商高的人员感受到压力更小，
- o 身体更健康，士气更足，表现更出色，生活质量也更好。（UMIST 2010）
- o 一家跨国公司的合伙人接受情智测试，那些情智高的人稳获比别人多 120 万美元的利润
- o 国家保险公司里情智低的职员平均销售业绩是价值 54000 美元的保险单，而
- o 情智高的职员平均销售业绩达到 114000 美元
- o 2/3 与压力有关的问题是由滥用的，不尽如人意的，范围狭小的或是定位不正确的
- o 人际关系引起的
- o 1997 年，美国医疗联合会发现，缺少理解他人的能力的医生更容易被起诉

- 坚定的信念，理解他人的能力，快乐的心情，情感的自我意识及解决问题的技巧
- 比背景，性别和销售方法更能预示成功的销售业绩
- 对全世界 500 个企业的研究表明，那些情智最高的人在企业中能步步高升

### 课程收益

- 通过解释 EI 的含义及重要性介绍情商智慧
- 提供理解情商智慧的框架
- 识别自己的意识或情绪对绩效产生的影响
- 识别和理解他人的情绪并学会适应
- 管理他人的情绪并提升绩效
- 处理并正面影响激励他人
- 给你一个测试情商的机会

### 个人的收益：

- 提高自我意识，更加自信和专业
- 更有效地处理棘手的问题
- 发展个人的公信力和影响力
- 建立稳固的合作关系

### 组织的收益：

- 拥有更多高效的领导和管理者
- 拥有更多合作意识，自我激励的高效率团队
- 更少的抱怨和不满的员工
- 降低工作场所的压力

**课程形式：**讲授，故事，练习，音乐，情绪识别卡等多种形式结合

**课程时长：**2 天，12 小时

**课程对象：**企业的中高层管理者，部门经理和主管等

## 课程大纲：

### 第一章 领导力与情绪的关系

- 领导就是被追随；领导力就是影响力
- 新时代下的变革；情绪资本时代下的领导困局
- 领导艺术的核心是情绪影响力

### 第二章：情绪的功能

- 当激情压倒理智
- 人的两种心理
- 神经警报
- 左右脑的分工
- 情绪记忆的专家

### 第三章 发展情商的本质：认识自己

- 情商与命运
- 聪明的情绪
- 热情和冷漠
- 了解无意识
- 身体-头脑-心灵

### 第四章 管理者情商发展五维度

- 了解自身情绪
- 管理情绪
- 自我激励
- 识别他人的情绪
- 处理人际关系

### 第五章 管理者发展情商的五步模型

#### 1. 管理自我：自我意识

- 冰山理论在情商管理中的应用
- 个人风格，技巧，身体状况
- 人体的五感系统
- 非语言的行为

- 自我内心对话
- 自我情感认知

## 2. 管理他人：情绪控制

- 霍金斯能量等级与对应的情绪
- 人类常见的 8 种情绪
- 识别他人情绪
- 情感的动力图
- 五步冻结法

## 3. 管理他人：团队成员激励

- 冲动控制：软糖实验
- 负面情绪与负面思维
- 积极思考的力量
- 乐观主义：伟大的驱动器
- 自我激励的要素
- 自我肯定的对话
- 体验活动：创造一个有吸引力的未来

## 4. 管理他人：建立有效的关系

- 人际交往的原型
- 和谐人际关系的三大要素
- 人际交往成功的秘诀：要与别人的情绪一致
- 建立有效人际关系的六个步骤

体验活动：建立亲和力

## 5. 影响他人：成为情商教练

- 领导者的心电影响力
- 价值观管理
- 明确自我价值观
- 明确目标，寻找动力

## 课程回顾与总结