

情商领导力

——管理者情感智能 EI 运用

【课程目标】

1. 了解 Genes 情感智能 EI 模型
2. 认知、表达、决策和管理自己及他人的情感
3. 智能化地运用情感有效地、更人性化地获得高质量的人际关系以推进绩效

【课程对象】 各级管理者

【课程形式】 感性讲授+针对测试+练习+合作对话+心理视频+案例+落地工具+分享点评

【课 时】 6-12 小时

【版权认证】 澳大利亚《Genos Ei—情感智能》授权

【课程提要】

第一讲、EI 与领导力之间的关系

一、 什么是情感智能 (EI)

1. 什么情感
2. EI 对绩效的影响
3. EI 是什么
4. 情绪、感觉和心情
5. 从 EQ 走向 EI

二、 情感智能对领导力发展的重要性

三、 在工作中，EI 如何影响决策、行为及绩效表现

四、 EI 研究背景和 EI6 技巧模型

第二讲、EI 六项能力素质

一、 自我情感认知——同步感知情绪状态

1. 定义
2. 产生情绪的五大要素
3. 增强自我情感认知的方法

- 1) 反思与自我评判法
- 2) 价值观法
 - a) 案例：登山还是救人
 - b) 活动：探索你的价值观

二、 他人情感认知——运用同理心，贴近人心

1. 定义
2. 提高他人情感认知的方法

- 1) 认知
 - a) 典型的倾听障碍
 - b) 工具：四层次倾听
 - c) 倾听的等级：专注、跟随、回应
 - d) 练习：真心话大冒险

- 2) 理解
察言观色：肢体语言

- 3) 展示理解
 - a) 同理心和同情心
 - b) 同理心特征之一：换位思考
 - c) 同理心特征之二：不做评判
 - d) 同理心特征之三：体察他人情绪
 - e) 同理心特征之四：学会与人沟通

3. 和谐的人际关系

- 1) 彼此的关注
- 2) 共同的积极情绪
- 3) 一致性同步性

三、 情感表达——真诚的对话方式

1. 定义

2. 作用

3. 解决冲突的五种策略

4. 建立协作型的表达

1) 抚拍

- a) 生理上抚拍：礼节性抚拍、正向抚拍
- b) 心理上抚拍：自发性抚拍、负向抚拍

2) HAPPS 感谢术

- a) Habitual 习惯性的
- b) Authentic 真诚的
- c) Promptly 及时的
- d) Properly 适当的
- e) Specifically 具体的

3) 协作性情感表达四步法

- a) 初步了解
- b) 主张
- c) 阐明
- d) 咨询

5. 真诚对话的方式

- 1) 充分的准备
- 2) 加入情感用语
- 3) 回应的类型
- 4) 追问技巧
- 5) 进一步的行动（没有下一步不离开会议室）
- 6) 总结本次谈话
- 7) 其他注意点

四、 情感推理——更有效的决策

1. 事实世界 VS 情感世界

- 1) 事实世界的规律 VS 情感世界的无序
- 2) 大脑 VS 心脑
- 3) 左脑 VS 右脑
- 4) 数据 VS 情感
 - a) 事实数据：战略、目标、制度、流程
 - b) 情感因素：他人的感受、自我的感受

2. 影响群体：客户、供应商、内部利益群体

3. 情感推理五步骤

- 1) 事实
- 2) 利益相关人分析
- 3) 你自己的感受
- 4) 解决方案
- 5) 沟通

五、 自我情感管理——快速走出负面情绪

1. 定义
2. 被动的自我情感管理 VS 主动的自我情感管理
3. 自我管理的四个策略
 - 1) 思维
 - 2) 体能
 - 3) 关系
 - 4) 环境
4. 强烈情绪的控制与管理
 - 1) 迅速产生
 - a) 四中不好的过激情绪
 - b) 发掘产生原因
 - c) 找出“扳机”
 - d) 延长导火索
 - 2) 采用默认模式做应激反应
 - 3) 练习改换应激模式
 - a) 情感如何导致行为是有逻辑模式的
 - b) 每个人都有自己的默认模式
 - c) 我们必须了解我们自己的默认模式
 - d) 我们必须调整我们的默认模式
 - e) 如果我们不了解这种模式，就是情绪的俘虏，就可能导致失败。

六、 他人情感管理——有影响力的沟通

1. 图片案例：你的心在哪？

2. 建立链接：和谐与合拍共情
3. 视频案例：曹操兵败激发将士
4. 分心法：转移注意力，思维安定缓慢下来
5. 分离法
 - 1) 澄清所有事实
 - 2) 换位思考
 - 3) 确认含义
 - 4) 评估你的单一想法

附件：澳大利亚《Genos Ei—情感智能》授权证书

