

《情商领导力》

主讲：吴丹

【课程背景】

当我们整日把情商挂在嘴边，当企业越来越关注员工情绪状态，我们是否真正理解何为情商？情商又将如何影响我们的工作和生活？在管理中，真正的领导力，一定不只是权力在产生影响，更多的是一种情绪管控、人际关系、人格魅力形成的影响力。如何通过管理者影响力的提升来改变团队中人的行为和绩效，将是未来管理工作的重要课题。

但在管理实践中，我们发现，很多管理者会认为，员工越来越难管，下属太个性，任务执行走样，工作不投入，缺乏热情，下属一言不合就离职，下属容易委屈、抱怨、过于情绪化……而今天的员工经常会认为，领导难伺候，领导太古板，指令表达不清，工作没挑战，毫无价值，领导简直无法沟通，领导强势、冷血、毫无人情……

在这样的情况下，我们就必须改变管理的方法，不能够完全照搬过去的管理模式，而需要借助情绪与心理的理论和技巧，帮助员工更好的认清自己的角色，提升自己的能力，从而提高团队的绩效。

【课程收益】

- 了解情商、逆商对领导者的重要性
- 提升领导者的情商认知、情绪管理能力
- 有效提升领导者的高情商沟通艺术
- 深刻理解领导力以及领导和管理的区别
- 进一步明确管理者角色，提升领导力技术
- 有效提升情商领导力-4D 领导力

【课程对象】

主管、经理、总监、储备干部等

【课程方式】

课程讲授+案例分析+分组讨论+角色演练+游戏互动+工具实操

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一章 理解 IQ（智商）、EQ（情商）、AQ（挫折商）

- 一、什么是“3Q”
- 二、“3Q”与员工录用、提拔
- 三、IQ、EQ与AQ的关系

第二章 情商（EQ）的认知

- 一、什么是情商（EQ）
 - 1、情商（EQ）概论
 - 2、情商（EQ）的分类
- 二、EQ与团队精神
- 三、EQ的重要性
 - 1、影响一个人成功的因素是EQ
 - 2、靠EQ成功的案例分析

第三章 领导者的情绪管理

- 一、职场员工EQ调查数据分析

二、EQ 高与低的特征体现

三、情绪的来源与表现

- 1、情绪的来源
- 2、情绪的成分
- 3、影响情绪的因素
- 4、情绪的差异
- 5、负面情绪对管理者的影响

四、情绪的控制与被控制

五、情绪管控三原则

- 1、产生负面情绪的三个因素
- 2、情绪管控的三个原则

六、领导者对情绪的察觉与利用

- 1、低 EQ 的情绪发泄者
- 2、高 EQ 的情绪处理特质
- 3、对情绪的察觉
- 4、善用别人的情绪
- 5、领导者对人格特质的认知
 - (1) 人的性格没有好坏之分
 - (2) 性格的分析

七、人际关系管理能力

人际关系六大着眼点

第四章 管理者的高 EQ 沟通艺术

一、沟通概述

- 1、沟通的概念
- 2、沟通的三要素
- 3、沟通的基本模式
- 4、沟通的四个目的
- 5、沟通三行为

二、沟通中语言类型的解读

三、沟通中肢体行为的解读

- 1、诚恳礼貌行为
- 2、保护或伪装行为
- 3、暗示行为
- 4、其它肢体语言

四、沟通中对他人情绪的认知及响应

- 1、察言观色
- 2、耐心倾听
- 3、拒绝的艺术
- 4、赞美

五、高 EQ 者对话沟通的十个秘诀

- 1、学会让别人讲话
- 2、有条有理，以情动人
- 3、用好“我”字，用活“您”字

- 4、尽量别打断对方的谈话
- 5、少一些无味的话题
- 6、注意赞美和肯定对方，勿激怒对方
- 7、别道人长短
- 8、多些讨论，少些争辩
- 9、学会调动对方
- 10、善于聆听

六、EQ 低的管理者糟糕的沟通模式

七、管理者要适当表达情绪

八、同理心

- 1、什么是同理心
- 2、同理心沟通三要素
- 3、同理心的两大区别
- 4、同理心两大准则
- 5、同理心对话案例分析
- 6、同理心沟通的实用技巧
- 7、同理心沟通分析演练
- 8、冲突中的同理心沟通应用

第五章 什么是领导力

一、什么是“领导”

- 1、“领”是“带领”
- 2、“导”是“引导”

二、领导者决定了团队的一切

- 1、领导者的风格
- 2、领导者的思维
- 3、领导者的速度
- 4、领导者的改变

名言：拿破仑

三、领导力可以“复制”

- 1、“工具”可以复制
- 2、保证领导力的环节不断、不乱
- 3、“五遍”法则

四、提升领导力的四重修炼

- 1、建立信任
- 2、建立团队
- 3、建立体系
- 4、建立文化

第六章 领导和管理的区别

一、领导与管理的核心驱动力不同

- 1、“领导”的核心驱动
- 2、“管理”的核心驱动

二、困惑的管理者

三、卓越的领导者

- 四、领导是领导人心
- 五、管理是管理事务
- 六、杰克·韦尔奇
- 七、沃伦·本尼斯
- 八、布热津斯基
- 九、领导的四大特征
 - 1、特征一：共同目标
 - 2、特征二：及时反馈
 - 3、特征三：清晰明确的规则
 - 4、特征四：自愿参与

第七章 沟通视窗

- 一、什么是沟通视窗
- 二、公开象限
- 三、隐私象限
- 四、盲点象限
- 五、潜能象限

第八章 管理者角色

- 一、管理的定义
 - 1、一是完成任务
 - 2、二是通过别人
- 二、管理者的使命
 - 1、学会授权，别怕员工犯错
 - 2、下层执行：使命必达
 - 3、中层管理：面面俱到
 - 4、高层领导：营造氛围
- 三、企业共同目标
 - 1、领导者的角色
 - 2、管理者的角色
 - 3、执行者的角色

第九章 领导力技术

- 一、用心倾听，建立员工的情感账户
 - 1、倾听的步骤
 - (1) 深呼吸
 - (2) 提问
 - (3) 复述
 - 2、沟通漏斗
- 二、两种类型的反馈
 - 1、鼓励性反馈
 - 2、纠正调整式反馈
- 三、推理阶梯全过程
 - 1、收集数据
 - 2、选择性接收数据
 - 3、赋予意义，得出结论

四、通过正面反馈，引爆你的团队

- 1、零级反馈：无动于衷
- 2、一级反馈：口头表扬
- 3、二级反馈：表扬并告诉他原因

五、负面反馈时，对事莫对人

“三明治式”反馈模式

- 1、表扬平时工作
- 2、指出现阶段问题
- 3、改进后的成就

六、正确的负面反馈四大流程

- 1、准备事实
- 2、谈话
- 3、行动总结
- 4、跟进计划

七、BIC工具

- 1、B代表 Behavior（行为）
- 2、I代表 Impact（影响）
- 3、C代表 Consequence（后果）

八、四大流程

- 1、鼓励倾听
- 2、商讨改变
- 3、行动总结
- 4、跟进计划

第十章 情商领导力-4D 领导力

一、4D 领导力简介

- 1、黄色领导者
- 2、蓝色领导者
- 3、绿色领导者
- 4、橙色领导者

二、四类性格在团队中的表现

三、绿色培养型个性的本质—AMBR

- 1、关注（Attention）
- 2、心态（Mindset）
- 3、行为（Behavior）
- 4、结果（Results）

四、黄色包容型个性的本质—AMBR

五、蓝色展望型个性的本质—AMBR

六、橙色指导型个性的本质—AMBR

七、鉴别绿色的正向、负向

八、鉴别黄色的正向、负向

九、鉴别蓝色的正向、负向

十、鉴别橙色的正向、负向

十一、8 种行为模式和环境

课后答疑