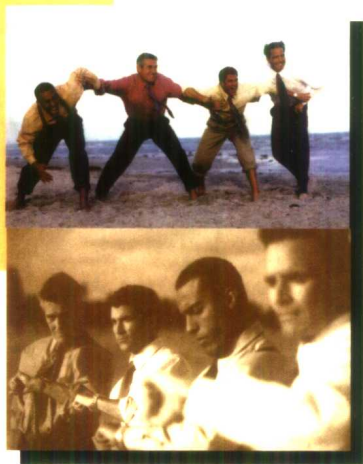


姚怀山 / 主编



情感型领导艺术

QINGGANXING
LINGDAO YISHU



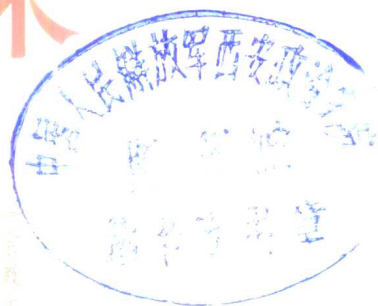
精神的力量往往超出了我们能够给予的最大估价

情感是一种看不见的资源，它需要我们不遗余力的开发。

情感型领导艺术

◆ 姚怀山 主编

QINGGANXING LINGDAO YISHU



情感型领导艺术

情感型领导艺术

姚怀山 主编

宗教文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情感型领导艺术/姚怀山主编. - 北京: 宗教文化出版社, 2001.4

ISBN 7-80123-333-6

I. 情… II. 姚… III. 领导艺术-研究 IV. C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 14212 号

情感型领导艺术

姚怀山 主编

出版发行: 宗教文化出版社

地 址: 北京市交道口北三条 32 号 (100007)

电 话: 64023355-2503

责任编辑: 史原朋

版式设计: 司博文 陶 静

印 刷: 北京鑫洪源印刷厂

版权专有 不得翻印

版本记录: 850×1168 毫米 32 开本 13 印张 285 千字

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 1—3000

书 号: ISBN 7-80123-333-6/G·108

定 价: 18.00 元

目 录

上篇 人·情感·领导过程

第一章 情感型领导特质	(3)
一、人是一种情感型的动物	(4)
1. 人的七情六欲	(4)
2. 情绪情感溯源	(5)
3. 透视情感:情感的分类及表现 形式	(8)
二、领导者的情感世界	(10)
1. 领导者情感:掀起你的盖头来	(11)
2. 领导者情感的特点	(13)

3. 领导者情绪类型	(14)
三、情感型领导特质	(19)
1. 情感型领导的概念	(19)
2. 情感型领导的本质	(19)
3. 情感型领导的职能	(20)
4. 情感型领导的特征	(21)
四、情感型领导的魅力	(23)
1. 情感必胜:情感型领导的感召力和 控制力	(23)
2. 情感型领导的用人魅力	(25)
3. 情感型领导的公关魅力	(27)

第二章 情感型领导科学

一、情感型领导的领导科学	(32)
1. 善于用情是现代领导者必修的 领导艺术	(32)
2. “一把钥匙开一把锁”	(34)
3. 关怀体贴,以情感人	(37)
4. 恰到好处:表扬与批评相结合	(40)
二、情感型领导的管理科学	(42)
1. 情感管理是现代管理科学发展的	

趋势.....	(43)
2. 激励有术:情感型领导的管理艺术.....	(44)
三、情感致胜,建立和谐的人际关系	(48)
1. 人际关系的意义	(48)
2. 如何建立自己和谐的人际关系	(49)
第三章 情感型领导与知识经济时代	(53)
一、新时代的挑战与呼唤	(54)
1. 扑面而来的变革时代	(54)
2. 创新:知识经济的灵魂.....	(56)
3. 知识经济时代对传统领导方式提出了挑战.....	(61)
二、知识经济时代领导方式的巨大变革.....	(63)
1. 运用情感调动人的积极性成为知识经济时代重要的领导方式.....	(63)
2. 情感是创新的动力与燃料.....	(65)

中篇 情感型领导的操作实践

第四章 情感型领导的情感表达..... (76)

一、语言魅力的运用..... (77)

1. 让语言更加丰富..... (77)

2. 让表达更加流利..... (78)

3. 让语言进入人的心灵..... (79)

4. 放下架子, 赞美有加..... (82)

5. 声音的魅力..... (86)

6. 巧用模糊语言..... (87)

二、表情魅力的运用..... (88)

1. 微笑的魅力..... (89)

2. 伤感的魅力..... (93)

3. 愤怒的魅力..... (94)

4. 平静的魅力..... (96)

三、动作魅力的运用..... (97)

1. 眼神的魅力..... (97)

2. 手势的魅力..... (101)

3. 注意你的头部动作..... (102)

4. 亲近动作的运用 (106)
5. 领导应该怎样走路 (108)
6. 姿势的意义 (110)
7. 如何运用服装的魅力 (112)

第五章 情感型领导与下属的沟通 (116)

一、心与心的交流 (117)

1. 摸透下属的心 (117)
2. 建立和谐融洽的关系 (119)
3. 让下属发泄出自己的情感 (122)
4. 让下属说出真心话 (123)
5. 向下属注入挚爱真情 (125)

二、善于倾听下属的声音 (128)

1. 鼓励不同的意见 (128)
2. 乐意听取抱怨 (129)
3. 处理抱怨的艺术 (131)
4. 多听少说 (133)
5. 表现同情心 (135)

三、如何消除下属的不满 (136)

1. 把冲突消灭在萌芽状态 (136)
2. 凡事让三分 (138)

3. 委屈自己化解矛盾 (139)
4. 冷却处理不满 (141)
5. 找到应对争执的方法 (142)

第六章 情感型领导的自我情绪

调控 (144)

一、情绪自控:领导工作的内在保证 (145)

1. 情绪自控:提高工作效率的推动力 ... (145)
2. 情绪自控:建立良好人际关系的
基石 (146)
3. 情绪自控:增强领导理智性的
核心 (147)
4. 情绪自控:领导者身体健康的
灵丹妙药 (148)

二、自控有术:领导情绪控制的要诀 (149)

1. 领导者情绪控制的原则 (149)
2. 领导者情绪自控的方法与艺术 (152)

三、情绪自控:创造领导工作新境界 (158)

1. 驾驭愤怒情绪 (158)
2. 克服紧张情绪 (162)
3. 避免急躁情绪 (169)

4. 摆脱消沉情绪 (177)

5. 调适逆境中的情绪 (182)

第七章 情感型领导的批评法则 (189)

一、领导者为什么要进行批评 (190)

1. 不会使用批评艺术的领导 (190)

2. 不批评的负效应 (191)

二、实事求是,有的放矢 (192)

1. 不能捕风捉影,无中生有 (192)

2. 就事论事 (192)

3. 老伤疤不能揭 (193)

三、因势利导,文火慢烧 (195)

1. 三思而后行 (196)

2. 旁敲侧击 (197)

3. 巧用回避 (197)

4. 迂回商讨 (198)

5. 先扬后抑 (199)

四、通情达理,批评有度 (200)

1. 适度批评 (200)

2. 避免单纯式批评 (201)

3. 切莫过于挑剔 (203)

4. 一切忌无休无止	(203)
5. 不要穷追不舍	(203)
6. 家丑不可外扬	(205)
7. 不要轻易下批语	(206)
8. 指责佐以褒奖	(207)
9. 不得罪大多数人	(208)
五、批评的时空选择	(209)
1. 不要乘人不备突然开批	(209)
2. 切忌随意发难	(209)
3. 对比参照	(210)
4. 看人下菜碟	(211)
六、情感型领导批评须知	(213)
1. 批评的法则	(214)
2. 批评的方式	(215)
3. 批评的禁忌	(219)
第八章 情感型领导的激励法则	(224)
一、以未来前景催发下属前进	(225)
1. 创造共同立场	(225)
2. 引发工作欲望	(226)
3. 给下属编织一个美丽的梦	(228)

4. 追求崇高理想	(231)
二、善用情感激励	(234)
1. 从物质激励的泥沼里拔出脚来	(234)
2. 把情感作为一种力量	(237)
3. 学会催发动人的情感	(240)
4. 领导者应随时表达自己的情感	(244)
三、激发下属的潜力	(246)
1. 给下属搭个大舞台	(247)
2. 鼓励下属提出新构想	(252)
3. 鼓励员工的创造性	(253)
4. 让工作激发人的潜在能力	(253)
四、奖惩激励的运用	(256)
1. 批评 = 保护	(256)
2. 用惩处校正方向	(258)
3. 补偿也是一种激励	(260)
4. 奖励一个带动一群	(262)
5. 分享也是一种激励	(266)
五、情感型领导激励须知	(267)
1. 激励不可任意树立先例	(267)
2. 激励不可采用运动方式	(268)
3. 激励不可趁机大张旗鼓	(268)

4. 激励不可显得偷偷摸摸 (269)
5. 激励不可偏离团体目标 (269)
6. 激励不可忽略有效沟通 (270)
7. 激励要随机应变 (270)
8. 激励的艺术 (273)

下篇 情感型领导艺术

第九章 情感型领导的操作实践 (280)

一、左右逢源：情感型领导的人际 交往艺术 (281)

1. 做下级情感认可的理想上级 (281)
2. 做上级情感认可的下级 (289)
3. 做同级情感认可的同事 (292)

二、春雨润物：情感型领导的语言 艺术 (296)

1. 融情于理是情感型领导的语言
准则 (296)
2. 情感型领导对内的语言艺术 (297)
3. 情感型领导者对外的语言艺术 (300)

4. 情感型领导应克服的错误语言

倾向 (307)

三、护短:情感型领导的用人

艺术(一) (309)

1. 容短护短给你一个人才库 (309)

2. 容短护短的底线 (312)

3. “过犹不及”持“中庸” (313)

4. 巧妙的容短护短法典 (314)

5. 容短护短也要讲究“效益” (316)

四、宽谅:情感型领导的用人

艺术(二) (318)

1. 大度小气,成败胜负前车鉴 (318)

2. 捐弃前嫌,精诚合作事业兴 (321)

3. 宽容大度,增强事业凝聚力 (322)

五、信赖:情感型领导的用人

艺术(三) (324)

1. 疑人不用,用人不疑 (324)

2. 活用“信赖原则” (328)

3. 士为信己者死 (330)

4. 以诚为信 (332)

5. 自信 = 业绩 (335)

6. 怎样信赖下属 (338)

7. 破釜沉舟用人法 (341)

六、关爱:情感型领导的用人

艺术(四) (343)

1. 尊重你的下属 (343)

2. 对下属说,你是我们的骄傲 (344)

3. 让你的下属长本事 (345)

4. 把耳朵递给你的下属 (345)

5. 让下属自己出牌 (347)

6. 尽可能记住下属的名字 (349)

7. 急下属之所急 (349)

8. 不要掩饰自己的缺点 (351)

9. 关爱是一条无形的鞭子 (352)

10. 与下属一同承担责任 (353)

11. 三人行必有我师 (354)

12. 关爱下属的工作与成长 (356)

七、沟通法则 (357)

1. 沟通 and 知识同样重要 (358)

2. 卓越沟通令你魅力十足 (359)

3. “沟通圣手”速成 (361)

4. 耳朵比嘴巴更管用 (364)

5. “一句顶一万句”的技巧 (366)
6. 于无声处听惊雷 (369)
7. 大路也跑,小道也走 (372)

第十章 情感型领导禁忌 (374)

一、忌感情用事失原则 (375)

1. 忌任人唯“情” (375)
2. 忌以个人好恶用人 (376)
3. 忌照顾情面无原则 (379)

二、忌用情不均失公正 (380)

1. 不宜厚此薄彼失公平 (380)
2. 忌另眼看待某些人 (382)
3. 忌偏爱某人引内讧 (383)
4. 忌赏罚凭私怨 (385)
5. 忌处事偏倚失公允 (386)

三、忌亲谄佞远忠贤 (387)

1. 忌近谄媚之徒 (388)
2. 忌恩宠有加马屁精 (389)
3. 忌得利忘形失廉明 (391)
4. 忌天下一色排异己 (393)