

博学汇 · 情智 BPO

“新新人类” 员工管理的 心理学解析和情智解决方案

演讲人：曾莉
情智东方（北京）传媒科技有限公司

1、两个观点

2、新新人类管理的心理学解析

3、三大挑战

4、全方位的情智解决方案

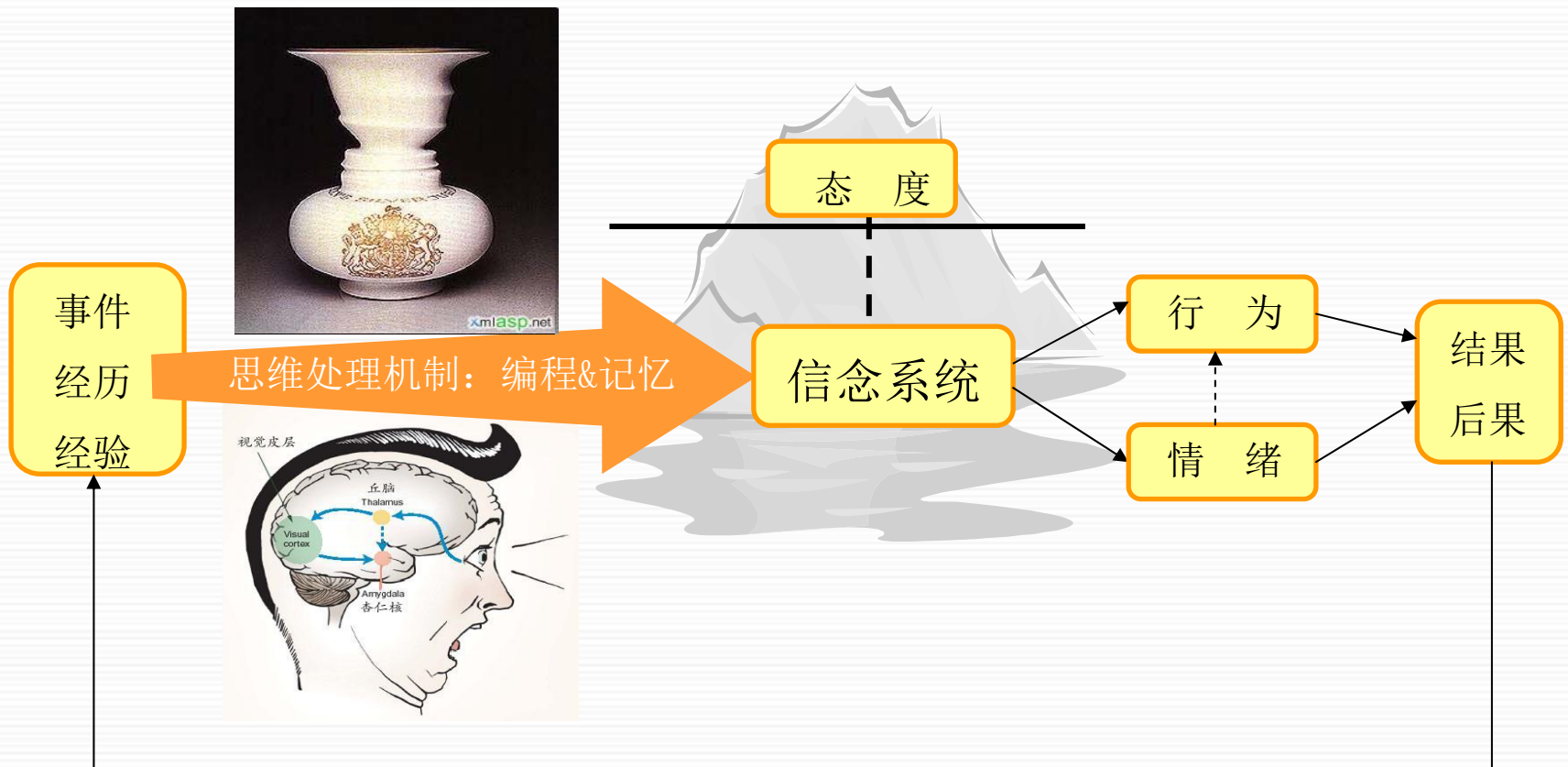
两个观点

1. 新新人类的管理问题对职场的情智胜任力提出了全面挑战
2. 新新人类的管理问题，需要系统的解决之“术”

三个挑战

- 我们如何驱动新新人类？
- 我们选择什么样的新新人类？
- 我们拿什么领导新新人类？

人的行为背后



情智和情商

情智=Emotional Intelligence (EI):

一个人准确感知、评价、表达和管理情绪和情感的能力

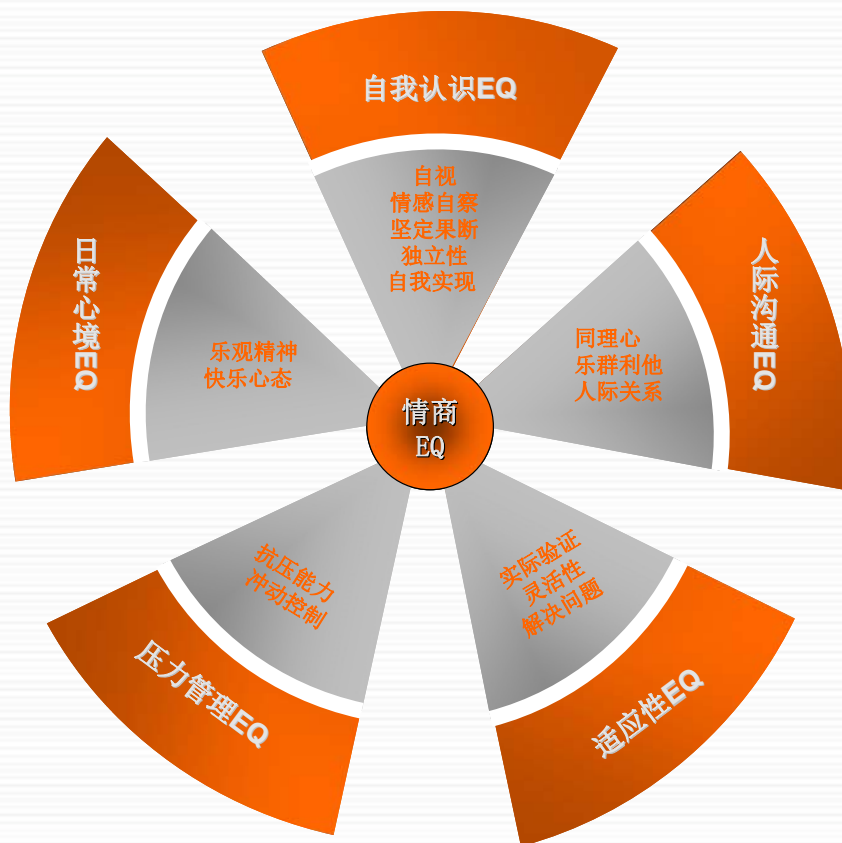
情商=Emotional Quotient (EQ):

用来测量情智高低的商数，如同IQ是测量智力水平的商数

五大情智能力

1. 能识别、理解各种情感/绪并能非破坏性地表达不同情感/绪的能力；
2. 理解他人感受并能本着协作的态度与他人建立关系的能力；
3. 能有效管理和控制情感/绪的能力；
4. 能管理变化以及由变化引起的情感/绪的能力，适应并解决个人和人际关系问题的能力；
5. 保持积极心态并自我激励的能力。

15项情商指标



高情商的好处

- 对他人更具同理心
- 更多的正面行为、更少的负面行为
- 更具质量的社会关系
- 更有效的沟通
- 人际支持网络
- 远见卓识、个人魅力
- 团队协作
-

“当今的商业成功中，15%靠技术，而
85%则是靠情智。”

---Tom Peters

《追求卓越》作者

(西方最被广泛传阅的商业书籍之一)

职场情绪 = 业绩预报器

美国一项针对**19**个保险公司的研究显示：

- 在**75%**的案例里，仅根据员工对工作氛围的评分，就能准确地将公司划分为高利润高成长型企业，和低利润低发展型企业；
- 而员工对工作氛围的评分，**50-70%**都是由领导者的情绪状态和行为决定的。

卓越领导力=高情商

- 盖洛普公司对分布在**700**家美国企业的**200**万名员工的访谈结果显示，决定员工任职长度和工作贡献的重要因素是他与直接上司的关系。
- 对世界上**500**多个大机构的一项胜任力研究表明：在卓越领导力有别于一般领导力的决定因素中，**80-90%**与情智相关。

“领导者必须具备很强的情智能力.....毫无疑问，情智概念不像智商概念那么流行，但是我这些年的经验告诉我，要想成为一个杰出的领导者，**你必须重视情智。**”

---杰克·韦尔奇

高情商 = 高绩效

- 在工作人群中，有**90%**的高绩效者同时也是高情商者。
- 只有**20%**的低业绩者拥有高情商。
- 也存在低情商的高业绩者，但其职业成功机会非常渺茫。
- 目前没有发现一项其业绩与情商无关的工作。

高情商 = 职业成功

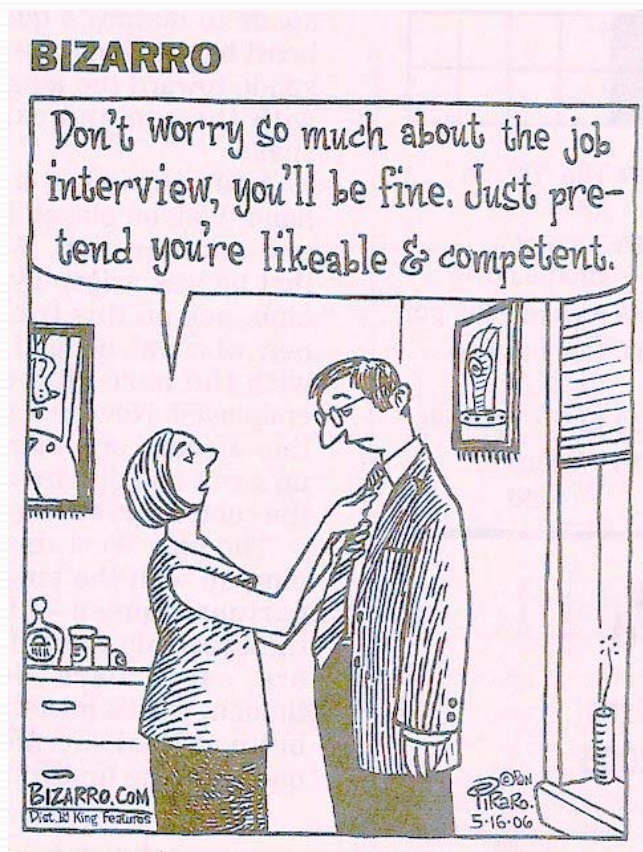
在所有领域的所有工作岗位上，要有胜人一筹的表现，**情智能力**都比单纯的智力能力要重要2倍。

-丹尼尔·高曼

75%的职业脱轨都是由于与**情智胜任力**相关的原因造成的，包括不能处理好人际关系问题，不能适应变化，不能营造信任等。

-美国创新领导力中心

情商：职场新准绳

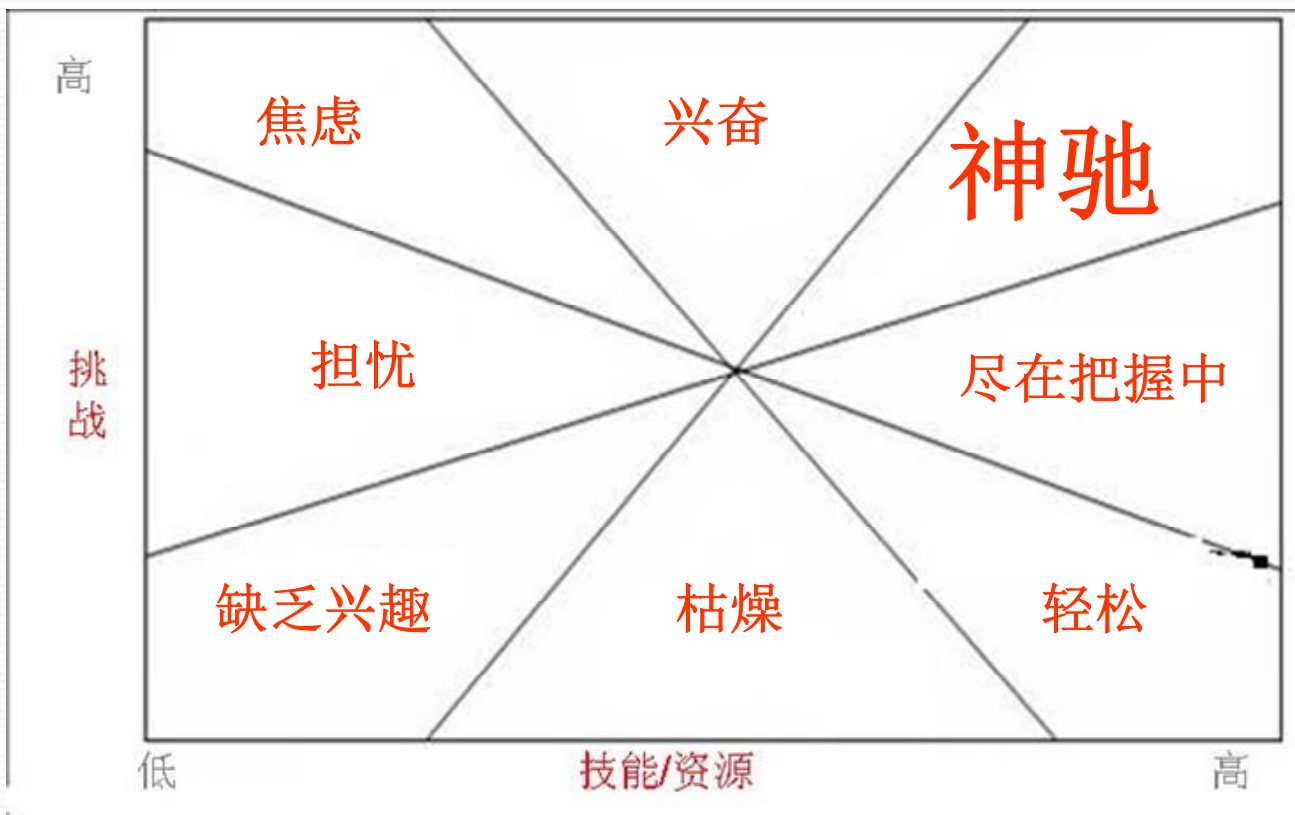


有能力

&

招人喜欢

情绪：工作状态的信号灯



“情智，是一切管理培训的内在前提。”

—Linda Keegan
美国花旗银行高管培养副总裁

已应用情智培训的知名企业



情商在企业管理中的应用

- 招聘高绩效员工
- 留住高绩效员工
- 团队建设
- 管理多元化
- 领导力开发
- 教练辅导
- 绩效管理
- 风险管理
- 管理变化
- 兼并和文化重建
- 重组和重整
- 个人成长
- 压力管理
- 职业规划
- 危机干预
- 心理康复

情商的ROI

美国情智专家对**44个财富500强公司**的研究发现：

- 高情商销售人员的业绩是一般销售人员的2倍
- 情智能力最好的10%的程序员比一般程序员工作速度快3倍

美国百事公司

情智培训后：

- 生产效率增长**10%**
- 行政成本降低**87%**
- 附加经济价值**375万元**
- 情商培训的投资回报率超过**1000%**

美国运通公司 (AEFA)

- 情智培训后，金融顾问销售业绩提高**18%**；
- **10年内**，2万员工每人每年接受**12小时**的情智培训。

Casino Hotels

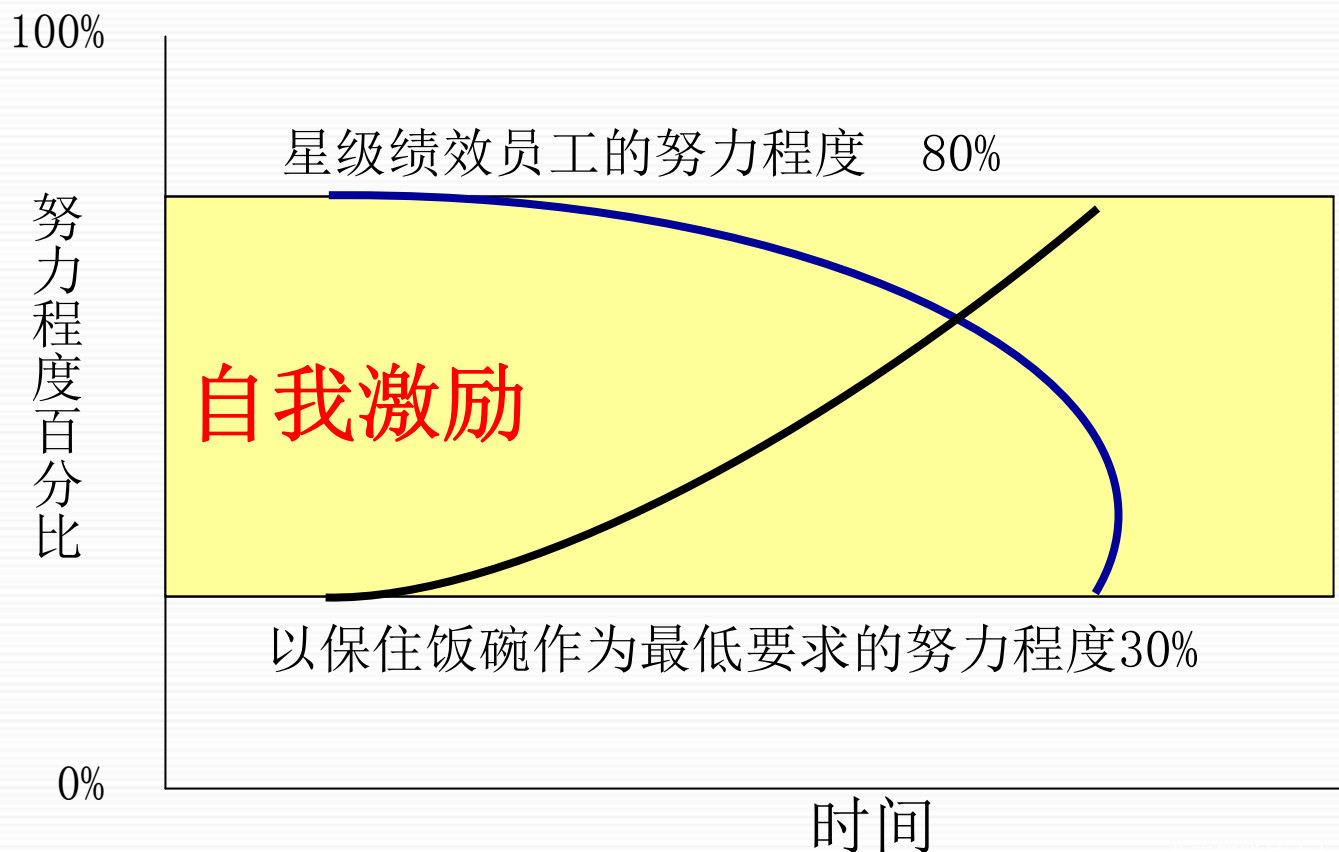
情智培训后，客户满意度提高**20%**，一年后仍在提高。

www.ctghr.com

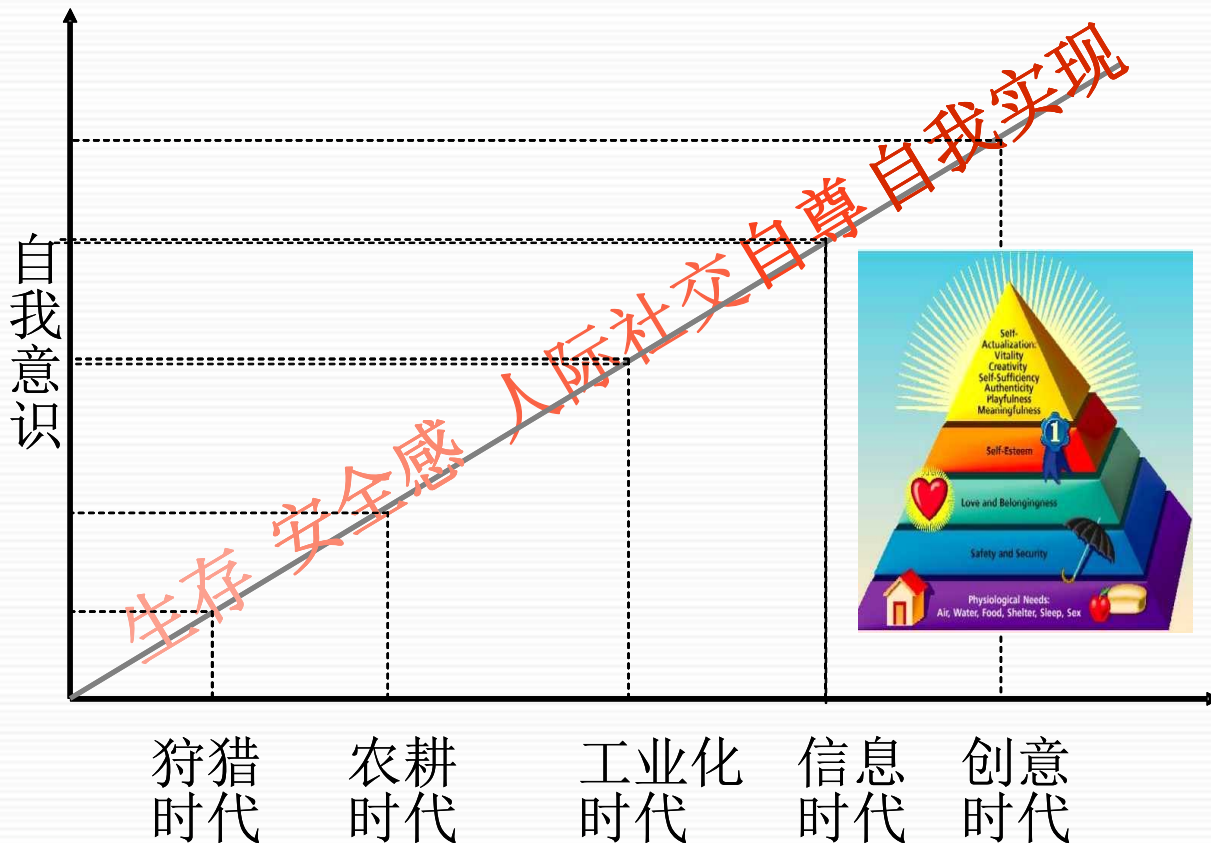
三个挑战

- 我们如何驱动新新人类？
- 我们选择什么样的新新人类？
- 我们拿什么领导新新人类？

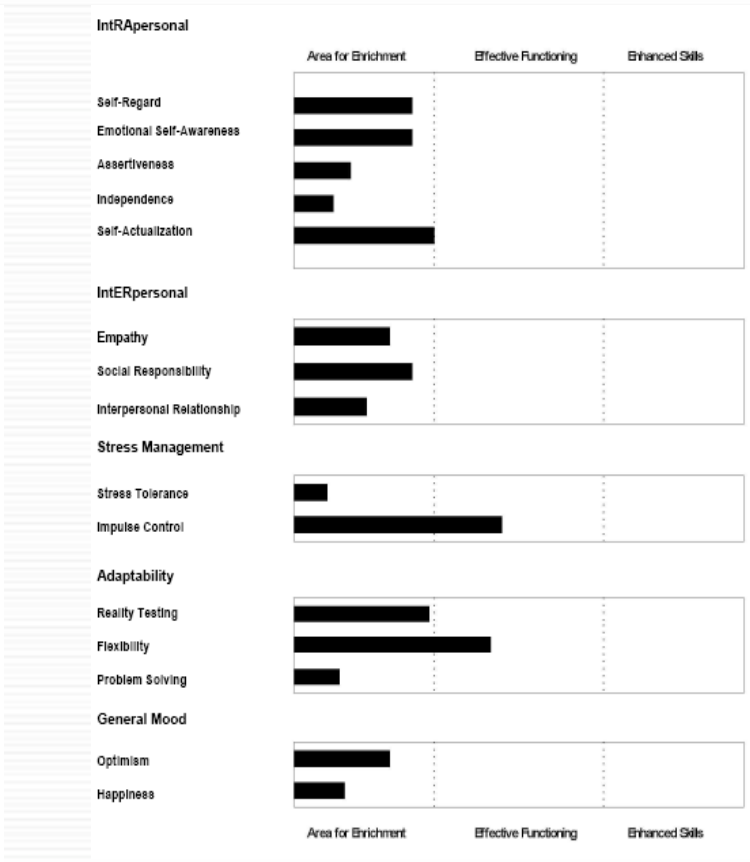
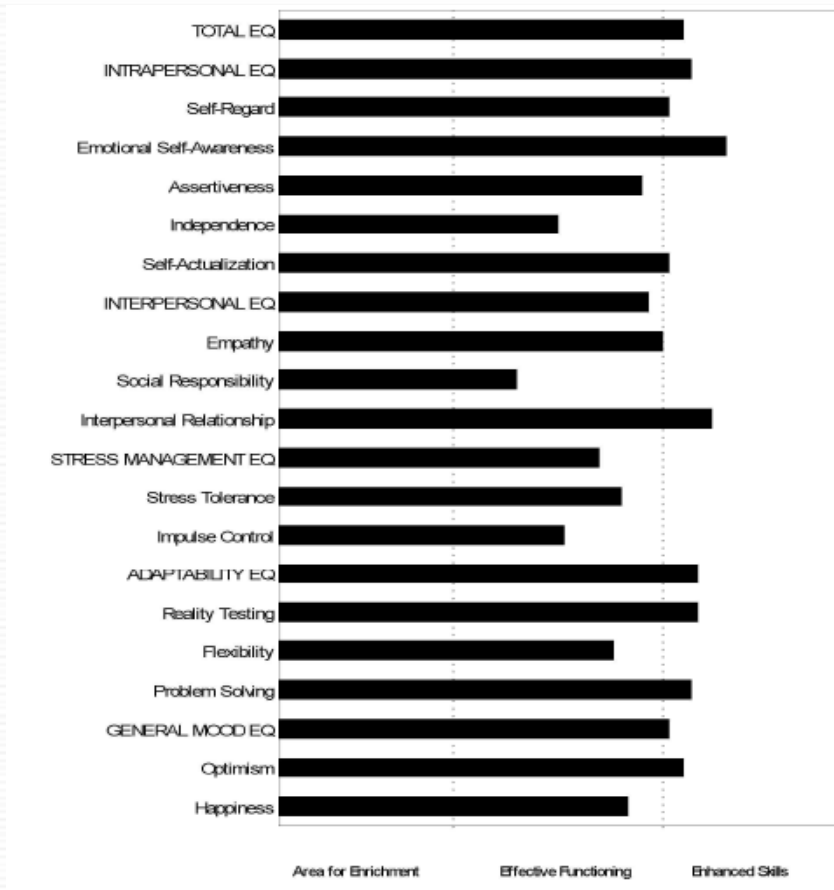
挑战一：我们如何驱动新新人类？



新新人类的职业诉求

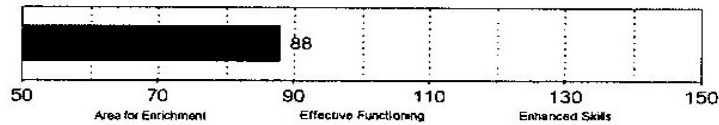


挑战二：选择什么样的新新人类员工？

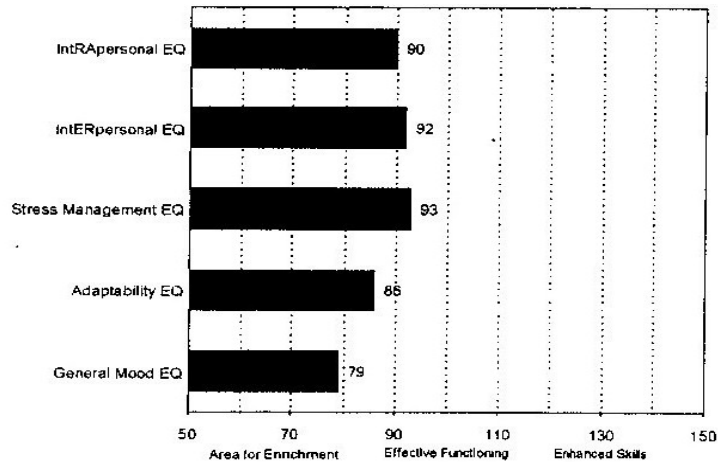


情商与人岗匹配

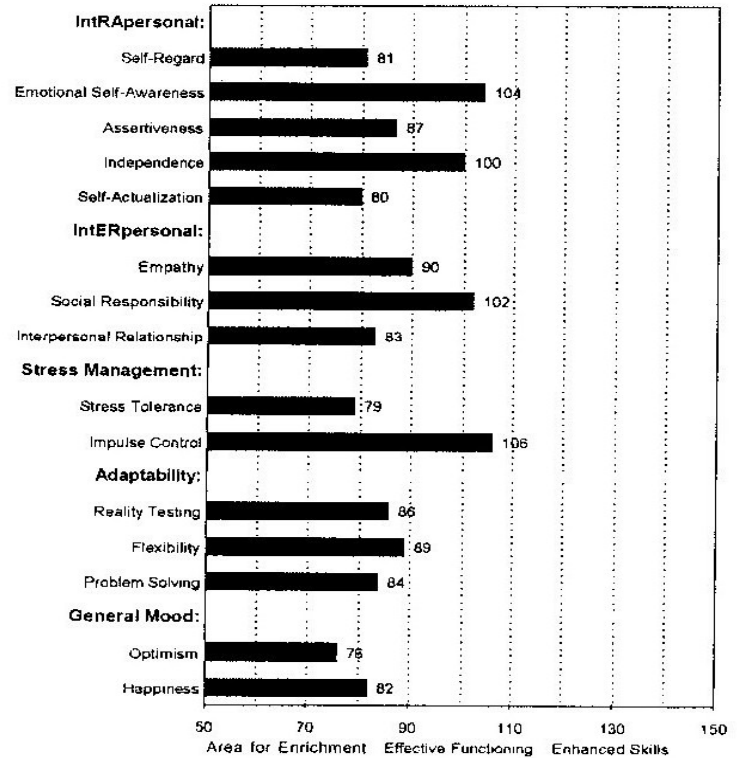
Total EQ



Composite Scales



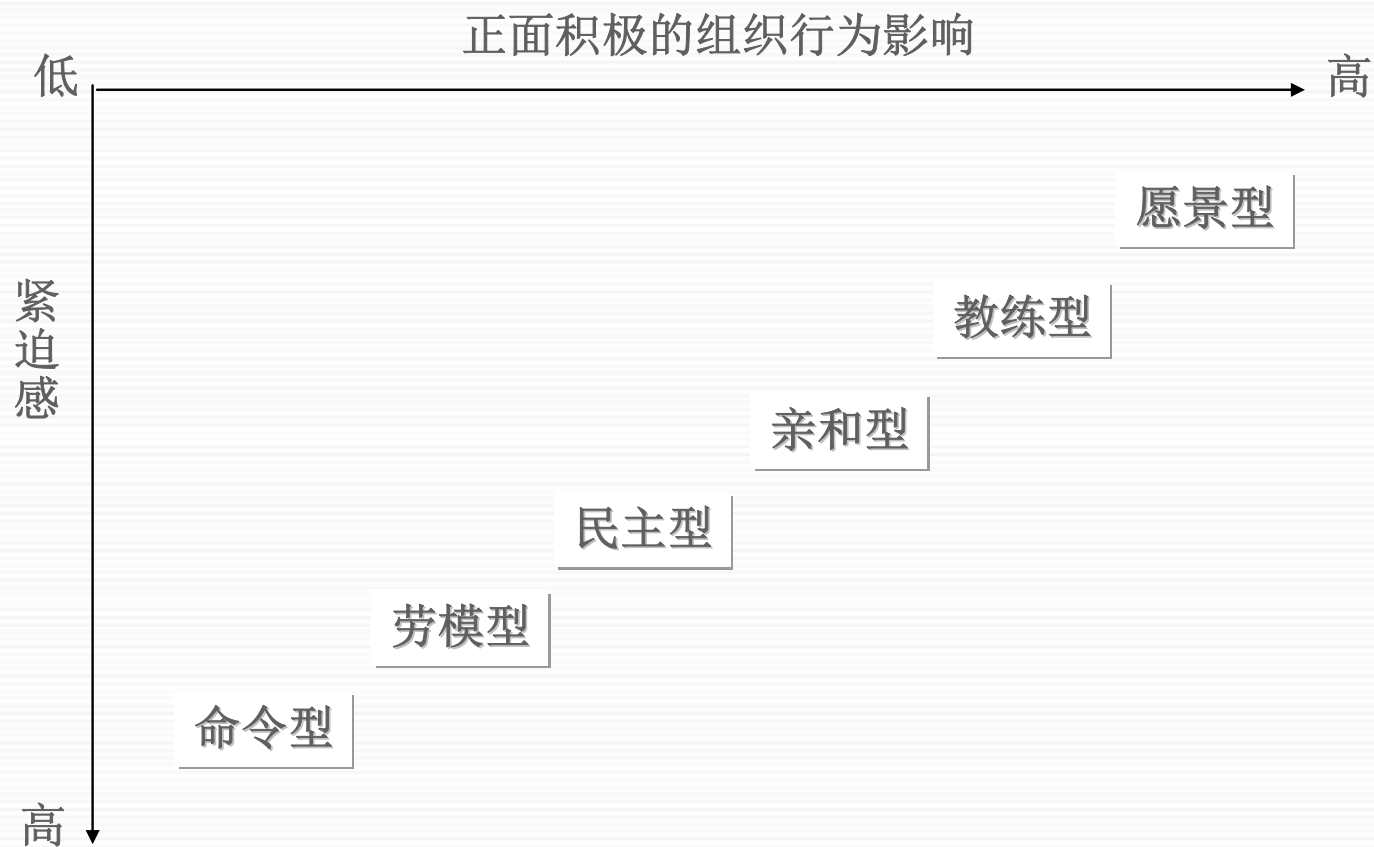
Content Subscales



不同岗位的情智胜任力要求



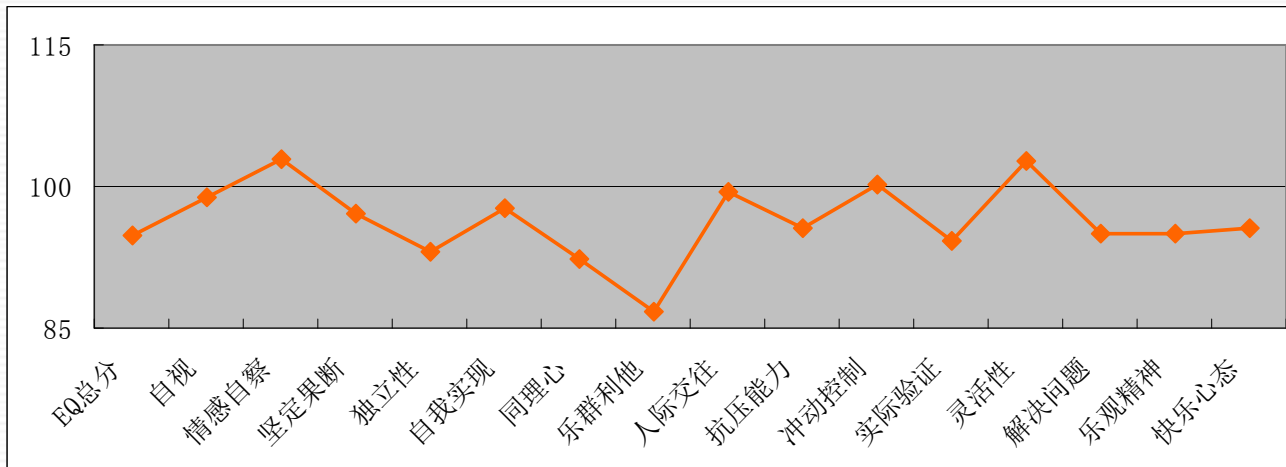
挑战三：我们拿什么领导新新人类？



情智领导力

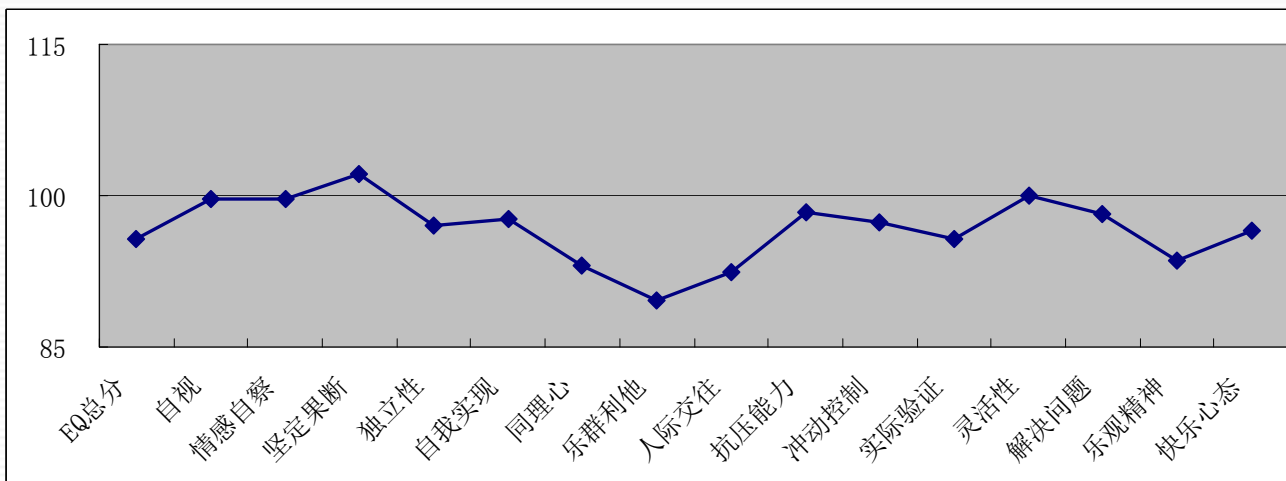


新新人类



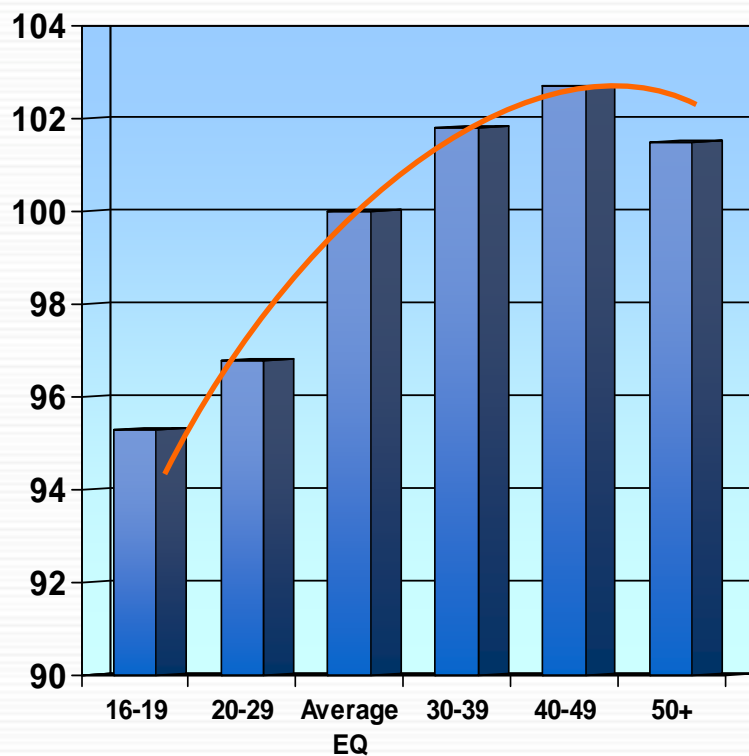
High:
灵活性
情感自察
Low:
乐群利他
同理心
独立性

名企高管



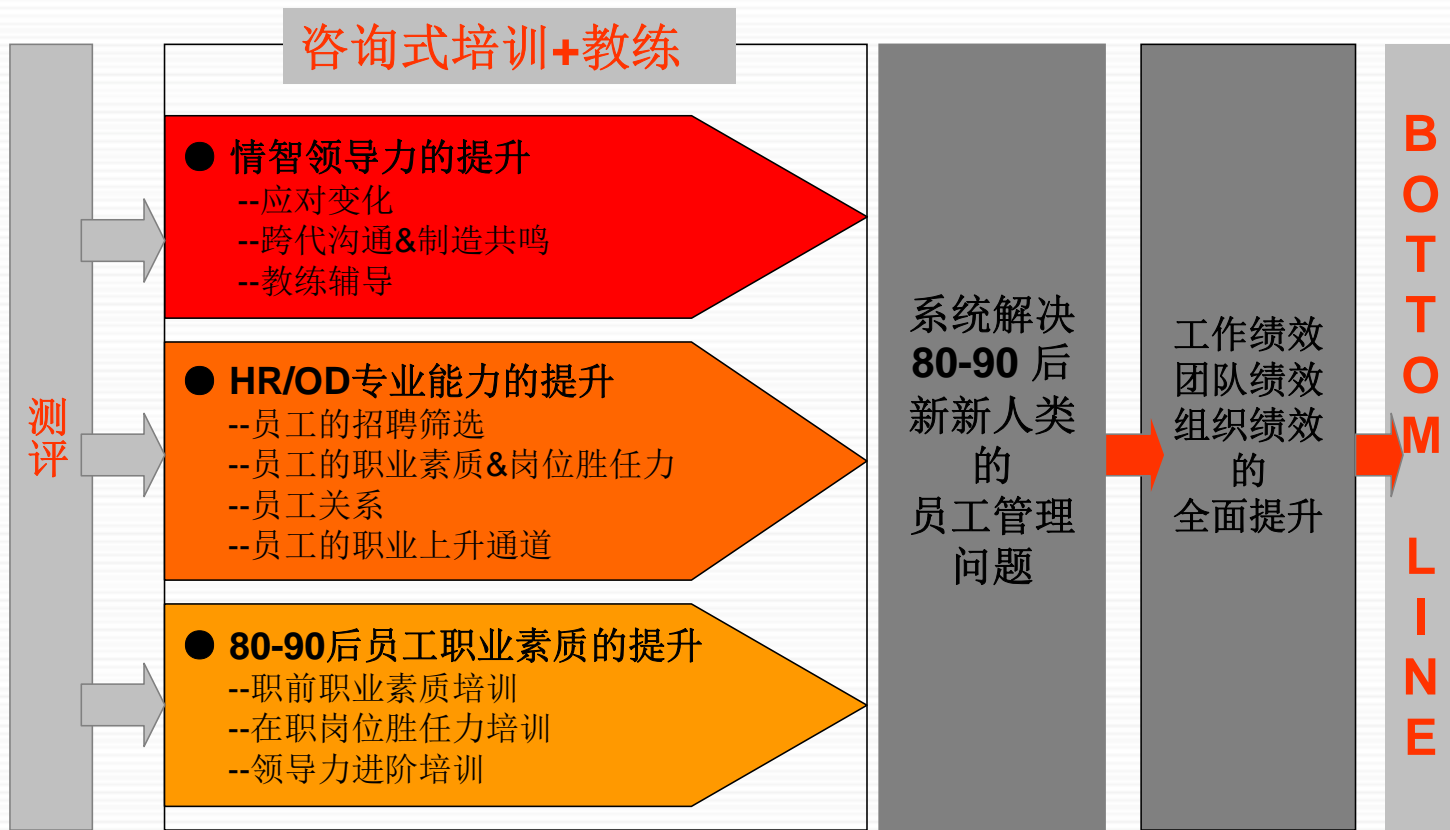
High:
坚定果断
灵活性
Low:
乐群利他
同理心
人际关系

三个好消息

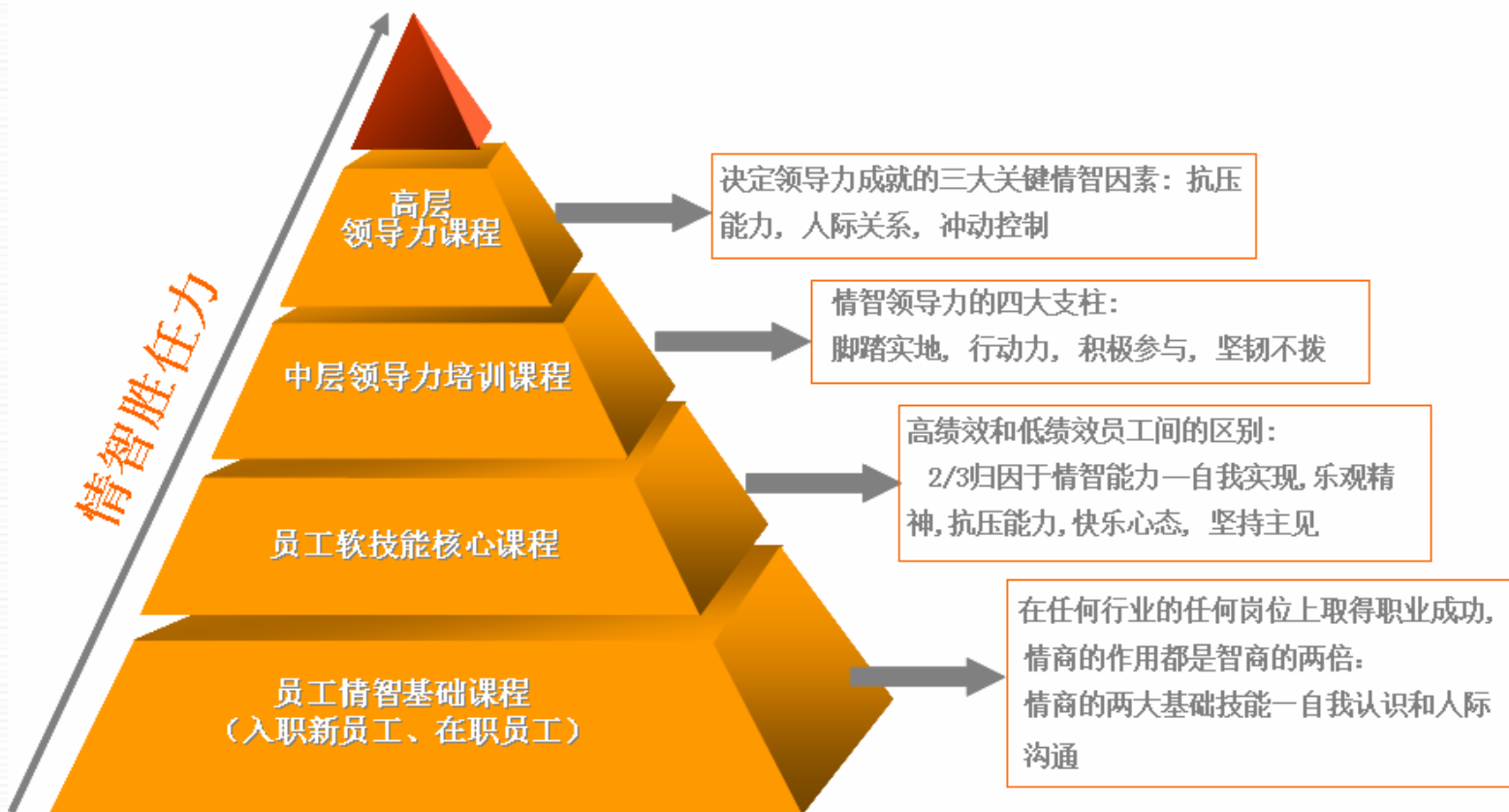


1. 年龄大，情商高；
2. 情商是可习得技能；
3. 角色转换时是情商提升的最好时机。

我们的情智解决方案



全面提升员工的情智胜任力





谢谢！