

ABC 情绪管理与认知改造

课程背景：

后现代社会经营活动中，人的因素已成为企业中最重要资源，在快节奏的都市工作中，要跟上生活的节奏，工作压力就会如影随形。而在企业中的职员，不仅有着生活中的各种压力，还会在工作中带来不同的压力感受，现阶段，如何处理好压力带来的忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨等这些情绪，已经成为了一个企业管理者必做的研究课题，因为工作中常见情绪带来的消极心理体验，压力过大带来的不良郁结，都可能导致员工工作倦怠，使企业缺勤率、离职率、事故率上升；而长时间的负性情绪积攒、心理压力过大都会引起如慢性头痛、失眠、胃肠疾病、高血脂、心脏病等病症，更有甚者，企业员工自杀性事件在现今社会也成为了一种从个案到群案的趋势。

本课程通过学习，运用认知行为疗法、叙事疗法、NLP、催眠技术等，让学员了解压力、了解情绪，掌握管控压力的技能，不仅提升控制自己情绪的能力；更能有效激励自己的潜能；还能识别他人的情绪反应，做到防微杜渐拯救生命的作用。

课程收益

- 通过本课程首先帮助参会学员调整自我情绪反馈通道建立理性思维映射通道
- 通过生活化故事讲述情绪与压力的理论，让理论知识变成生活化应用方法
- 通过培训、催化、掌握的分解原理，让参会者更能了解和掌握员工情绪疏导方法
- 在经济下行与攀比文化碰撞下的员工压力、情绪、心态和亚健康的调适方法

课程时间：2-3天，6小时/天

课程对象：企业高层管理、部门经理主管、普通员工等

课程方式：教案讲授、案例分析、情景演练、小组讨论、参与式研讨等

课程大纲

第一讲：人的情绪性表现与生理机制

一、识别人类共有的情绪

1. 七种常见事件引起的各种情绪

故事：一个小故事让你了解情绪变化

2. 情绪的两大分类：积极情绪与消极情绪

案例：华为海外军团非洲销售小哥，小王和小李的情绪具象结果

3. 情绪的由来：ABC理论

案例：我在华为做的员工心理咨询的情绪疏导案例

案例分析：几个情绪失控的视频给我们带来的启示

二、感受和描述自己的情绪

情景感受：现场让你亲身经历一次变化，看是否能描述自己的情绪

案例：你出差提前回家，凌晨一点到家，却看到你的TA跟另一个人躺在床上

1. 情绪感觉的四种分类

2. 负面情绪的正面意义

分组讨论：如果你的下属出现了情绪的问题，你将如何打开TA的心结，调节情绪

三、情绪和压力的触发事件

案例：某集团家用电器事业部的财务经理与市场部经理在公司吵起来的原因

1. 生活中的压力情绪迁移到工作中的表现

2. 职业规划带来的情绪和压力的焦虑表现

案例：十八年之前同事的情绪与行为让我记忆犹新

案例：两老人多次谩骂售货员，男子将两老人伤害致死，一切只因半个西瓜

四、情绪活动产生的生理基础

案例：你不要这样的看着我，我的脸会变成红苹果

1. 心理活动的生理基础
2. 内分泌系统与心理变化的关系
3. 高级神经活动的反射学说

案例：范进老丈人一巴掌把疯子打成举人老爷

案例：灾后应激综合症候群

现场演练：信念系统及信念系统的形成的过程

第二讲：管理者的情绪管理才是企业负性情绪蔓延的终结者

一、管理者对自我情绪的认知

案例：山东某医疗设备公司老板发飙的踢猫效应

案例：日本军队中无条件服从上级的情绪传导

1. 情绪的自我认知
2. 管理者的情绪表现

二、管理者对他人情绪的识别

案例：一个乞丐给一个女孩的纸条

案例：在一个朋友公司经历的一次募捐活动

1. 上级的主要情绪
2. 下级的主要情绪

综合讨论：怎么才能做到识别TA的情绪（引子）

三、领导者管理自己的情绪

案例：我亲身经历过的马云融资故事

1. 管理好积极的情绪
2. 给负面情绪留出口
3. 情绪管理的辅助工具

分组讨论：管理者情绪会给下属传递什么信息

四、领导者管理他人的情绪

案例：38军梁大牙在朝鲜战争一次战役第一战后的部队情绪管理

案例：华为狼性团队文化形成背后的情绪管理

1. 调动他人积极的情绪技巧
2. 他人负面情绪的对应策略
3. 组织层面的情绪传染特性

案例：一家日本企业收购美国企业的情绪管控措施

综合分析：某销模式背后的情绪管控给我们带来什么启示

第三讲：情商高的人更容易控制情绪

一、你的情商在什么水平

案例：敬爱的周总理外交日常

案例：那个走在你左边的男孩

1. 从IQ管理走向EQ管理
2. 人际关系与人际信任营建靠的是情商
3. 情商五要素：情绪的自知、自控、自励、识别他人情绪、和谐共处

综合分析：智商高未必情商高，情商不高基本上智商不高

二、提高情商的方法

案例：那位保险女王同学大学毕业十年后都经历了什么

1. 自我觉察的训练的经典三问练习

训练：现场觉察的体验式活动

训练：自我觉察——情绪识别——延缓——后果评估——导正情绪

2. 改变认知调整心情

1) 如何调整焦虑情绪

2) 如何化解悲伤情绪

3) 如何抑制愤怒情绪

训练：ABC情绪通道再建立后的思维转变练习

3. 人体酸碱平衡度调节后的情绪变化

感受：跟我做一组动作，感受心情的变化

4. 识别不同人的情绪

综合分析：告诉大家，我的表情、肢体语言，你观察到了大家的哪些情绪变化

三、高情商才能管理好情绪

1. 负面情绪的正面动机

案例：还记得马云卖书的那个视频吗

2. 认知疗法的应用

案例 1：自我感觉才华横溢的小伙儿要跳海

案例 2：一个失恋的年轻人走不出来的抑郁心态

案例 3：优秀的大学实习生还没实习完就要跳槽

第四讲：认识压力和压力管理

一、压力水平自测

案例：中兴、华为、富士康员工跳楼事件

1. 压力的定义及心理模式

2. 民压力现状解析

4. 压力诊断与自我觉察压力：生理、情绪、行为、精神

5. 压力与效率的倒U曲线

案例自测：回想关于你的一次压力过大造成的后果给大家带来什么警醒

案例分析：管理团队要给予良性的压力，给什么强度的压力

二、压力产生的身心副作用

1. 压力过大的生理疾病

2. 压力过大的心理疾病

科学普及：一夜之间白了头，生理机制是这样的

科学普及：压力导致心血管疾病的生理机制

三、管理压力的方法

案例：现代企业越来越重视员工关怀的目的

1. 压力管理的外归因是压力源疏解

1) 针对时间：时间管理法

2) 针对拖延症：番茄工作法

3) 针对环境：心理预演法

案例：马拉松运动员的目标管理与压力管理案例

案例：华为内部给员工上的压力认知课程

2. 压力管理的内归因认知调节

1) 期望值与延迟满足

2) 思维置换法

3) 技能认可自我奖赏

案例：中科院计算机研究所每月必做的团队拓展活动背后的意义

案例：在清华大学网球厂认识的刘总是这样疏解自己压力的

3. 压力管理的压力感受疏解

1) 运动疗法

2) 快乐疗法

3) 减压小秘诀

拓展活动：现场选一位最不愿意主动上台介绍自己的学员来上台演讲

第五讲：压力正向对待的阳光心态

一、什么是阳光心态

案例：爱笑的女孩运气不会太差，华为北研人力部的小艾同学

1. 阳光心态的本质

案例：美国流浪者的分享食物的阳光心态

2. 阳光心态的三个层面

1) 善待自己是一种自我修炼心态的正向理解

2) 助人为乐是一种自我能量传递的气场练习

3) 渡人渡己是一种成就他人实现自我价值的心态

二、修炼善待自己的心态

案例：华为给我的不是让我说感恩

案例：我在医院实习一年所看到的生生死死

1. 愤青是自己看不到美好的表现

2. 生活中做过的路都是必经之路

3. 当能力追不上目标的时候应该让目标歇一歇

三、修炼助人为乐的心态

案例：我的大学故事讲给你听

案例：给你说几个事情，你会感动吗

1. 助人者人助之，让你远离孤独、无助

2. 用积极的态度影响人会得到积极的回应

3. 一句激励和赞美真的会改变一个人

四、修炼渡人渡己的心态

案例：一个残疾心理咨询师的故事

案例：宝贝回家的志愿者的心理慰藉

1. 成就他人就是成就自我

2. 在给予中最终实现心态圆满

五、修炼自己的幸福指数

案例：求求你表扬我电影里的开场对话

1. 什么是你的幸福

2. 感恩不是在嘴上说的

3. 幸福五问，你做过吗

1) 这件事发生对我有什么好处？

2) 可以对这件事下什么好的定义？

3) 从这件事我学到了什么？

4) 对这件事的发生怎么做才能达到最好的结果？

5) 怎么做既能达到最好的结果又能享受过程？

分组讨论：现在的你幸福吗？请写下来