

情绪管理能力训练

教学大纲

一 引言——什么是情绪管理

(一) 情商

(美、耶鲁大学教授、塞拉维 90 年提出，96 年修订)

个人对自己情绪的把握和控制，对他人情绪的揣摩和驾驭，以及对人生的乐观程度和面临挫折的承受能力。

(二) 提高情绪管理能力的作用

个人及群体的成功取决于：

智商 20% + 情商 80% = 成功

二 认识自己与他人

(一) 个性分析

1 个性包括：个性的倾向性：世界观

个性心理特征：能力、气质、性格

2 能力

(1) 定义：直接影响活动效率，使活动得以顺利完成的那些心理特点。

(2) 能力发展差别

能力发展的早晚差别

能力的高低差别

(3) 一般能力与特殊能力

特殊能力：从事某种专业所必须具备的能力

3 气质

(1) 定义：心理活动方面的动力特点；心理活动发生的快慢、强弱、稳定性、灵活性等方面。

(2) 分类：

血液 多血质 活泼、爱与人交往、表情动作外露

粘液 粘液质 理智、考虑问题周到、善于权衡利弊

黄胆汁 胆汁质 情绪色彩浓厚、易受各种诱因的影响

黑胆汁 抑郁质 寡言、动作反映慢、内心活动不外露

(3) 气质的生理基础

液体说

血型说

体形说

神经类型说

其他

4 性格

(1) 定义：一个人对待现实的态度，以及与态度相适应的行为方式。

(2) 特征：

性格的社会特征 — 具有社会评价

性格的意志特征 — 恒心、韧性

性格的情绪特征 — 情绪具有扩散性

性格的理智特征 — 主见与暗示

(3) 类型：

按心理机制划分：

理智型

情绪型

按心理倾向性划分

外倾型 — 适应环境较快

内倾型 — 难与人沟通、难适应环境

从医学角度划分

A 型：表现为极为好胜，凡事都急急从从，打算在短时间内完成大量工作，容易急燥发火，过后又后悔，难以安定的坐下来休息一会，爱用手势加强语气，不自主的眨眼睛等等。

X 型：

B 型：从不急燥发火，表现为办事慢慢腾腾，稳稳当当，从不争强好胜。

从犯罪学角度划分

T 型：喜好冒险，欣赏和追求冒险后的狂喜。

(二) 社会知觉

1 定义：

对社会刺激的反映与认识。

2 社会知觉的特性：

(1) 知觉的选择性：

人们有选择的对社会刺激作出反映。

(2) 认知反映的显著性：

对社会刺激的反映带有明显的情绪、情感的色彩。

(3) 认知行为的自我控制：

自我意识包括：自我观察

自我评价

自我体验

自我监督

自我教育

自我控制

自我控制要求做到：

不拱别人的火。

不给别人造压力。

3 社会知觉的分类

(1) 对他人的知觉

知觉他人的方法：外表

非语言的表情

语言

行为

(2) 人际知觉：对人与人之间关系的认识。

影响人际关系的因素：距离的远近

交往的频率

相似性

互补性

(3) 角色知觉

社会角色：人们在社会或团体中所处的位置。

角色扮演的好坏取决于：

准确的知觉

行为标准

与本人的经验有关

(4) 因果知觉：

对事物之间的因果关系的认识。

因果知觉的作用：

是影响情绪的重要因素。

导致人碰运气或冒险。

(5) 自我知觉：

对自己各种情况的自我估计。

自我知觉包括：

物质自我（物质追求）

社会自我（名利、地位的追求）

精神自我（上进心和道德感）

三 情绪管理的工作方法与艺术

（一）自身的情绪管理

1 冷静三思

2 移情换位

3 改变思维

4 自我安慰

5 转移情绪

6 适当宣泄

（二）他人的情绪管理

1 尊重他人

2 以静制动

3 以情感人

4 投其所好

5 先行自责

四 情商测试

（一）情商测试的类型

（二）情商测试实践