

《快乐工作——EAP 正能量情绪管理课程》

主讲：唐老师

【培训对象】 企业优秀员工

【课时安排】 1——2 天

【课程背景】

随着信息时代的到来，知识型员工成为劳动大军中的主力军，他们的心态和以往的体力劳动者不同，他们更多的自我意识和独立意识，有更多的选择机会，他们更关注自己的成长和收获。

如何让员工积极？如何让客户感动？如何让自己快乐？如何带给大家、带给自己正能量？客户服务的工作，经常受到负面力量的影响，客户对产品不满意，负面情绪直接传递给我们服务同事，一位同事的情绪不好，瞬间就传染整个服务团队，如何改变这些负面的力量，让大家能持续感受到正面情绪？

本课程从正向心理学的角度，谈到如何应用心理学的研究来提升正面思维，这些技巧不只是能带给客户感动的情绪，让团队能够更积极，更重要的是能让自己更快乐和更高效的工作。

【学习要点】

- 提升学员的情绪认知和压力处理能力
- 能够妥善处理自己的负面情绪，掌握情绪疏导的方法与技巧
- 学习面对异议、指责、投诉、突发事件的心理处理方式
- 减轻工作压力，放松自我，焕发工作激情，提升工作成效
- 掌握有效 EAP 心理技术，培养积极心态面对人生，增强正面情绪

【学习模式】

学习课堂中最大的创新点不光是这些心理学的理论知识，而是它的上课形式。正向思维不是靠理论能讲出来的，它是靠有效的方法和大量的练习而来的，为了能让学员能学习到这些方法和练习技巧，以游戏互动、和讨论分享的形式让学员可以充分理解这些练习的方法和技巧，更重要的，以愉悦的情绪来学习如何让自己和别人拥有更正向的能量。

【大纲提示】

第一篇 EAP 心智模式与情绪认知

- EAP 心智模式初体验
- 情绪的外在表现：喜-怒-哀-惧
- 情绪感知能力测试
- 传统的情绪处理方式：忍 - 发 - 逃
- 情绪的价值和意义

第二篇 EAP 正能量情绪管理

- 情绪修炼与情绪影响力
- 你的情绪压力来源？
- 情绪修炼与职业竞争力
- 积极情绪与消极情绪
- 如何运用治标与治本的情绪管理模式

第三篇 如何带给团队正能量

- 先处理心情，再处理工作
- 由向外归因转向管理自己
- 团队正能量的三个破框法则
- 团队正能量的七个前提假设
- “四词”真言与“忍、恕”之道
- 给予与索取：不同的心灵，不同的人生
- 感恩一切：让工作环境成为正能量的磁场

第四篇 如何应用正能量法则

- 呼吸法的重要与自我练习
- 注意力集中的认知行为练习
- 正能量给客户、团队和自己带来的影响
- 正能量法则 1：人的注意力是选择性的
- 正能量法则 2：黑夜的消失是因为黎明的到来
- 正能量法则 3：人的感受是对比来的
- 正能量法则 4：人的印象是峰终定律决定的

第五篇 EAP 正能量行动工具演练

- 自我正向心理培养：转念作业
- EAP 心理技术：五步脱困法的应用与演练
- 积极心智模式逻辑层级的制作与演练
- EAP 职业幸福力提升的七个工具

- EAP 正能量应用 4 项原则和课程总结