

《压力化解与情绪调整及阳光心态技巧》

【课程背景】

21 世纪是一个充满竞争的世纪，企业员工必须面对越来越快的工作节奏，承受越来越大的压力与情绪，工作变得单调枯燥，容易出现生理、心智和情绪方面的问题。

【您是不是经常有如下感觉……】：

现在工作压力越来越大？

生活压力越来越大？

考核指标越来越严？

工资是否永远不够花？

客户的要求越来越多？

上司的要求越来越多？

同事关系有些难相处？

同事朋友之间，有没有真正的友谊？

心中有很多委曲，不知道向谁诉说？

自己情绪波多也越来越大？

有时会莫名地发火？

食欲下降？

经常希望自己喝醉？

经常希望忘记一些人或一些事？

有时觉得受到不公平待遇？

那么，这个课程，可以告诉我们在工作和生活中如何化解来自各方的压力。在培训过程中你会发现，不管是哪一方面的压力，只要你充满信心，敢于行动，改变本身的心态，你就能保持自由自在潇潇洒洒的人生状态。压力只是无形的束缚，适当的压力是产生生命驱动力所必需的燃料，在这种驱动力的强烈作用下走出坚定的自信，你就能用嘹亮的歌声把整个生命唱响，你就不会再被任何压力困扰。

【授课时长】

实战版 4 天、浓缩版 2 天

【课程收益】

- 1、辨别压力源，掌握行之有效的压力管理策略，激发主动性与创造性，培养积极心态面对人生；
- 2、减轻工作压力，放松自我，焕发工作激情、提升职场绩效，创造一个轻松愉快的工作环境与工作氛围；
- 3、开心工作，赢在职场；快乐生活，享受人生，给予自己一个和谐、健康、快乐的心境；
- 4.快速提升业绩；

【授课对象】

移动呼叫中心人员

【课程大纲】

互动破冰启动

导言、关于学习的效率及学习方法分析

为什么要化解压力？

你的职场 EQ 有多高？

职场江湖如何八面玲珑？

面对繁重琐碎的工作任务、错综复杂的人际关系、压抑烦躁的工作环境，我们的心理承压能力究竟有多大？

(一)、头脑风暴：自己希望处于什么样的工作生活状态？

(二)、头脑风暴：压力对自己的伤害有多大？

(三)、自我测试：自己面临的压力有多大？情绪状况如何？

(1) 精神情绪的信号

(2) 身体的信号

(3) 睡眠的信号

(4) 行为的信号

(5) 工作的信号

(6) 生活的信号

第一章、压力分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、常见压力的源分析

(一) 来自工作业绩的压力

(二) 来自公司 KPI 考核指标的压力

(三) 来自工作强度的压力

(四) 来自上司的压力

(五) 来自下属的压力

(六) 来自同事的压力

- (七) 来自客户的压力
- (八) 来自朋友的压力
- (九) 来自家庭的压力
- (十) 来自学习的压力

二、压力的积极作用

- (一) 动力作用
- (二) 挑战感和兴奋感
- (三) 精力充沛的感觉
- (四) 关注细节、把事做准确
- (五) 增强自信
- (六) 增强目标感

三、压力的负面表现

(一)、压力过大的讯号

- (1) 精神情绪的讯号；
- (2) 身体的讯号
- (3) 睡眠的讯号
- (4) 行为的讯号

(二) 长期压力的负面影响

短片观看及案例分析：通信呼叫中心座席代表压力分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章：压力与情绪管理策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、赢者心态思维

- (一) 凡事正面积极
- (二) 凡事巅峰状态
- (三) 凡事主动出击
- (四) 凡事全力以赴

二、解决核心难题

- (一) 直面问题、预计结果
- (二) 阳光心态、乐观精神
- (三) 学习方法
- (四) 应对策略
- (五) 尝试行动
- (六) 分析总结
- (七) 再次行动……
- (八) 总结分析、自我激励

三、多种快速压力化解的方法

四、避免不良工作生活习惯

五、阳光心态思维训练

- (一) 阳光心态
- (二) 正面积极
- (三) 阿 Q 精神

短片观看及案例分析：

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、自我压力化解与情绪调整十大技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、奖励法
- 二、微笑法
- 三、运动法
- 四、学习法
- 五、转移法
- 六、发泄法
- 七、忽视法
- 八、交友法
- 九、看有趣电影
- 十、做有挑战性的活动

短片观看及案例分析：

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、团队互助压力化解与相互激励六大技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、团队激励法
- 二、团队体育运动或知识竞赛等活动
- 三、个别人员谈心
- 四、团队表彰法
- 五、团队培训法
- 六、团队表扬会

短片观看及案例分析：

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、长期压力化解及情绪管理方法（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、阳光心态

- （一）、凡事正面积极
- （二）、凡事巅峰状态
- （三）、凡事主动出击
- （四）、凡事全力以赴：录像观看：别对自己说不可能，模拟演练：赢者心态训练
- （五）、专注与执着
- （六）、感恩心态
- （七）、平衡心态
- （八）、个人英雄 VS 团队精神

录像观看：海底总动员

录像观看：团结就是力量

模拟演练：团队合作活动

- （九）、知足常乐
- （十）、老板心态

二、人生规划

- （一）、人生的重要选择

1、想要的VS必要的

2、主要VS全面

3、家庭VS事业

4、精神VS物质

(二)、个人职场生涯规划

(三)、个人魅力提升规划

(四)、个人财富积累规划

(五)、人脉积累规划

(六)、知识积累规划……

短片观看及案例分析：银行人员的人生规划案例分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

三、目标管理

(一)、目标分解的原则；

(二)、四象限法；

(三)、分级管理法；

(四)、多叉树法；

(五)、授权与监督

短片观看及案例分析：正反目标管理案例分析

示范指导、模拟练习：做自己的目标管理

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

四、时间管理

(一)、四象限法则；

(二)、ABCDE法则；

(三)、80/20原则；

(四)、统筹方法；

(五)、活用电脑；

短片观看及案例分析：正反时间管理案例分析

示范指导、模拟练习：做自己的时间管理

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

五、平衡人际关系

(一)、沟通六件宝

(二)、人际关系平衡心理分析

(三)、冲突解决技巧

短片观看及案例分析：正反平衡人际关系案例分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

六、化解各方压力

(一)、化解来自工作业绩的压力

(二)、化解来自公司KPI考核指标的压力

(三)、化解来自工作强度的压力

(四)、化解来自上司的压力

(五)、化解来自下属的压力

(六)、化解来自同事的压力

(七)、化解来自客户的压力

(八)、化解来自朋友的压力

(九)、化解来自家庭的压力

(十)、化解来自学习的压力

五、换种思维

六、自我奖励法

七、专家指导法

八、改变环境法

九、运动法

第六章：解决核心难题（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（以学员实际难题而定）

一、化解来自工作业绩的压力

二、化解来自公司 KPI 考核指标的压力

三、化解来自经济收入的压力

四、化解来自上司的压力

五、化解来自下属的压力

六、化解来自同事的压力

七、化解来自客户的压力

八、化解来自家庭的压力

九、化解来自学习的压力

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

一、重点知识回顾

二、互动：问与答

三、学员：学习总结与行动计划

四、企业领导：颁奖

五、企业领导：总结发言

六、合影：集体合影