

## 《阳光心态 和谐人生》

**课程时间：**1天/6H

**培训对象：**商业银行员工

**培训方式：**心理辅导+行业案例分析+理论讲解

**培训目的：**帮助商业银行员工认清压力的真实来源，学会有效压力管理和情绪疏导方法。建立自我减压增效行为模式，帮助学员掌握压力环境下进行有效的情绪沟通、提升工作效率的方法，最终使银行员工具备较强的自我逆商，增强抗挫力。

### 第一节 无处不在的压力

课程自测：你在用哪一张面孔面对工作？

课程导入：**金融业压力极端案例不完全调查**

**效果达成：**

- 正确认识“压力”

**培训方法：**案例分析

#### 1、压力的内涵

- **小测试 1：**《压力自测》

**培训方法：**视频：房东的秘密

**效果达成：**

- 商业银行常见压力

#### 2、压力的类型

2.1 过往压力——抑郁

2.2 情景压力——恐惧

2.3 未来压力——焦虑

#### 3、压力的外在表现

3.1 生理表现

3.2 情绪表现

3.3 精神表现

3.4 行为表现

**培训方法：**

讨论：商业银行工作中有哪些压力情景？

**效果达成：**

- 正面工作中的压力情景。

#### 4、没有压力就没有生活或工作

适度压力的积极效应

4.1 延缓衰老

4.2 发挥潜力

4.3 心智成长

**培训方法:**

**视频:** 办公室里的故事

## 第二节 寻找我们的压力源

### 1、 压力形成的过程是什么样的？

外在刺激----感受刺激----认识刺激-----行为反应

**培训方法:**

**案例:** 谁更快乐？

**效果达成:**

真正理解压力究竟来源于何处。

### 2、 压力的根源到底是什么？

2.1 你用什么眼神看待周遭事物——认知偏见

2.1.1 非黑即白

2.1.2 过度归类

2.1.3 心灵过滤

2.1.4 不见事实

2.1.5 灾难演绎

2.1.6 情绪演绎

2.1.7 色眼看人

2.1.8 习惯忍受

**培训方法:**

**视频:** 大闹机场

**案例:** 领导与下属的情绪化升级

**效果达成:** 从根源上解决压力问题

## 第三节 压力与情商、性格之间的互动

### 1、 压力与情商的关系

#### ● 小测试 2：《情商自测》

1.1 如何认知和管理自己的情绪？

1.2 情商与压力的互动关系

**效果达成:** 调控压力的最有效途径是对情绪的认知和管理。

## 2、压力与性格的关系

### ● 小测试 3：《性格自测》

2.1 性格与压力的关系

2.2 塑造积极性格，改变压力认知

**效果达成：**不同性格的人对待压力的反应是不同的。

## 第四节 通过管理压力提升绩效

### 1、对我们的压力源进行分析、管理

#### ● 小测试 4：《压力应对能力自测》

**效果达成：**找到哪些压力源是我们能改变的？

### 2、从改变认知开始

2.1 在工作中寻找“自适”

2.2 用“和合”处理关系

2.3 用“包容”看待竞争

2.4 用“倾诉/倾听”代替“牢骚”。

**效果达成：**哪些压力是我们无法改变，必须接受的？

### 3、用情商击败坏情绪

3.1 觉察自己情绪反应

3.2 认清产生情绪原因

3.3 先处理情绪再处理问题

**培训方法：**视频：识别、引导对手的情绪

3.4 转移注意力

3.5 工作沟通中的情绪管理

3.5.1 保持镇静、礼貌回应

3.5.2 让客户释放情绪，我们获取信息

3.5.3 深呼吸，调整自己情绪

3.5.4 理智思考：客户并非针对我个人

**培训方法：**客户投诉录音案例

3.5.5 适时附和，迅速接轨

3.5.6 切入话题，进入我方沟通区域

3.5.7 始终注意，自己所代表角色

### 4、快快工作，慢慢生活——压力平衡术

#### ● 小测试 5：《生活状态测试》

4.1 平衡是一种什么样的状态？

4.2 哪些工作和生活处在失衡？

#### 4.3 如何做到平衡工作和生活？

4.3.1 快乐仅仅是一种选择

4.3.2 找到营销工作中的乐趣点

**培训方法:** 视频：追求快乐

4.3.3 及时总结营销工作中的收获

**效果达成:** 建立自己的家庭支持系统，形成家庭与工作互相支持、良性循环的系统基模。

4.3.4 清晰定位，营销人员职业规划

4.3.5 保持感恩，营销人员理财规划

4.3.6 优化你的每一天——改善生活细节

**培训方法:** 案例分享

4.3.7 活在当下：不要延迟你的幸福感

4.3.8 平衡工作和家庭，形成良性循环

### 5、运动、音乐缓解压力

5.1 激活身体里的快乐因子

5.2 有氧运动和无氧运动

5.3 莫扎特效应 (The Mozart Effect)

5.4 音乐如何影响我们的身体和意识

**培训方法:** 音乐分享

5.5 音乐疗法准备工作

5.6 美容、减压音乐举例

### 6、改变亚健康

● **小测试 6：《健康状态测试》**

6.1 亚健康的原因

6.2 改善亚健康状态

### 7、为生命中每一个精彩的瞬间喝彩！