

医护人员情绪管理

没有情商，就没有生产力！“真正优质的现代人绝非不带情绪的木头人，而是能善用情绪效能去达成目标的聪明人。-- 张怡筠。在医疗服务中，我们面对的是紧急、突发、重要的情景，在医患关系中，我们又需要调整自己的情绪才能服务好患者。

培训目的：

1. 提高医患化解压力并控制自己过激情绪；
2. 帮助自己正确面对压力之下的反映；
3. 给出缓解压力的方法。

标准课时：6小时（一天）

授课形式：理论讲授+情景回放+案例分析

课程内容：

PART 1	PART 2	PART 3
认识压力与情绪	导致情绪的因素	怎样做情绪主人
一、正面看压力	一、合理化	一、保持正念心态
二、压力与情绪	二、恐怖化	二、升级你的认知
三、情绪是何物	三、应该化	三、在工作中修行

第一部分 认识压力与情绪

一、正面看压力

- 1、压力分类：急性压力、阶段性压力、慢性压力。
- 2、如何释放压力：欢迎压力、承认压力的存在、运用压力给你的能量。

二、压力与情绪

- 1、一体两面
- 2、相互影响

三、情绪是何物

- 1、情绪的表现：
 - 1) 基本情绪：先天的；在进化中为适应个体的生存演化而来；
 - 2) 复合情绪：社会情境中经过自我的认知评价而派生；
 - 2、感知情绪：我的情绪有多强烈？我处在什么情绪中？什么使我处在情绪中？
- 互动方式：心里测试图 授课时间：60 分钟

第二部分 导致情绪的因素

一、合理化

- 1、过于在乎别人如何看待自己
- 2、无法忍受在重要任务上的失败
- 3、凡事绝对能够统一标准
- 4、每件事情都有完美的解决方案

二、恐怖化

- 1、“一旦.....怎么办”？
- 2、“一定会.....”

三、应该化

- 1、以自己的方式思考别人
- 2、没有做不到的理由

- 授课时间：120 分钟

第三部分 怎样做情绪主人

一、 接纳自己的情绪

1. 情绪是我的情绪
2. 情绪没有好坏之分
3. 情绪应该被理解
4. 情感可以恢复平稳

二、 坏心情快捷处理术

1. 默念数字
2. 自由书写
3. 转换场地
4. 学会辨识并表达自己的情绪！

三、 保持正念的心态

1. 重新审视内心
2. 视觉/嗅觉疗法
3. 感恩
4. 用心倾听和倾诉

四、 升级你的认知

1. 用改变建设好心态
2. 用转视角看旧问题
3. 不喂养坏情绪

五、 在工作中修行

1. 匠人精神
2. 专注用心
3. 和善友好

授课时间：140 分钟

回顾内容，答疑解惑

课程收尾，奖励优秀

持续跟进，学能致用