

课程名称：《逆商——压力与困境下的情绪与心态管理》

讲师：周自海老师 6 课时

【课程背景】

经过了 30 年的高速发展之后，经济大环境结束了高增长，走入了 L 型的低速稳定运行。由此，商业组织（尤其是传统银行业）也从传统业务的快速增长走入了不得不创新求变的阶段。

但改变是痛苦的，因为它意味着不确定和失败的可能。在大环境之下，无论是管理层还是骨干员工，每天都在面临着新的环境，新的机遇，新的挑战。一步一步破茧重生的过程中，有成功，也有失败，更有努力后的无奈。我们都普遍经历着焦虑、无力感的困扰，这种情绪问题也在影响整个团队的心态和行为表现，潜移默化的影响着绩效表现。

如何面对大环境带来的各种不确定？

如何正确对待压力带来的情绪及心态的挑战？

如何在结果不尽人意的情况下保持应有的工作状态？

本课程试图通过职场真实的案例及游戏互动，从情绪感知的层面切入，针对职场真实的压力及工作中的困境进行探讨，走出职业困境中的认知陷阱，调整逆境中的心态和工作状态。

【课程对象】骨干员工、中基层管理人员

【课程收益】

- 1、推己及人，提升学员的情绪认知和情绪解读能力，正确应对压力下的情绪反应。
- 2、人与环境，认知职业环境下的情绪表现，改善情绪反应，提升心态调整能力。
- 3、知行合一，正确认识逆境下的压力和工作表现的关系，走出认知陷阱，调整工作状态。
- 4、平凡的卓越，建立恰当的职业信念（心态），在逆境和不确定中保持信心，追求卓越。

【授课方式】启发互动式教学、课堂演讲、现场练习、经典案例分享、视频观看、小组讨论、角色扮演等

【课程大纲】

一、了解自己——情绪感知与接纳

- 1、情绪的感知——音乐欣赏

2、情绪的接纳——四种主要情绪的感知、成因、解读与接纳

3、动力性情绪——幸福心理学简介

- [游戏] 音乐与情绪
- [案例] 视频资料（情绪表达）
- [总结]
 - ◇ 情绪是人性本能，在潜移默化中影响我们的行为。
 - ◇ 情绪是我们不可分割的一部分，接纳情绪是情绪管理的关键。
 - ◇ 世俗的规条和真实人性的冲突是制造损耗性情绪的主因，错误信念放大了这种效果。
 - ◇ 真诚对待自己的情绪问题，主动调整自己的情绪状态。
 - ◇ 哭泣是释放压力的良好方式。
 - ◇ 减慢沟通频率可以减少情绪（愤怒）干扰。

二、人与环境——职场环境中常见情绪问题

1、踢猫问题——职场环境的人际压力及应对

2、反应机器——职场环境人际冲突问题及应对方式

3、爱与宽恕——有缺陷的人性与不完美的环境

- [案例] 踢猫效应、视频资料（人际冲突、宽恕的力量）
- [游戏] 人性的弱点（画图）
- [总结]
 - ◇ 职场环境我们会受到他人情绪的影响，警惕损耗性情绪的积累。
 - ◇ 在职业环境中，情绪管理的焦点要放在自己身上，及时释放情绪。
 - ◇ 人是反应的机器，不要高估自己的情绪管理能力。
 - ◇ 与其寻找优秀的团队，不如学会与有缺陷的人合作。
 - ◇ 接纳自己，宽恕他人。

三、知行合一——逆境重生

1、压力与情绪——逆境与压力下的情绪反应

2、职业倦怠的挑战——免疫系统、认知系统与支持系统

3、逆境重生——职场常见压力源与逆境的挑战

- [案例] 视频资料（三五十五，业绩会议）

- [游戏] A先生的职业困境
- [总结]
 - ◇ 压力不总是动力，正确的情绪反应才会变压力为动力。
 - ◇ 一般情况下，先处理情绪再处理问题。
 - ◇ 尽力避免长期处于高压下，平衡工作和生活。
 - ◇ “接受真相，面对现实”，是解决问题的第一步。
 - ◇ 高压下，焦点放在眼前可以解决的问题上，不要为还没有发生的事担忧。

四、平凡的卓越——阳光心态

1、心态与尊严——改善认知，正确看待批评和不尽人意的结果。

2、简单与乐观——改善自我，目标导向的思维方式

3、感恩与尽责——改善心情，感恩的问题与尽责的含义

- [游戏] “意味着”与“我可以”，整理人生，按摩师
- [案例] “尊严与态度”，视频资料<力克·胡哲>,阳光沙滩
- [讨论]失败意味着什么？
- [总结]
 - ◇ 影响你的不是事实本身，而是你对事实的看法。
 - ◇ 人所说的一切话，你都不要放在心上。
 - ◇ 平凡的工作并不意味着毫无意义，值得我们投入努力。（上帝服侍人，但上帝不是下人）
 - ◇ 不同的态度，不同的结果。
 - ◇ 用智慧解决问题，而不是制造问题。（再，斯可矣。）
 - ◇ 简单比聪明更有用。
 - ◇ 理所当然的是痛苦的根源，感恩之心是幸福的基础。