

《压力与情绪管理》

【课程对象】

银行全体员工

【课程收益】

了解压力产生，认知情绪、控制自我情绪

掌握自我情绪管理的方法，提升职业化素养，快乐、充实的工作

做到将心比心，身临其境，感同身受，积极化解他人情绪，成为沟通高手，予人玫瑰，手留余香；

解读人性，解读人生真谛，树立阳光工作、生活心态。

【授课方式】

讲师讲述

案例精举

情境演练

小组讨论

视频与FLASH呈现

团队游戏

形体训练

【课程大纲】

一、压力之解读-----知彼解己

- 压力分析
 - 什么是压力？
 - 压力的来源是哪些？
 - 压力是人的负面影响
 - 压力与健康
 - 有压力好不好？
- 压力与效率
 - 失去热情、活力
 - 降低自尊、自信
 - 降低工作效率
 - 团队合作性差
- 什么是情绪？
 - 情绪来源分析
 - 情绪 ABC 理论
 - 情绪的负面影响

二、压力之管理-----化压力为动力

- 压力管理的目标

- 化压力为动力
- 提升工作效率
- 快乐积极工作
- 压力管理技巧
 - 缓解压力----释放压力 12 招
 - 剖析压力----压力来源于心里
 - 压力测试---主观臆断与生理判断
- 自我压力因素分析----1500 名管理者中的调查
 - 责任压力
 - 社会压力
 - 人际关系压力
 - 时间压力
 - 思想压力
 - 技能压力

三、情绪之管理-----化负面为正面

- 情绪的真正来源
 - 情绪怎么来的？
 - 情绪怎么走的？---能来也能走，如何送走？
 - 情绪真正的来源---内心的信念与想法
- 情绪管理理解
 - 人的九种情绪
 - 负面情绪转化正面情绪
 - 从事情到对事情的看法
 - 如何从悲观到乐观
 - 如何拥有发现快乐的眼晴
- 处理情绪的技巧
 - 处理情绪的三个误区：忍、发、逃
 - 正确处理情绪的三个步骤
 - 如何处理他人情绪
 - 客户绪化解步骤

四、阳光心态之梳理-----态度决定一切

- 阳光心态力量
 - 内心充满阳光，才能播撒阳光
 - 思想——情绪——行为——结果
 - 你有怎样的思想就有怎样的生活
- 身心合一，快乐工作
 - 塑造阳光心态的工具箱
 - 阳光心态建立真谛
 - 寻找快乐心态的路径

- 阳光心态塑造九步法
- 阳光心态五要素

☆ 课程的总结与回顾