

《“与心共舞”——让我们快乐的情绪压力整理指南》

【课程背景】

在当今竞争激烈、追求效率的社会环境下，压力情绪越来越成为影响职场人工作的重要因素。特别是呼叫中心这个行业，客服人员一方面要直接面对客户的诉求、情绪、压力，接受客户满意度的高压监控，另一方面还要承受组织内部的绩效考核，常常会感到力不从心、压力山大，从而致使岗位能力及工作效率下降。本课程运用心理学的原理，结合心理拓展的方式，深入浅出地为学员提供压力、情绪管理的专业技巧，帮助学员认识情绪、悦纳情绪，从源头上最大程度防止压力的产生，提升管理素养和心理承受力，提高工作和生活满意度，从而拥有积极健康的心态，焕发工作的激情与活力。

【课程收益】

1. 正确认识压力和情绪，掌握自我管理与管理他人的方法与技巧；
2. 辨别压力和情绪的征兆与症状，识别不同的压力源及情绪状况；
3. 提升职业素养和心理承受力，提高服务质量与职业竞争力。

【课程时间】 1-2 天

【培训人数】 50 人

【培训对象】 职场人士

【授课方式】

引导体验式教学模式、理论知识、案例研讨、实践体验、互动演示、游戏等

【课程特色】

- 1、在逻辑清晰、结构化强的课程框架上，以体验式教学为主，使学员快速掌握

压力和情绪自我管理的方法，即学即用；

- 2、将理论与案例相结合，通过案例的演绎、讨论与点评，深入浅出地解决学员的实际问题，为学员课后运用建立夯实基础；
- 3、从学员对压力和情绪管理的自我学习入手，启发学员思考管理他人的方法，融会贯通压力和情绪管理的核心规则。
- 4、通过国际性格分析，让学员充分深度了解自己的性格、了解不同性格之间的差异、不同性格产生压力的来源，以及不同性格的人如何应对和缓解压力。

【课程大纲】

模块一：我们面临的压力源

一、来源于行业本身的压力因素

1. 来自工作层面的压力

- 工作本属于情绪劳动力的岗位，对情绪能力要求高于其他行业
- 时间紧、任务重、事情多且繁琐
- 流水线式的工作方式让人产生疲惫感
- 用户素质普遍有待提高
- 对自我认知不足
- 在单位的人际关系谨小慎微
- 面对外界的诱惑与欲望，感觉前途渺茫

2. 来自生活层面的压力

- 家庭家事带来的压力
- 夫妻关系不和谐带来的压力

- 亲子教育束手无策带来的压力

- 经济压力带来的安全感缺乏

3. 来自人际关系层面的压力

- 怀才不遇

- 疲于经营

- 自我个性无法得以释放

- 自我期望值得不到满足

二、如何甄别真伪压力

1. 压力层次的判断

2. 揭开压力的伪面具，不被假象蒙蔽了慧眼

三、从心理学的角度来探求情绪压力的来源

1. 关于人生脚本—每个人背后都有一个原生家庭

2. 了解自我原生家庭的类别

3. 原生家庭与成长后的压力来源关系分析

4. 发现、认知、理解原生家庭带给我们的无价之宝

视频案例欣赏、思考、讨论、分析

四、训练自我觉察的能力缓解压力带来的情绪

1. 自我觉察的三种思维模式

2. 避免空虚感的三大方法

3. 建立自我关注渠道的方法

4. 学会驾驭自我的情绪马车

模块二、个人性格与情绪压力之间有着很根本的关系

一、 职场工作效能的实用工具

1. 每天要面对各型各色的人，视觉压力大
2. 快速辨别一个人的特点，减少千人一面带来的繁琐感
3. 快速与他人建立关系，工作不仅有专业度还能有温度
4. 透过了解自己的性格，看到背后的行为动机，给工作和生活带来获得感

二、 国际标准性格测试

1. 性格自测—深度了解自己的性格
2. 性格测评—理清性格与情绪压力之间的关系
3. 测评结果—每个人都能找到与自己性格相关的情绪压力管理的方法

三、 四种性格的人物分析

1. 红色性格

- 人物性格特点
- 行为动机
- 情绪压力的管理方法

2. 黄色性格

- 人物性格特点
- 行为动机
- 情绪压力的管理方法

3. 蓝色性格

- 人物性格特点
- 行为动机

- 情绪压力的管理方法

4. 绿色性格

- 人物性格特点
- 行为动机
- 情绪压力的管理方法

典型案例分析、视频欣赏、现场提问解答

模块三、让我们感受到快乐的情绪压力整理方法

一、 情绪调节工具练习

1. 积极情绪修炼——做一个更积极的自己

- 看淡得失：不要在得失间徘徊
- 学会用微笑面对工作
- 有进有退：让他一步又何妨
- 看破挫折：胜败乃兵家常事

2. 与压为友——心有不快及时宣泄

- 堵不如疏：心有不快及时宣泄
- 越想越烦：心动不如行动
- 倾诉：把心中的不快说出来
- 哭出来：眼泪可以化解你的悲伤
- 模拟报复：让情绪释放出来
- 换个事做：让情绪及时转移

3. 管理好自我的期望值——好心情来自好习惯

心灵小游戏：人生五样

- 有能力与有期望之间的管理艺术
- 极简生活让你神清气爽
- 情绪管理断舍离
- [视频案例分享](#)

二、管理好自己的生活

心灵游戏：全面期待

1. 运动养心法——心随身动，动出好心情

- 心随身动，动出好心情
- 跑步可以改变你的心情
- 小动作改变工作中的情绪压力
- 呼吸运动帮你有效减压
- 爱上健身操

2. 休闲放松法——学会休闲，养出好心情

- 学会休闲，养出好心情
- 走近自然，不要把心锁起来
- 种草养花可调补你的心灵
- 养个宠物可缓解工作压力
- 阅读可以化解你的烦心事

学习总结：视觉卡地图、心灵花园