

# 情绪与压力管理

## 课程背景：

社会的进步、职业的要求、瞬息万变的市场、严格严肃的领导……环境总会让我们在充满斗志的时候也充满挑战！面对一切，我们时而信心满满，时而茫然神伤，为了成为更好的自己，成为越战越勇打不倒的职场小强，拥有阳光的心态、积极的斗志、敏捷的调节能力，可以帮助我们激发正能量，迈向新成功！

职场和家庭，就像两个高压锅，每个人都能感受到压力的存在，为什么有人且战且勇，有人偃旗息鼓？不管出于任何层级、面对怎样的客户，从来都存在担心和忧虑。那么情绪从哪里来？压力对我们有什么影响？应该讲自己的情绪掌握在手？遇到困难挫折，遭遇焦虑发怒，应该如何调整好自己的情绪，可以怎么提升对自己和他人的情绪驾驭能力？如何用更阳光的心态积极工作、微笑生活？《情绪与压力管理》课程从产生压力的各种诱因出发，围绕压力、情绪、阳光心态结构的“铁三角”模式，为你解读压力的产生根源和应对方法，将实用的认知自我和理解他人，作为实用的调节情绪和抵御压力的技巧和工具，帮助你消除负面情绪的影响，树立积极的心态面对生活和工作，获得家庭和事业的和谐！

## 课程收益：

- 了解制造压力与情绪的流水线
- 正确理解压力和情绪的作用和影响；
- 掌握情绪优化公式，并能够据此调整情绪；
- 掌握内部工作中管理情绪的步骤方法；
- 掌握非暴力沟通方式，阳光面对职场和家庭；
- 学会知人善用，认知自我，通过工具使用，提出应对不同行为风格的策略。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：全体员工

课程风格：逻辑性强、轻松诙谐、阳光正能量、化繁为简，实战演练，落地为先

课程方式：游戏导入，案例分享，角色扮演，示范演练，小组讨论，视频教学，个案分析

## 课程工具：

能力分析表

DISC 测评工具

## 课程大纲

### 第一讲：认识压力

#### 一、认识压力

1. 阳光心态铁三角
2. 你的压力来自哪里
3. 压力和情绪的生产流水线

#### 二、压力与行为绩效

1. 压力一定产生动力吗？
2. 最佳绩效的压力控制

讨论点：从他面对压力的表现中你发现了什么？

#### 三、压力导致的问题

1. 个人心理上的
2. 个人生理上的
3. 个人行为上的

小组讨论与分享：你的身体会报告

## 第二讲：情绪管理

### 一、认识情绪

1. 情绪是如何产生的？
2. 情绪有用吗？
3. 情绪的分类
4. 情绪有好坏吗？
6. 负面情绪的作用再发现
5. 人格因素对情绪的影响

### 案例说明

### 二、如何管理你的情绪

1. 情绪管理的基础——EQ 的高低
2. 如何成为高 EQ 人士
3. 调节情绪的六种常用方法

### 案例说明

### 三、职场情绪处理实操术

1. 被领导责备怎么办
2. 职场嫉妒怎么办
3. 压力山大怎么办
4. 累得消极怎么办
5. 职业倦怠怎么办
6. 客户为难怎么办
7. 同事沟通中的情绪管理万能公式
8. 非暴力沟通帮助我们成就更好的自己

## 第三讲：认知自我、理解他人的情绪

### 一、人的行为风格

1. 行为影响情绪
2. 认识不等于了解
3. 培养人际敏感度

### 二、知人善用 DISC 的历史

1. 乔哈里之窗：认知自我的源头
2. 知人善用 DISC 理论的历史
3. 主流性格&行为测评工具解析
4. 知人善用 DISC 的信度和效度

### 三、DISC 人际风格测评应用

1. DISC 的坐标系和定义
2. DISC 矩阵和内核
3. D-I-S-C 代表人物和特点

### 自我测评：认知自我

### 四、DISC 挑战和优势

1. 指挥型 D 特质的挑战和优势
2. 影响型 I 特质的挑战和优势
3. 支持型 S 特质的挑战和优势
4. 谨慎型 C 特质的挑战和优势
5. 团队管理 DISC 原则：打配合、做组合

6. 人际沟通 DISC 原则：从他人角度出发

7. 活用 DISC：防止优势成为劣势

### **五、DISC 典型特质和相处原则**

1. 指挥型 D 的典型特质和相处原则

2. 影响型 I 的典型特质和相处原则

3. 支持型 S 的典型特质和相处原则

4. 谨慎型 C 的典型特质和相处原则

5. 活用 DISC 调适自我

6. 用 DISC 平衡工作和生活

### **游戏互动**

**课程回顾：总结与学员答疑**