
目录

第一部分：认识压力——压力自我诊断技巧.....	2
一、 电力员工的工作压力与迷惑.....	2
二、 如何理解外来的压力与内在的压力.....	2
第二部分：管理压力的来源.....	2
一、 压力测试：我们身边的压力来自于哪些方面？.....	2
二、 主观方面的压力源及应对方法（内源型心理压力）.....	2
三、 客观方面的压力源及应对方法（外源型心理压力）.....	3
四、 提升关注度：对问题和事情进行分类.....	3
第三部分：管理情绪/行为/身体反应.....	3
一、 三大反应：情绪的、行为的、身体的.....	3
二、 情绪需要管理.....	3
三、 避免电力客户投诉，控制好自己情绪，引导客户的情绪。.....	3
四、 做自己情绪的主人.....	3
五、 针对压力产生身体反应如何缓解？.....	4
六、 治本之法：感受辩证思维（特色：电影片段视频教学）.....	4
【刘雪峰老师电力部分培训记录】.....	4

导言

电力员工工作压力大，容易情绪化这个问题已经引起电网的日益关注由此引发的疾病是工作效率低下和生产力减弱的一个重要原因，从而造成员工状态下降，员工难以管理，员工流失率大，客户投诉率上升等问题。

对于电力员工而言，针对员工进行压力管理方面的指导，不仅可以帮助员工保持健康，有效地提升工作士气，更会对企业的整体绩效产生积极的影响。

本课既有一定的理论基础可以作为指导，又注重实际操作方法，同时操作方法以简单实用为主，并对自身心理健康建立正确的认识，尝试培训中讲解的心理状态的自我放松方法，进而缓解和释放压力，做一个轻松的电力人！

【课程收益】：

- ❖ 用正确、理性的认知模式管理压力与不良情绪；
- ❖ 掌握压力与情绪的自我管理方法与技巧；
- ❖ 焕发工作与生活的热情，建立融洽的社会关系与工作关系；
- ❖ 提升幸福指数与工作满意度，提高工作绩效与职业竞争力。

【课程特色】：

- ❖ 情境模拟具体化：让学员现场体会到情绪与压力管理的一些方法；

-
- ❖ 呈现方式多样化：运用电影视频片段、问卷测试等多样培训方式；
 - ❖ 工作生活结合好：进行相关测试，明白自己的不足。用于指导现实的工作和生活行为，避免不良情绪造成的恶性事件。

【授课老师】：刘雪峰

【课程时长】：1天

【目标学员】：电网员工

【课程纲要】：

第一部分：认识压力——压力自我诊断技巧

一、电力员工的工作压力与迷惑

- 1.学员畅谈：“我认为压力是什么”
- 2.心理学对压力的认识
- 3.压力的自我诊断技巧
 - ◇ 压力的生理表现：心理压力过大的常见生理症状
 - ◇ 压力的行为表现：心理压力过大的常见行为反应
 - ◇ 压力的情绪体验：心理压力过大的常见情绪反应
 - ◇ 压力的精神征兆：“三力”识别法：记忆力、反应力、行动力
 - ◇ 压力与健康

二、如何理解外来的压力与内在的压力

- 1.电力员工外来压力的特点
- 2.电力员工内在压力的来源

第二部分：管理压力的来源

- 一、压力测试：我们身边的压力来自于哪些方面？
- 二、主观方面的压力源及应对方法（内源型心理压力）
 - 1.应对电力未来与个人工作动机之间的矛盾
 - 2.应对个人价值观与企业发展之间的矛盾
 - 3.应对电力工作压力与个人承受力的矛盾
 - 4.应对电力岗位要求与个人能力的矛盾
 - 5.应对电力员工角色与生活角色的错位矛盾

-
- 6.应对我个人的人格造成的不同矛盾（测试：自己的人格特质）
 - 7.自我认知的不同
 8. 内源性压力管理，还原“自在心”
- 三、客观方面的压力源及应对方法（外源型心理压力）
- 1.社会、工作、家庭压力
 - 2.竞争压力、时间压力
 - 3.组织的结构变化压力、环境的相对杂乱
 - 4.任务的临时改变
 - 5.他人的种种期望、身体的突然不适
- 四、提升关注度：对问题和事情进行分类

第三部分：管理情绪/行为/身体反应

- 一、三大反应：情绪的、行为的、身体的
- 二、情绪需要管理
1. 情绪管理的含义
 2. 情绪秘密，需要解读
 - 1) 智商与情商的理解、测试：你的情商如何啊？
 - 2) 情商的五个方面（特色：电影片段视频教学）
 - 理解自己情绪的能力
 - 控制自己情绪的能力
 - 自我调节的能力
 - 认识他人情绪的能力
 - 处理人际关系的能力
- 三、避免电力客户投诉，控制好自己的情绪，引导客户的情绪。
- 四、做自己情绪的主人
1. 情绪无好坏，但情绪有能量；
 2. 不要让负面情绪影响健康和事业
 3. 情绪 ABC 理论
 4. 情绪到底是什么？
 5. 改善情绪，力求无烦心

- 1) 面对负面情绪的正确心态
 - 2) 接纳和处理；认同与反认同
 - 3) 防止“踢猫”效应、操之在我
6. 处理情绪的三大策略：直面问题、转换观念、自我训练
7. 情绪链调整法（特色：电影片段视频教学）
- 五、针对压力产生身体反应如何缓解？
1. 身心互动之一：渐进式放松法
 2. 身心互动之二：快速身心放松
 3. 身心互动之三：静心呼吸法
 4. 最开怀的方法、最痛快的方法
 5. 最无奈的方法、最有效的方法
- 六、治本之法：感受辩证思维（特色：电影片段视频教学）
1. 变片面为全面：这方面不好，那方面好！
 2. 变绝对为相对：不好中有好的！
 3. 变静止为发展：现在不好将来好！

国网江苏电力有限公司												
培训时间	2021年10月27日（共3个学时）											
培训讲师	刘雪峰	课程名称	《情绪压力管理从心开始》									
类别	评分项目	平均分	非常满意		比较满意		基本满意		不满意		很不满意	
			10分	9分	8分	7分	6分	5分	4分	3分	2分	1分
			总人数：69人						参评人数：60人			
课程 Course	课程内容	9.90	55	4	1	0	0	0	0	0	0	0
	内容深度	9.87	53	6	1	0	0	0	0	0	0	0
	内容与主题切合度	9.85	52	7	1	0	0	0	0	0	0	0
培训师 Trainer	理论基础及系统思考能力	9.83	53	5	1	1	0	0	0	0	0	0
	实战经验及解决问题能力	9.88	54	5	1	0	0	0	0	0	0	0
	表达技巧和讲授能力	9.85	53	5	2	0	0	0	0	0	0	0
	课堂互动与氛围营造能力	9.90	55	4	1	0	0	0	0	0	0	0
	结合行业实际、对工作的指导意义	9.88	54	5	1	0	0	0	0	0	0	0
组织、服务 Service	现场服务态度	9.83	53	5	1	1	0	0	0	0	0	0
	现场服务质量	9.82	52	6	1	1	0	0	0	0	0	0
整体满意度（满分100分）		98.62	<input checked="" type="checkbox"/> 非常满意（≥90） <input type="checkbox"/> 比较满意（90-70） <input type="checkbox"/> 基本满意（70-50） <input type="checkbox"/> 不满意（50-30） <input type="checkbox"/> 很不满意（<30）									

【刘雪峰老师电力部分培训记录】

日期	课程名称	客户
2021年		
2021/05/21	《投诉判定标准对标服务升级》	国网丽水供电公司
2021/05/23	《班组长的非物质激励》	国网湖州供电分公司
2021/05/24	《班组长双赢导向的沟通》	国网湖州供电分公司
2021/05/25	《电力班组长综合能力提升》	国网莲都供电公司
2021/06/8-10	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/06/22-24	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/6-8	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/26	班组长《看电影学管理》	国网衢州供电公司
2021/07/26	班组长《组织赋能，团队管理》	国网衢州供电公司
2021/10/20	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/21	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/10/27	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/28	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/11/25	《服务意识与服务规范》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/11/25	《客户投诉处理技巧》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/12/12	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2021/12/27	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2022/01/11	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2020年		
2020年1月12日	《青年干部的职场礼仪与职业化素养》	国网乐山电力
2020年4月1日	线上直播《电力网格员与客户远程沟通技巧》	湖北鄂州电力
2020年5月22日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年5月29日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年6月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月17日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月14-16	《变诉为金—供电所投诉预防与处理》	国网江吉安供电分公司
2020年8月5日	《供电公司网格化管理与新零售》	国网宁夏固原供电分公司
2020年9月22日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年9月29-30	《变诉为金-电网投诉预防与处理》	国网邯郸供电公司峰峰分公司

2020年10月12-16	《供电所员工优质服务与投诉处理》共5期	国网庆阳供电公司
2020年10月20-23	《供电所员工优质服务与投诉处理》共4期	国网庆阳供电公司
2020年10月26日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年12月15日	《供电所管理能力经验交流》	国网四川彭山供电分公司
2019年		
2019年1月	《管理人员的有效沟通与合作》	南方投资集团（南网控股） 广州合锦嘉泓房地产
2019年1月22-27	《一线员工的服务沟通与投诉处理》共三期共6天	国网冀北供电公司
2019年2月14	管理人员《用户投诉处理与预防》	四川眉山供电公司
2019年2月16	生产管理干部及储备干部《看电影学管理》	湖北荆州供电公司
2019年4月4日	《变诉为金-电网投诉处理与案例分析》	国网北京怀柔供电公司
2019年5月6日	员工《商务拜访礼仪》	中国航天五院
2019年5月16-18日	《门店营销活动组织与执行》	江阴市电信公司
2019年6月19日	《给组织赋能，做好团队管理》第一期	内蒙古电力有限责任公司
2019年6月26日	《给组织赋能，做好团队管理》第二期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月12日	《班组文化建设》	国网榆林供电公司
2019年7月14日	《职场礼仪规范》	国网乐山供电公司
2019年7月15日	《给组织赋能，做好团队管理》第三期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月22日	《给组织赋能，做好团队管理》第四期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月23日	《企业优质服务战略与文化》	国网重庆市供电公司
2019年7月24日	《优质服务理念与客户投诉处理》第一期	国网四川彭山供电公司
2019年8月9日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京城区供电公司
2019年8月12日	《优质服务理念与客户投诉处理》第二期	国网四川彭山供电公司
2019年8月15日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月16日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月18日	浙江电力班组长《非物质激励》第一期	国网浙江供电公司
2019年8月22日	《管理者的三种角色认知》第一期	安徽省移动公司
2019年8月24日	浙江电力班组长《非物质激励》第二期	国网浙江供电公司
2019年8月25日	《管理者角色定位与沟通协作》	国网温州供电公司
2019年8月29日	《管理者的三种角色认知》第二期	安徽省移动公司
2019年8月28日	《一线员工优质服务能力提升》	国网廊坊供电有限公司

2019年9月4日	《优质服务理念与客户投诉处理》第三期	国网四川彭山供电公司
2019年9月9-10日	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司
2019年9月11-12日	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司
2019年9月17日	《人际沟通与班组激励》	国网浙江供电公司
2019年9月18日	《给组织赋能，做好团队管理》	国网德州供电公司
2019年10月10-11日	《优质服务理念与客户投诉处理》	国网信通产业集团客服中心
2019年10月15日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京国网华商顺义
2019年10月17日	《优质服务理念与客户投诉处理》第四期	国网四川彭山供电公司
2019年10月18日	《职场礼仪与商务礼仪》第一期	国网重庆供电公司
2019年10月21日	《供电公司员工优质服务提升》	国网浙江常山供电公司
2019年10月22日	《电网员工投诉预防与处理》	国网浙江常山供电公司
2019年10月23日	《优质服务沟通与变诉为金》	国网北京华商海淀分公司
2019年10月26日	《职场礼仪与商务礼仪》第二期	国网重庆供电公司
2019年10月31日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商门头沟分公司
2019年11月6日	《优质服务沟通与投诉预防与处理》	国网北京华商大兴分公司
2019年11月11日	《电力员工压力与情绪管理》	海南电网责任有限公司
2019年11月15日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商密云分公司
2019年11月20日	《班组长有效沟通与建立良好合作关系》	国网四川省电力眉山供电公司
2018年		
2018年6月	全能供电所长《变诉为金-投诉案例分析与应对》	湖北孝感电力
2018年7月	《新员工职场礼仪培训》	四川乐山电力
2018年8月	《供电公司新员工的职业化》	云南大理电力
2018年9月	国网全国内训师竞赛现场辅导	上海电力
2018年9月	《变诉为金：电网投诉处理与案例分析》	湖北十堰
2018年10月	《管理者的角色认知与内部客户服务》	杭州电力

2017年		
2017/01/12	《供电所班组长的三项修炼》	国网湖北省电力工程公司
2017/05/09	《供电局一线人员职业化素养提升》	国网西安供电公司
2017/05/10	《青年后背管理干部职业素养提升》	国网四川乐山供电公司
2017/06/05-09	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第1-2期	玉林供电公司玉林分公司
2017/06/13-14	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第3期	玉林供电公司北流分公司
2017/06/15-16	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第4期	玉林供电公司陆川分公司
2017/07/11-14	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第1-2期	钦州供电公司灵山分公司
2017/07/24-27	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第3-4期	钦州供电公司钦南分公司
2017/08/01-04	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第5-6期	钦州供电公司浦北分公司
2017/08/07-10	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第7-8期	钦州供电公司钦北分公司
2017/08/12	《新员工商务礼仪培训》	国网四川乐山供电公司
2017/10/01-02	《一线员工优质服务》共两期	国网冀北固安县供电公司
2017/11/13、27	《场景化供电服务及综合素养提升》共两期	国网文安县供电公司
2017/12/04	《场景化供电服务及综合素养提升》第3期	国网文安县供电公司
2017/12/14	《供电员工情绪压力管理》	国网濮阳供电公司
2016年		
2016/01/28	《电力班组长能力提升》	湖北省送变电工程公司
2016/04/23-24	《有效沟通与团队共振》中层管理人员EMBA第一期	南方投资集团（南网）
2016/05/31	《班组长职业化之路高效沟通》	武汉电力
2016/06/02	《班组长问题分析与解决》	武汉电力
2016/05/25-26	《有效沟通与团队共振》中层管理人员EMBA第二期	南方投资集团（南网）
2015年		
2015/04/16-17	《班组长服务管理》第一期	唐山市供电公司
2015/04/21-22	《班组长服务管理》第二期	唐山市供电公司
2015/07/02-03	《一线员工的优质服务营销能力提升》	武汉供电公司汉南分公司
2015/08/03	《储备管理干部的沟通能力提升》	广州市输变电公司
2015/08/11-13	《新员工的职业化》	江苏方天电力集团
2015/08/14	《储备干部能力提升之看电影学管理》	苏州市供电公司
2015/08/24-25	《班组长培训第二期-角色认知与领导力及沟通》	国网甘肃省供电公司
2015/08/27-28	《一线员工的优质服务》	甘肃电力酒泉金塔县分公司
2015/09/07	《情绪管理与沟通》	宁波市供电公司
2015/09/09-10	《班组长培训第三期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司

2015/09/16-17	《班组长培训第四期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/19-20	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/14-15	《班组长培训第五期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/10/21-23	《一线员工的优质服务能力提升》	河南濮阳市供电公司
2015/10/25-26	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/29-30	《优秀班组长培训》第二期	湖北省供电公司
2015/12/30	《中层管理人员管理能力提升》	甘肃张掖山丹县供电公司
2014年及2013年		
2014-1-10	天津电力公司检修公司班组建设	天津电网公司
2014/06/13	《塑造优质服务意识》第一期	云南电网物流服务中心
2014/06/21	《塑造优质服务意识》第二期	云南电网物流服务中心
2014/06/24	《塑造优质服务意识》第三期	云南电网物流服务中心
2014/08/07-08	《95598呼叫中心员工服务满意度提升》	云南玉溪电网
2014/08/09	《95598班组长现场辅导》	云南玉溪电网
2014/8/26-27	《一线员工服务改进与客户满意度提升》	广西崇左电网
2014/8/28	《一线员工服务改进现场辅导》	广西崇左电网
2014/09/18-19	《班组长综合能力提升》	山东聊城发电公司
2013/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2013/08/2-3	《营业厅的服务管理》	肇庆供电局
2013/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2013-8-21	《时间管理》	秦山核电站
2013/8/22-25	《如何做好优质服务》共2期	汕尾供电局
2013-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2013-10-24	《6S管理和精细化管理》	国家电网技术中心
2013/11/11-12	《服务沟通与投诉处理第一期》	海南省电网
2013/11/13-14	《服务沟通与投诉处理第二期》	海南省电网
2013/11/16-17	《服务沟通与投诉处理第三期》	海南省电网
2013/10/16-17	《班组长综合能力提升》	国家电网国网技术学院
2013/11/11-12	《以客户满意为中心的服务营销实践》	海南省电网
2013/11/5-8	《以客户满意为中心的服务营销实践》共2期	海南省电网
2013/6/26-27	《专业人员综合能力提升》	贵州施秉供电局
2012年及以前		
2012-2-17	看电影学管理	珠海发电厂
2012-4-22-27	《时间管理》《融入团队》各2期	秦山核电站
2012-7-31	《职业化的商务礼仪》	深圳电网某保险公司
2012-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司

2012/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2012/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2012/8/22-31	《如何做好优质服务》共三期	汕尾供电局
5月30日	《看电影学管理》	珠海发电厂
6月27日	《看电影学管理》	南方电网
11月16-17日	供电所所长管理技能培训	张家口供电公司
4月18-25日	《营业厅服务礼仪与规范》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
7月19-26日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
8月17-22日	《团队建设》与《时间管理》共2期	秦山核电
8月30-9月2	服务规范与客户沟通第1-2期	汕尾供电局
9月15-22日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
9月6日-9日	《服务规范与客户沟通》第3-4期	汕尾供电局
2009-10至12月	《融入团队》共4期	秦山核电公司
2009-11-13	《时间管理》	遵义供电局