

# 《银行员工解放压力情绪管理》

——讲师：陈方晖

## 课程背景：

想找一份没有压力的工作,又担心自身失去竞争力,每当因为压力夜不成寐,每当因为压力与周围的亲人、朋友、同事甚至上司成为陌路时,真希望能找到一种好方法能改变自己,究竟怎样才能:减轻工作压力,放松自我,焕发工作激情、提升生活情趣;找到生活与工作的平衡;消除压力来源,激发主动性与创造性,培养积极心态面对人生;掌握行之有效的压力管理策略,学会各种有效的放松方法;增强正面情绪,处理负面情绪,从根本上解决带来心理的不当信念,快乐生活,开心工作。

## 课程目标：

- 1、培养情绪智慧,提升工作效率
- 2、树立积极主动的工作与人生心态
- 3、培养企业人员良好的心理素质
- 4、学会自我调节情绪和缓解心理压力的方法

**课程时间：** 半天,6小时/天

**授课方式：** 讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+尖峰对决

**授课对象：** 零售条线负责人、网点主任、客户经理、

## 课程大纲：

### 第一讲：情绪管理技巧

#### 1、认识情绪

(1) “考眼力”识别情绪

互动游戏：《你演我猜》

(2) 什么是七情、六欲、五毒

讨论：积极情绪与负面情绪区别

(3) 情绪自测：你的情绪稳定吗？ 分组讨论：“踢猫效应”我们想到…

(4) 如何在工作冲突中情绪觉察及管理？

角色扮演：当公司会议中，你的功劳被同事抢先归功于自己，你会怎么做？

## 2、情绪的影响：

(1) 情绪影响认知 视频赏析：复旦大学投毒案的真实原因

(2) 情绪影响人际交往： 预防“情绪垃圾桶”/ 善用“好心情效应”

(3) 情绪影响生理健康：

癌症的情绪说

笑一笑，十年少，愁一愁，白了头

“喜伤心，怒伤肝，忧伤肺，思伤脾，恐伤肾，悲伤五脏，惊伤神经”

趣味测试：AB 型性格测试及案例分析

## 3、情商 EQ 提升：

(1) 什么是情绪智力？什么叫职业情商？

了解自己情绪的能力-觉察力

控制自己情绪的能力-管理力

自我激励的能力-调整力

了解他人情绪的能力-同理力

维系良好人际关系的能力-整合力

(2) 认识自己：你的情商有多高？

心理测评：情商自测

(3) 高情商 EQ 的 5 个标准：

自我察觉能力/驾驭心情能力/自我激励能力/理解他人能力/人际交往能力

## 4、职业情商修炼技巧：

(1) 做好情绪管理：做情绪的主人

(2) 谁在决定你的情绪？

(3) 正确处理情绪的三步骤

What-我现在有什么情绪      Why-我为什么会有这种情绪

How-如何有效的管理情绪

案例分享：马云“男人的胸怀是用委屈撑大的”

(4) 情绪控制技巧： 指标 VS 治本方法

控制他人情绪六步法

情绪调适方法：父母状态、成人状态、儿童状态

增加正面情绪技巧

实战演练：如何 1 秒钟处理消极情绪？

## 第二讲：压力疏导方法

1、 压力趣味测试

(1) 心理测评：心理压力自测量表

(2) 生活事件及压力指数

(3) 自我压力评估

2、 认识压力、压力感和压力源

团体游戏：《成长三部曲》

(1) 压力的反应：

情绪反应      行为反应      生理反应

(2) 什么是压力感？      自我认知：性格与压力测试

(3) 什么压力源？

(4) 中国特色的压力源”识别分析

经济压力/人际压力/情感压力      家庭压力/健康压力

成就压力/内在自我的压力      存在的压力.....

实战演练：ABCDEF 情绪理论练习

(5) 人生幸福三诀：

不要拿别人的错误来惩罚自己

不要拿自己的错误来惩罚别人

不要拿自己的错误来惩罚自己

### 3、职业压力特点：

(1) 压力与工作绩效关系图： 案例分析：你的绩效高峰在哪里？

(2) 压力特点

压力会像空气一样伴随你的一生。

压力是双刃剑，适度压力利于创造佳绩。

压力伴随过度情绪化，情绪带来压力。

(3) 轻松压力调节：

A.内因：心理调节/生理调节：做情绪的主人

B.外因：人际调节/环境控制：事件控制

### 4、压力管理技巧：

(1) 简单易行的 23 种减压方法      (2) 潜意识自我能量提升

(3) 深呼吸减压      (4) 运动减压

(5) 音乐减压      (6) 压力管理策略：

倾诉表达：释放不良情绪    娱乐放松：增强心理张力    理解他人：减少人际压力

量力而行：避免身心透支    妥协放弃：权衡利弊得失    积极呼救：正确寻求帮助

好好睡觉：迎接美好明天

### 5、升级 BVR 信念系统：培养积极双赢思维

(1) 最好的选择，是让自己变强大！

(2) 总结：压力疏导的实现途径

(3) 记得每天对自己微笑

