

《即时愤怒股情绪疏导》

培训背景：

即时愤怒情绪是指某个时刻因为对方过激言行引发的一时愤怒情绪，这种情绪称如果在早期不自察、不疏导，一旦随性而发就会让怒气井喷，必然导致关系的对立和破裂，甚至造成不良影响，但事后当事人多会后悔。本课程旨在教会学员正确认识即时愤怒情绪，学会用“五步自我对话模型”工具对早期的即时愤怒情绪进行疏导和调整，在维护人际关系的同时让自己的心理平衡而健康。

培训对象：

渴望控制怒气的客服/一线人员

培训时长：

3 小时

课程大纲：

一、认识情绪与压力的关系

1、初识情绪

1) 情绪像什么

2) 情绪与心情的关系

3) 表情与情绪的关系

4) 什么是情绪劳动

2、工作压力与情绪

1) 工作压力与情绪的关系曲线

2) 带着负向情绪工作对身心的危害

3) 带着负向情绪工作对工作的干扰

3、讨论：

1) 你的工作中有哪些情绪劳动

2) 工作压力会来自哪些方面

二、情商管理的意义

1、关于情商

1) 高情商的益处

2) 情商包括的五大能力

3) 情商管理的两大步骤

三、再认识情绪

1、情绪是一种力量

1) 喜怒忧恐充满力量

2) 别和情绪较劲

2、情绪是什么引发的

1) 认知与事件谁是罪魁祸首

2) 你有这些错误的认知和看法吗

3、做情绪的主人

1) 换框法

2) 抽离法

四、如何处理即时愤怒情绪

1、讨论：招商工作中会不会产生即时负向情绪

2、分析即时愤怒情绪产生的原因

1) 性格

2) 当时的气氛

3) 外界的刺激

4) 正在负向情绪中

3、即时愤怒情绪产生时的表现

1) 语气

2) 表情

3) 话语

4) 言行

4、即时愤怒情绪的破坏威力不容忽视

1) 关系

2) 氛围

3) 情感

4) 形象

5) 自我认知

5、学会使用即时愤怒情绪疏导工具----五步自我对话模型

1) 五步对话模型的关键点

2) 五个步骤不能颠倒顺序

3) 最后一步最关键

6、使用工具时的注意事项

1) 解决问题的愿望决定效果

2) 只能调适自己的情绪

3) 最后一步无法完成时怎么办

4) 深呼吸有助于完成