
《情绪压力管理》培训大纲

一、课程背景

心态影响思想，思想影响行为，行为影响结果，结果影响命运。在工作压力、生活压力都日趋加重的今天，用阳光的心态、合适的方法缓解压力，高情商地对待与工作生活显得尤为重要。本课程综合员工职业化方面存在的此类问题，振作团队的士气，回归积极乐观、轻松愉悦对待客户与工作的阳光心态，勇于接受挑战及奉献的精神，提升职业素养。鉴于以上原因，组织本次培训。

二、参加人员：想要缓解压力的人员（1天）

三、授课形式：讲授+游戏+讨论点评+案例分析+互动演练+PK分享

四、课程收益

- 1、焕发工作与生活的热情，激发员工正能量，用阳光心态对待工作与客户；
- 2、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

五、课程大纲

一、现代生活状态素描：累死了，烦死了。

视频：当我从 11 楼跳下

二、压力的种种表现：工作、生活、家庭、环境、社会、自我实现等。

1、长期心理压力过大，引起的心理症状、生理症状和行为症状。

2、测测你的压力有多大？

3、我的压力源来自哪里？

家庭——夫妻、亲子、亲友关系；工作——岗位、领导、发展与同事关系。

二、压力的定义

三、情绪与压力管理

1、压力源造成的问题本身去处理。

2、情绪、行为及心理与生理等方面的缓解。

四、我们梦想中的幸福人生是什么？ 互动：生命平衡轮

五、情绪与压力管理策略

策略一：接受不完美的自己

1、接纳自己的三个维度：生理自我、心理自我，社会自我，无条件的接纳自己。

互动：终于成为羡慕的你\“疤痕”实验；

游戏：掌声中的无限潜能；无限赞美

2、悦纳别人：先处理心情，再处理事情，构建和谐关系。

策略二：世界上公认的，仅次于药物疗法的“ABCDE”解压模型

A：事件激活； **B**：信念； **C**：压力状况； **D**：质疑； **E**：新压力结果

解压秘诀：多用 **D** 去质疑 **B**，从而产生新的 **E**。

孔子观念：穷则独善其身，达则兼济天下

强大自己，才是解压的最好方法。

策略三：和谐的人际关系：四种创建圆融人际关系的方法。

1、付出即得到：送小礼物法

2、尊重和欣赏：赞美与批评的六层次运用：批评的下三层与赞美的上三层

3、换位思考：不是从你、我两个维度去思考，而是从你、我、第三方、摄像机、系统、日后六个维度去换位思考。

服务中的同理心工具：摄像机的五种感知位置

4、共情能力：精准识别别人内心中的感受；

情绪的本质：每个情绪的背后，不被爱、没有爱、缺少爱。

策略四：体验身心灵全方位放松的音乐冥想与催眠法。

互动：音乐冥想

策略五：控制情绪的 2 种方法：意义换框法、环境换框法。

互动故事：钉子与大树

策略六：逆商管理

1、面对逆境的三种人：放弃者、扎营者、攀登者

2、提升逆商的方法：“LEAD”工具法

(1)、利用 LEAD 工具增强掌控感，击退消极情绪

(2)、什么是 LEAD 工具

L-Listen 倾听自己的你上反应

E-Explore 探究自己对结果的担当

A-Analyze 分析证据

D-Do 做点事情

LEAD 工具的应用：漏斗法：当下即刻行动，做好当下的事情，去做能做的事情。

引导自己抵抗重大挫折

策略七：正确认识生命旅程

1、从心理学角度，到底是什么偷走我们的快乐？

生命是一场英雄之旅，英雄之旅的自我探索：两个世界、三幕剧、十二个台阶。

2、从脑科学原理分析：开心与衰老的关系

参考：名人压力调试法：比尔盖茨、林肯、张艺谋、杨澜、崔永元。

小组头脑风暴：解压方式大比拼