

---

# 《阳光心态+压力管理+凝聚力+高效沟通》

## 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，高情商地对人沟通、高效凝聚团队显得尤为重要。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，进一步增强企业的凝聚力、团队意识与使命感，重新回归积极乐观对待工作的阳光心态，加强爱岗敬业，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

中层及储备干部（2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、进一步提升职业素养水平与认知，做个“爱岗敬业，珍惜感恩，心态阳光”的职业人。
- 2、转变工作观念，不抱怨，不埋怨，拒绝借口，增强工作中的抗压与抗挫折能力；
- 3、增强凝聚力与执行力，使大家以积极、向上的面貌，带领团队再创新高业绩。
- 4、掌握高情商沟通技巧，圆融人际关系，创造和谐沟通氛围。

---

## 五、课程大纲

### 第一单元 阳光心态

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、到底是什么偷走我们的快乐？

互动：英雄之旅的自我探索—描绘自己的生命树。

三、我们梦想中的幸福人生是什么？ 互动：生命平衡轮

四、阳光心态定义及内涵

故事：东坡坐禅；死囚试验等。

五、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； 视频：没有不可能

2、自我觉察：关注念头与想法（眼睛行为图）

六、悦纳别人：先处理心情，再处理事情，构建和谐关系。

七、在工作中修行—成为更完美的自己，应具有的阳光心态。

1、男人心态：像喜欢美女那样喜欢工作，与工作谈恋爱，对工作 100%负责。

故事：赖汉娶花枝；西亚与红宝石；稻盛和夫—工作是医治百病的良药。

2、强者心态——四两拨千斤，像包容老人、孩子那样包容客户、同事！合作就是省时间。

3、商人心态—想赢就先付出，不付出超人代价，不会有超人成绩。

(1)、定位决定地位，具有几流心态，就是几流人才。

---

(2)、环境层次—怨妇级；行为层次—行动派；能力层次—战术家；信念、价值观层次—战略家；身份层次—觉醒者；精神、灵魂、信仰层次——领袖、伟人。

4、感恩心态——只有懂得感恩，才会回报，但感恩也是一种回流。

故事：丘吉尔与青霉素； 爱的天平：我为公司做的事和公司为我做的事

八、阳光心态的 **ABC** 理论：问题+对待问题的态度=结果！

九、阳光心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

## 第二单元 压力与情绪管理

一、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？

二、压力的定义

三、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、情绪与压力管理策略

1、运动减压：缓解压力的 6 项运动排序；有氧运动与无氧运动的结合解压法。

2、和谐的人际关系：3 种创建圆融人际关系的方法。

---

### 3、做好时间管理

- (1)、效能法：事物的四象限排序法
- (2)、克服拖沓：番茄管理法；
- (3)、二八高效法：人脑思维的“巅峰”曲线；
- (4)、时间记账法：一周时间法。

4、音乐调适法：5种不同压力类型人员的音乐调试曲目；

5、体验身心灵全方位放松的音乐冥想与催眠法。

6、颜色调试法：“赤橙黄绿青蓝紫”7种颜色对人体舒缓压力的作用。

7、提高抗挫折能力：正确归因；调整抱负水平；创设一定的挫折情境。

8、控制情绪的3种方法：意义换框法、环境换框法、破框法。

## 第三单元 团队凝聚力

一、团队的基本概述及什么是团队凝聚力。

二、“唐僧”团队为何能取到真经？成员完美的团队更具凝聚力。

如何与不同 **DISC** 性格的团队人员相处

- 1、 **D型 Dominance**：与力量型一起行动，讲究效率和积极务实；
- 2、 **I型 Influence**：与活泼型一起快乐，表现出对他们个人有兴趣；
- 3、 **S型 Steadiness**：与和平型一起轻松，使自己成为热心真诚的人；
- 4、 **C型 Compliance**：与完美型一起统筹，做事要周到精细、准备充分。

三、具有高凝聚力团队的九大要素

- 
- 1、让团队成为明星，而不是某个人成为明星。
  - 2、不给失败留借口，做好出发前的清单革命。
  - 3、发现并关注获胜场景，
  - 4、工合文化，既能创新，又能合作。
  - 5、驶入风暴前，评估心理风险与统计风险
  - 6、往缺口冲，填补空缺，共同掌舵。
  - 7、正视问题，面对障碍；困境时，用幽默化解。
  - 8、超强适应力，从挫折中快速恢复
  - 9、永不放弃，相信坚持的力量

案例：**AFR** 午夜漫步者号如何胜出一悉尼到霍巴特的帆船大赛

四、高凝聚力团队发展的五个阶段：形成期、磨合期、稳定期、高效期、创新期。

五、增强凝聚力的工具：1、员工生日纪念；

2、品牌积分榜。

## 第四单元 高效沟通技巧

一、什么是高情商的沟通？

- 1、沟通中的编码、解码的过程。
- 2、沟通是阅历的体现，有什么样的阅历，就有什么样的沟通呈现。

案例：热心的小付

- 3、沟通让你出色，但也有可能让你出局。

---

数据：美国哈佛大学与普林斯顿大学对于沟通与人际关系的调查分析。

二、影响沟通的四大效应：首因效应、亲和效应、近因效应、定型效应。

三、沟通的六要素：姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头、微笑。

四、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

1、怎么样做个有谈资的人？

2、和 10 种不同职业类型的客户，应该聊什么主题？

3、和客户沟通的要点：出发点的差异、过程的中的选择题、结果的导向性与评价的差异

五、七种高情商沟通技巧

1、会运用肢体动作及微表情，才会沟通。

2、会发问，才会沟通：中立、客观、建议式的，而非主观武断、强势的；

3、会聆听，才会沟通：聆听背后的价值感、信念系统、感受、微表情等。

4、会区分，才会沟通：区分事实与演绎，区分的核心、本质与方向。

5、会回应，才会沟通：贡献式而非挑战式，非暴力沟通模式。

6、会共情，才会沟通——上推下切平移，与沟通者在价值观、信念、共鸣、更多选择性及发现细节之间的自由切换。

7、会责备，才会沟通：克服追根究底、价值判断、好为人师等习惯，“汉堡式”责备技巧。

六、《高效沟通》大型互动

