
员工心理压力辨识与管理

课程收益：

- 1) 让员工能够正确认识情绪；
- 2) 使员工能够充分了解情绪产生的原因；
- 3) 让员工掌握提升 EQ 的方法，做情绪的主人；
- 4) 帮助企业激活团队工作热情，让工作更加高效，创造更佳的业绩。

课程时间：1-2 天

授课对象：企业中高层管理人员、核心团队成员、骨干员工

授课方式：大量的互动训练、小组 PK、案例分享、视频与工具

课程大纲：

第一部分、挖掘快乐的甘泉，活出健康的人生——情绪管理的艺术

第一讲、成功与失败的加速器

一、情绪的含义和种类

- 1、情绪的含义
- 2、情绪的种类
- 3、负面情绪类型和目的

第二讲、情商指数是成败关键

一、情绪管理的核心——心态哲学

二、个人承包的关键——情感商数

三、提升 EQ 的方法——情绪主人

- 1、改变事情定义
- 2、改变人物画面
- 3、改变对已问话
- 4、改变学习人物

四、5S 在应付日常压力上的应用

第三讲、情绪管理的基本方法

- 1、要有目标和追求
- 2、经常保持微笑
- 3、学会和别人一块分享喜悦
- 4、乐于助人
- 5、保持一颗童心
- 6、学会和各种人愉快的相处
- 7、保持幽默感
- 8、要能处乱不惊
- 9、学会宽恕他人
- 10、有几个知心朋友
- 11、场合别人保持合作，并从中获得乐趣
- 12、享受你的天伦之乐
- 13、保持高度的自信心
- 14、偶尔放纵自己一下
- 15、有空上上网

16、最后，不要财迷

第四讲：情绪的自我管理

1. 一、情绪管理

(一) 发生冲突时的情绪管理

1、情绪管理的步骤；

2、情绪管理的方法。

(二) 情绪出现后的情绪宣泄

1、宣泄工具；

2、情绪日记。

(三) 日常情绪管理能力修炼

1、理性思维训练；

2、心里账户积蓄；

3、自我价值感提升。

第五节：情绪的他人管理

一、知己解彼

1、DISC 性格魔方；

2、性格解读；

3、快速识人

(1) “望”识别他人；

(2) “闻”识别他人；

(3) “问”识别他人；

二、基于性格的沟通技巧

1、与D型人的沟通禁忌；

2、与I型人的沟通禁忌；

3、与S型人的沟通禁忌；

4、与C型人的沟通禁忌。

三、他人情绪管理的步骤

(一) 接纳

1、员工情绪的接纳；

2、客户情绪的接纳；

3、上级情绪的接纳。

(二) 安抚

1、合理的肢体语言；

2、合理的沟通语言。

(三) 应对

1、员工情绪的应对；

2、客户情绪的应对；

3、上级情绪的应对。

学习成果：了解他人的性格特质，掌握与不同人的沟通技巧和情绪管理技巧