

# 压力管理与情商修炼

## 【课程简介】

作为部门经理人常常会遭遇以下令人抓狂的场景：

总是为管理和执行的中间角色而左右为难；

常被绩效与客户的双重压力弄得力不从心；

时常为搞好上下级和跨部门关系如履薄冰；

不时因超负荷工作又后院起火而焦头烂额；

又时常为职业发展看不到未来而深感焦虑；

.....

这些都是压力的信号！而这些压力的背后，除了社会大环境缺乏安全感、职场角色等因素的影响之外，更重要的是缺乏应对压力和情绪的方法，而方法的背后更离不开情商修炼的基础。

本课程运用心理学的原理，结合心理拓展的方式，并借鉴大量知名企业的心理咨询案例，从压力管理与情商修炼两个角度，深入浅出地为经理人提供应对压力、情绪管理及提升情商的专业技巧，从源头上最大程度预防压力及负面情绪的产生，化压力为动力，从而拥有积极健康的心态，焕发工作的激情与活力，提高团队工作效率和个人生活满意度。

### **【课程收益】**

1. 正确认识情绪与压力，掌握自我管理与管理他人的方法与技巧；
2. 学习同理心训练的方法，提升应对职场的情商能力；
3. 提升职业素养和心理承受力，提高工作绩效与职业竞争力。

### **【课程时间】**

2天（12小时）

### **【培训对象】**

企业部门经理人

### **【授课方式】**

主题讲授、案例研讨、角色扮演、实操练习、多媒体教学、互动演练等有机结合

### **【课程特色】**

- 1、运用大量知名企业的心理咨询案例，深入浅出，即学即用；
- 2、采用舞动、绘画、冥想等艺术疗愈方法，让压力情绪管理更彻底；
- 3、通过互动式现场演练，触动心灵、快速升华。

## **【课程提纲】**

### **第一部分 与压力共舞**

#### **一、了解压力**

引子：关于压力的五个传说

##### **(一) 了解压力源**

- 1、工作本身
- 2、人际关系
- 3、职业发展
- 4、工作环境
- 5、生活因素

##### **(二) 测试压力水平**

绘画测试：雨中的你

##### **(三) 压力的心理模型**

- 1、压力是个人对环境事件的评价结果
- 2、压力取决于个体差异
- 3、压力取决于个人能否成功应对

##### **(四) 压力的个体反应机制**

- 1、老虎来啦——“打或逃”的模式
- 2、生理反应与战斗防御的行为联系
- 3、老虎是什么——现代社会的“打或逃”的模式
- 4、刻板脑的影响

#### **(五) 压力的特性**

- 1、积极压力与消极压力
- 2、压力的累积效应

互动：生活事件量表

- 3、压力与工作绩效
- 4、控制力与压力

试验：压力与控制力

## **二、 应对压力**

### **(一) 个体压力反应机制**

- 1、压力的应对方式
  - ① 问题指向性应对与情绪调节性应对
  - ② 积极应对与消极应对
  - ③ 心理防御机制

## 2、个性与压力反应

① 内向—外向

② 古板—灵活

③ 紧张—放松

④ 保守—冒险

⑤ 外归因—内归因

⑥ 自卑—自尊

讨论：你属于哪种个性类型？

### **(二) 明确压力管理的目标**

- 1、维持适当的压力水平
- 2、减少压力的消极影响
- 3、创造最佳的工作绩效
- 4、提高对压力环境的适应和调节能力
- 5、建设高质量健康生活

### **(三) 建设压力管理的资源**

- 1、积极心态
- 2、第三选择

### 3、社会支持系统

讨论：①人脉=社会支持系统吗？

② 强关系与弱关系哪个可以成为永久的支持系统

### 4、建立服务意识

① 建立服务意识

② 养成服务思维

案例：如何争取跨部门的配合？

### 5、自我调整能力

① 管理睡眠

② 改变习惯

③ 时间管理

## **(四) 压力管理的实现途径**

1、调整心态

2、学习知识

3、提高掌握技能

4、善于利用外部资源

## **(五) 压力管理的场景应用**

1、白天上班时时间不够用，晚上还偏偏睡不着？

2、跟老板关系不好如何缓解压力？

3、新公司待遇不错现老板为人很好，是走还是留？

## 第二部分 倚情商幸福

### 一、认识情商

#### (一) 低情商的九宗罪

#### (二) 情商 EQ 的五种能力

- 1、认识自身情绪
- 2、管理自我情绪的能力
- 3、自我激励的能力
- 4、识别他人情绪的
- 5、管理人际关系的能力

#### (三) 高情商经理人的五种共性

- 1、由己及彼
- 2、满足需求
- 3、迎合上司
- 4、安抚下属
- 5、管理情绪

#### **(四) 高情商的两核心能力**

##### **1、延迟满足**

① 视频：棉花糖实验

② 延迟满足的价值

##### **2、共情能力**

① 如何培养共情能力

② 回应感受训练

③ 共情在沟通中的应用

案例：部门经理抱怨你工作不给力如何应对？

## **二、认识情绪**

### **(一) 情绪的形成机制**

1、三个大脑

2、杏仁核劫持

3、冰山原理

### **(二) 情绪的四种能量**

1、喜悦：成长的力量

2、愤怒：守护的力量

3、悲哀：结束和再出发的力量

4、恐惧：保命的能量

**互动**：哪种情绪最好和最坏？

### 三、应对情绪

#### (一) 自我调适情绪的 4A 步骤

##### 1、Aware 觉察情绪

① 当下观察:深呼吸/观察信号点/自问

② 事后觉察：什么人/什么事/因为什么

心灵游戏：生命线

##### 2、Accept 接纳情绪

① 白熊效应：越压抑越反抗

② 消极情绪的价值

案例：对老板抵触产生消极情绪如何接纳？

##### 3、Analyze 分析认知

① 互动：你看到了什么？

② 合理情绪 ABC 理论

③ 三种非理性思维：非黑即白/有色眼镜/完美主义

练习：非理性思维转换

案例：自我认知引发人际关系失调，如何调整？

#### **4、Adjust 调整行为**

- ① 快速调整的方法：静坐冥想
- ② 语言调整的方法：沟通替换术
- ③ 动作调整的方法：舞动/绘画
- ④ 注意力调整的方法：心流体验

#### **(二) 他人情绪应对 5 环技巧**

##### **1、观察行为**

- ① 察言观色
- ② 用心倾听
- ③ 巧妙提问
- ④ 澄清事实

##### **2、识别接纳**

- ① 通过行为判断情绪
- ② 识别情绪表达共情

互动：情绪变奏曲

### **3、安抚情绪**

① 运用共情

② 安抚步骤

案例：如何安抚员工因工作分工不满的抵触情绪？

### **4、分析原因**

① 萨提亚冰山原理

案例：谁动了我的电脑？

② 解析内在冰山

### **5、满足需求**

① 解读想法

② 找准期待

③ 满足渴望

④ 了解本性

案例解析：如何读懂隐形需求？

### **(三) 情绪管理的应用场景**

1、被老板无端责骂如何缓解郁闷情绪？

2、绩效访谈如何安抚员工情绪？

3、跨部门不配合如何读懂对方的心？

### 三、提升情商感知幸福

引子：2016 世界幸福指数调查

#### (一) 幸福是一种选择

- 1、积极暗示的力量
- 2、自我实现的预言
- 3、选择性注意

视频：注意力实验

#### (二) 情商是感知幸福的能力

- 1、积极心理学 PERMA 模型
- 2、情商是感知幸福的能力

互动：写出你的快乐清单

#### (三) 提升幸福的方法

**1、笑：微笑**

**2、动：行动和运动**

① 三件好事练习

② 发挥品格优势与美德

③ 微信幸福圈

**3、说：**沟通、交流、表达、鼓励

练习：描述你的最佳时刻

**4、观：**用心观察真善美

**5、心：**用心感受世界