

《电力员工情绪压力管理》

【课程背景】：

电力员工工作压力大，容易情绪化这个问题已经引起电网的日益关注由此引发的疾病是工作效率低下和生产力减弱的一个重要原因，从而造成员工状态下降，员工难以管理，员工流失率大，客户投诉率上升等问题。

对于电力员工而言，针对员工进行压力管理方面的指导，不仅可以帮助员工保持健康，有效地提升工作士气，更会对企业的整体绩效产生积极的影响。

本课既有一定的理论基础可以作为指导，又注重实际操作方法，同时操作方法以简单实用为主，并对自身心理健康建立正确的认识，尝试培训中讲解的心理状态的自我放松方法，进而缓解和释放压力，做一个轻松的电力人！

【课程收益】：

- ❖ 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；
- ❖ 焕发工作与生活的热情，建立融洽的社会关系与工作关系；
- ❖ 提升幸福指数与工作满意度，提高工作绩效与职业竞争力。

【课程特色】：

- ❖ 情境模拟具体化：让学员现场体会到情绪与压力管理的一些方法；
- ❖ 呈现方式多样化：运用电影视频片段、问卷测试等多样培训方式；
- ❖ 工作生活结合好：进行相关测试，明白自己的不足。用于指导现实的工作和生活行为，避免不良情绪造成的恶性事件。

【课程内容】：

第一部分：认识压力——压力自我诊断技巧

1. 电力员工的工作压力与迷惑

1. 学员畅谈：“我认为压力是什么”

2. 心理学对压力的认识

3. 压力的自我诊断技巧

← 压力的生理表现：心理压力过大的常见生理症状

← 压力的行为表现：心理压力过大的常见行为反应

← 压力的情绪体验：心理压力过大的常见情绪反应

← 压力的精神征兆：“三力”识别法：记忆力、反应力、行动力

← 压力与健康

2. 如何理解外来的压力与内在的压力

1. 电力员工外来压力的特点

2. 电力员工内在压力的来源

第二部分：管理压力的来源

1. 压力测试：我们身边的压力来自于哪些方面？

2. 主观方面的压力源及应对方法（内源型心理压力）

1) 应对电力未来与个人工作动机之间的矛盾

2) 应对个人价值观与企业发展之间的矛盾

3) 应对电力工作压力与个人承受力的矛盾

4) 应对电力岗位要求与个人能力的矛盾

5) 应对电力员工角色与生活角色的错位矛盾

6)应对我个人的人格造成的不同矛盾（测试：自己的人格特质）

7)自我认知的不同

8) 内源性压力管理，还原“自在心”

3. 客观方面的压力源及应对方法（外源型心理压力）

1. 社会、工作、家庭压力

2. 竞争压力、时间压力

3. 组织的结构变化压力、环境的相对杂乱

4. 任务的临时改变

5. 他人的种种期望、身体的突然不适

4. 提升关注力：对问题和事情进行分类

第三部分：管理情绪/行为/身体反应

1. 三大反应：情绪的、行为的、身体的

2. 情绪需要管理

1. 情绪管理的含义

2. 情绪秘密，需要解读

1) 智商与情商的理解、测试：你的情商如何？

2) 情商的五个方面（电影片段视频教学）

- 理解自己情绪的能力

- 控制自己情绪的能力

- 自我调节的能力

- 认识他人情绪的能力

- 处理人际关系的能力

3. 避免电力客户投诉，控制好自己的情绪，引导客户的情绪。

4. 做自己情绪的主人

1. 情绪无好坏，但情绪有能量；

2. 不要让负面情绪影响健康和事业

3. 情绪 ABC 理论

4. 情绪到底是什么？

5. 改善情绪，力求无烦心

1) 面对负面情绪的正确心态

2) 接纳和处理；认同与反认同

3) 防止“踢猫”效应、操之在我

6. 处理情绪的三大策略：直面问题、转换观念、自我训练

7. 情绪链调整法（特色：电影片段视频教学）

5. 针对压力产生身体反应如何缓解？

1. 身心互动之一：渐进式放松法

2. 身心互动之二：快速身心放松

3. 身心互动之三：静心呼吸法

4. 最开怀的方法、最痛快的方法

5. 最无奈的方法、最有效的方法

6. 治本之法：感受辩证思维（电影片段视频教学）

1. 变片面为全面：这方面不好，那方面好！

2. 变绝对为相对：不好中有好的！

3. 变静止为发展：现在不好将来好！