

# 正确识别情绪与压力疏导

情绪与压力将会成为每个企业资产负债表上的一项重要组成。不良情绪、过度压力都会对个人健康、工作效率、团队士气造成影响。因此，如何做好情绪压力管理，对所有职场人都至关重要。

本课与大家分享了情绪缓解与压力应对法，帮助职场人增强自我控制力，释放工作压力，以良好的心态从容应对压力与挑战，掌握树立和保持阳光心态的方法，在职场遇到挫折时能够积极坦然面对，正向激励自我，为企业打造一支正面、积极主动、拥有阳光心态的员工队伍，提升工作绩效。

## 第一部分、心理学快速疏导情绪缓解压力的方法

### 一. 为什么需要压力管理

1. 思考：不管理压力会怎样？
2. 压力引起的问题，层出不穷
3. 无论压力大小，都需要管理

### 二. 压力管理知识概述

1. 认识压力
2. 为什么会有压力？压力的来源
3. 压力的正面作用与负面影响
4. 压力过大的8大行为症状

### 三. 如何进行压力管理

1. 压力诊断
2. 压力缓解

- a) 启动“减压阀”
  - b) 问题应对
  - c) 情绪应对
3. 抗压力能力提升
- a) 做好情绪管理，提升情商
  - b) 做好时间管理，让生活井井有条
  - c) 养成好习惯，发挥减压阀的作用

## 第二部分：你快乐吗？—识别压力关键是识别情绪

### 一. 为什么需要管理情绪

- 1. 思考：不管理情绪会怎样？
- 2. 情绪的失控容易导致行为的冲动
- 3. 恶劣的情绪具有传染性，会产生连锁反应

### 二. 情绪与情绪管理概述

- 1. 认识情绪
- 2. 情绪管理

### 三. 如何进行情绪管理

- 1. 思考：情绪能不能管理？如何管理？
- 2. 第一步：察觉自己的情绪
- 3. 第二步：采取相应的行动

### 四. 情商知识概述

- 1. 情商是什么？是否重要？
- 2. 情商所包含的能力

3. 如何提升情商？

- a) 挫折提升情商；
- b) 学习情商智慧；
- c) 做好情绪管理；
- d) 培养良好心态。

### 第三部分、客户投诉与沟通

一.沟通是什么

二.沟通的重要性

三. 沟通障碍与克服策略

四. 了解客户投诉的心理