

一、课程背景：

- ◇ 一个人能否做好工作，能否与人友好相处 20%靠智商，80%靠情商。而情商中最重要的就是如何处理好情绪。由于组织变革加剧，客户要求提高，工作节奏加快，工作的压力越来越大、过度压力使员工、企业都蒙受巨大的损失。
- ◇ 世界卫生组织称工作压力是“世界范围的流行病”。国际劳工组织发表的一份调查报告认为：“心理压抑将成为 21 世纪最严重的健康问题之一。”据有关研究调查表明，目前 90%的(大中型城市)企业员工感到压力过大。
- ◇ 为什么那么多员工精神萎靡，工作积极性不高；每天都在抱怨，每天都在诉说自己的压力；那么容易激怒，情绪那么高涨；员工总是患“心理感冒”；员工受健康问题、人际关系、家庭关系、经济问题、情感的困扰；不少企业都重视用物质方式来激励员工，但效果往往并不理想……。
- ◇ 压力造成的不良的情绪，可能导致员工工作倦怠，使企业缺勤率、离职率、事故率上升；本课程为了帮助企业管理人员掌握行之有效的压力管理策略，学会各种有效的放松方法，引导良好的学习氛围，可以促使员工精神愉悦，互相激励，低耗而高效。

二、培训目标

通过理论学习与案例分析，使学员能正确认识情绪压力，了解情绪及压力的特征、存在的意义；

- ◇ 学习放松自我，焕发工作激情、提升生活情趣，找到生活与工作的平衡；
- ◇ 消除压力来源，激发主动性与创造性，培养积极心态面对人生；
- ◇ 掌握行之有效的情绪压力管理策略，学会各种有效的放松方法；
- ◇ 增强正面情绪，处理负面情绪，从根本解决心理的不当信念，快乐生活工作。

三、培训对象

各层级管理者

四、课程大纲

第一部分：压力管理

壹、为什么进行压力管理

思考：不进行压力管理会怎样？

1、实现工作与生活的平衡

思考：工作和生活，哪个是根本？

分享：工作和生活的相互补充

2、实现压力与个人承受力的平衡

思考：压力一定是坏事么？

分享：不同人承受压力的程度不同

讨论：你的绩效最高点在哪里？

3、维护身心健康，避免悲剧发生

案例：搜狐财经：用生命在工作的中国白领

4、提升抗压能力，助力职业发展

案例：草莓人的尴尬

贰、压力管理知识概述

1、如何看待压力；

2、如何理解压力；

3、为什么会有压力

“亚历山大”普遍存在

4、外部压力来源分析

(1) 家庭压力

(2) 工作压力

(3) 社会压力

(4) 环境压力

(5) 经济压力

分享：幸福生活，快乐自己

5、 内部压力来源分析

- (1) 不能自我肯定
- (2) 追求完美

6、 影响压力轻度的因素

- (1) 认知评估
- (2) 应对能力
- (3) 可预测性
- (4) 可控制性
- (5) 主观喜好
- (6) 事件的重要性

7、 压力的正面作用和负面影响

- (1) 压力对心理的影响
- (2) 压力对生理的影响
- (3) 压力对行为的影响

三、 如何进行压力管理

1、 压力诊断——你的压力水平如何？

2、 沥青感受，界定压力所在

3、 缓解压力的方法和措施

- (1) 启动个人减压阀
- (2) 从整理办公桌开始
- (3) 呼吸新鲜空气
- (4) 转移注意力，避开压力源
- (5) 好好休息
- (6) 倾诉
- (7) 辩证分析
- (8) 改变看法
- (9) 改变活法
- (10) 切勿目标过高
- (11) 培养良好习惯

(12) 提升个人抗压能力

第二部分：情绪管理

壹、为什么要管理我们的情绪

1、能够控制情绪是一个人成熟的标志

分享：能把脾气拿出来是本能，能把脾气压回去才是本事

案例 1：千古奇冤：周瑜到底是怎么死的？

案例 2：曹操 VS 孙策：成功之人必有其成功之处

分享：美国心理学家埃利斯的 ABC 理论详解与应用

2、情绪的失控容易导致行为的冲动

案例：成吉思汗“盛怒杀爱鹰”

3、控制不了情绪，会导致不可挽回的后果

4、恶劣的情绪具有传染性，会产生连锁反应

案例：心理咨询师之死

5、善为士者，不武；善战者，不怒

案例：斗鸡是怎样炼成的

贰、情绪与情绪管理概述

1、理解情绪

2、情绪的分类

3、积极的情绪可以提高人的免疫力

案例：笑一笑，十年少

4、消极的情绪破坏人的身体健康

案例：死囚实验

5、情绪的平静是理智的思维和行动的前提

案例：拳王泰森之辱

6、情绪的失控，往往导致难以估计的后果

案例：罪犯的忏悔

7、分享：先处理心情，再处理事情

参、如何进行情绪管理

观点：情绪是可以被管理的

1、 察觉个人情绪

2、 采取相应行动

(1) 治标

A、 回到目标中来

案例：你这样打过蚊子么？

B、 转移注意力

C、 适度宣泄

D、 自我安慰和心理暗示

(2) 治本

A、 冷静三思

B、 改变态度，调整心态

C、 长期坚持，形成习惯

四、 培养情商

成功=20%智商+80%情商

1、 什么是情商

2、 情商所包含的能力

3、 情商的重要性

4、 如何提升情商

五、 团队解压