

## 《银行阳光心态与情绪压力管理》

### 【课程背景】：

近年来受移动互联网金融和国内经济形势等外部环境的影响，银行业的竞争愈演愈烈。银行业产品的不断丰富、考核指标的加重、超负荷的工作强度等，很多银行网点员工感到压力倍增和烦躁不安，工作快乐与幸福感逐渐降低，压力逐渐加大，银行员工烦躁、躺平、抑郁的现象层出不穷。

工作是生命的重要组成部分，是自我调节，积极向上，全力投入；还是应付工作，抱怨工作，甚至离开工作岗位。不同的选择，结局迥然不同。作为银行员工，如何进行科学化管理情绪，缓解压力，不仅可以提升自我的职场竞争力，助力网点效能提升，同时也可以帮助自己收获幸福，获得内心的喜悦与平静。

【课程对象】：银行运营条线各岗位员工/银行全体员工

【课程时间】：2天，6小时/天

### 【课程特色】：

专业的人格、情绪测试工具与HTP情绪疗愈法，让我们更懂自己，用专业助力员工进行情绪管理，提升工作效能，增加生活幸福指数

【课程方式】：专业心理咨询测试+案例分析+视频互动+情景模拟+讨论分享

【授课老师】：蔡玉

10年畅销书籍《银行服务零投诉》作者

18年银行服务管理与营销培训实践经验

绘画心理疗愈导师/大六人格卡牌咨询师

人社部一级人力资源管理师/人力资源管理等级认证讲师

华中科技大学特聘教授/中国科技大学 EDP 中心特约讲师

蔡玉出版金融服务、职场礼仪、感恩教育等专著 30 余部

**【课程内容】：**

**解读神奇的“人性地图”---大六人格卡牌测试**

和谐我—修行

① 核心特质

② 典型人物代表

③6 大情绪特征

现实我—战士

① 核心特质

② 典型人物代表

③6 大情绪特征

权威我—国王

① 核心特质

② 典型人物代表

③6 大情绪特征

完美我—思想家

① 核心特质

② 典型人物代表

③6 大情绪特征

敏感我—伤者

① 核心特质

② 典型人物代表

③ 6 大情绪特征

快乐我—孩子

① 核心特质

② 典型人物代表

③ 6 大情绪特征

教学工具：大六人格卡牌与情绪测试

二、认识情绪，自我接纳

1、认识情绪

① 情绪测试—线了解你的情绪

② 什么是七情、六欲、五毒

③ 积极情绪与负面情绪区别

教学工具：情绪压力 HTP 现场测试

2、情绪的影响

① 情绪影响自我认知

② 情绪影响人际交往

③ 情绪影响生理健康

—“喜伤心，怒伤肝，忧伤肺，思伤脾，恐伤肾，悲伤五脏，惊伤神经”

3、情绪的觉察

① 绘画自测：你的情绪稳定吗？

—“波浪线”维度添加测试情绪

② 分组讨论：“踢猫效应”我们想到…

③ 艾利斯 ABC 情绪理论

### 三、管理情绪，突破自我

#### 1、正确处理情绪的 3 步骤

- ① What-我现在有什么情绪
- ② Why-我为什么会有这种情绪
- ③ How-如何有效的管理情绪

情景模拟：周末又加班/参加培训，你怎么办？

#### 2、情绪冲突化解的 4 技法

- ① 专业助力情绪—三位一体脑
- ② 5-4-3-2-1 的情绪着陆技术
- ③ 自我情绪 A- B- C 认知疗法
- ④ 接纳自我情绪的 8 字 3 步曲

### 四、了解压力，与其共舞

#### 1、认识压力-压力为啥需要管理

- ① 压力的定义

视频赏析：工作压力大之借势爆发

- ② 心理压力自测量表
- ③ 压力的积极和消极作用

#### 2、正确识别银行人的压力源

- ① 何为压力源？

分析：压力的冰山理论模型

- ② 银行特色的“压力源”识别分析

活动：寻找你的压力源

③ 情绪是压力的外化

3、改变银行人的压力感

① 什么是压力感？

② 压力的 3 项反应

—生理、心理、行为

③ 压力对身体的危害

4、面对压力的三个阶段

—警觉（防）阶段、搏斗（战）阶段、衰竭（逃）阶段

**五、测试压力，了解自我**

1、“雨中人”绘画投射压力状况

2、DISC 性格特征与自我压力测试

3、4 类不同性格的正确减压方法

4、压力导致心理健康的 5 项标准

—银行员工抑郁倾向的 3D 测试

**六、银行压力，绩效体现**

1、压力与工作绩效关系图

—案例分析：你的绩效高峰在哪里？

2、生命就是不断适应压力的过程

3、生命与行业的压力 3 特点

① 压力会像空气一样伴随你的一生。

② 压力是双刃剑，适度压力利于创造佳绩。

③ 压力伴随过度情绪化，情绪带来压力。

讨论：如何在工作保持适度压力？

## 七、调试压力，海阔天空

### 1、压力 4 区域-心流模式解压法

① 心流模式练习，解压 4 步曲

② 压力事件化解，行动解压 3 步走

### 2、压力下的 AB 型人格模式—轻松化解

—当你早上睡过头了怎么办？

### 3、解压术 4 路径—思维、环境、运动、关系

### 4、缓解压力的 4 项工具与实操应用

—冥想、松规条、步行禅、大六人格自剖卡、OH 卡等

## 八、教练技术—阳光心态

### 1. 激发：自身欣赏能力

① 阳光的欣赏之心

② 赞美的秘密武器

③ 付出的快乐之本

### 2. 信念：正向五大信念

### 3. 能量：霍金斯能量层级

### 4. 思维：思维模式转换

① 打破旧我，重塑新我

② 改变习惯，改变心态

③ 新的自我形象转换图

## 5. 感恩：感恩的力量

①、感恩的身心体验

②、感恩的丰盛日记

③、能量场传递体验

催眠体验：感恩当下的自己、感恩现在的生活、感恩一切

## 蔡玉老师简介

中国银行培训领域权威专家 | 礼仪文化领军者 | 心理赋能导师

18年银行服务营销实战经验 · 14年银行机关效能与转型辅导 · 教育部礼仪教材主编

## 一、权威定位与核心标签

国家级资质

- ▶ 国家人社部一级人力资源管理师
- ▶ 教育部《中小学文明礼仪教育读本》（1-12 年级）主编
- ▶ 中国东盟国际礼仪大赛导师/主评委 | 北京礼仪学院学术委员

顶尖高校合作

- ▶ 华中科技大学/上海理工大学特聘教授
- ▶ 中国科技大学 EDP 中心特邀讲师

## 二、银行培训领域三大核心优势

### 1. 银行系统深度赋能

18年实战沉淀：专注银行网点服务营销、数字化转型效能提升、机关行动力优化

- ✓ 网点转型：辅导近 500 家星级网点创优（建行/工行/农商行等）
- ✓ 效能提升：为 50+ 省市分行定制《机关效能与行动力》培训
- ✓ 大赛标杆：策划指导工行、中行、邮储等数十场服务礼仪大赛，获奖率 100%

2024 最新成果：浦发银行海口分行服务技能大赛总指导 | 华兴银行礼仪大赛二等奖 2.  
“礼仪+心理”跨界赋能

独创融合体系：

将大六人格卡牌分析+绘画心理疗愈融入银行培训，破解员工情绪压力与团队管理难题

心理学应用：

- ▶ 师从严虎博士（绘画心理）、吴月波（大六人格）
- ▶ 为省级分行提供团体心理辅导，提升员工阳光心态与服务韧性

3. 课程研发与出版

30+本畅销著作：

- 《银行服务零投诉》—— 银行投诉处理标杆指南
- 教育部指定教材《中小学文明礼仪教育读本》（24 册）
- 《感恩父母》《感恩老师》《感恩朋友》系列感恩书籍—— 行业前沿方法论

### 三、行业影响力与客户见证

头部金融机构首选讲师：

□ 国有/商业银行：工/农/中/建/交/邮/招行/浦发/华夏/ 等 30+ 省级分行

□ 城市商业银行：广州银行/天府银行/湖南银行/湖北银行/华兴银行/长安银行/保定银



省联



/安徽



长沙、

政府与大型项目：

- ▶ 上海世博会/深圳大运会礼仪文化宣导专家
- ▶ 国税局、国资委、国家电网等机关效能培训

#### 四、金牌课程体系

	类别
	核心课题
	独特价值
银行	管理
《DeepSeek 赋能银行机关效能提升》	
融合流程优化与员工体验升级	
《DeepSeek 赋能运营主管综合能力提升》	
融合流程优化与客户体验升级	
《DeepSeek 赋能大六人格领导力》	
心理学工具提升团队凝聚力	
服务	营销
《银行心服务新营销（情境实训）》	
真实场景演练+通关考核	
《DeepSeek 赋能消保与投诉处理技巧》	

## 30+银行案例教学

《银行优质化文明服务与礼仪实训》

真实场景演练+通关考核

心理

赋能

《员工阳光心态与情绪压力管理》

绘画疗愈技术释放职场压力

《银行员工职业生涯规划与发展》

大六人格心理测评助力职业生涯规划

礼仪

大赛

全流程策划+定制化辅导

助力客户斩获省级大赛奖项