

《遇见幸福的自己——情绪与压力管理》

课程背景：

随着监管的趋严趋紧，市场环境的变化，基层员工既是行业的未来，也是现在的中流砥柱。如何发挥这部分人群的力量至关重要。但是作为既要扛着任务指标同时还要做好风险控制的“高压群体”出现了职业倦怠、工作效率下降、工作满意度降低、离职率逐年攀高的状况，极大的影响组织的绩效。同时巨大的压力也影响了与家人间的亲密关系，面对这种情况，：

你如何缓解压力，提升工作效率？

你如何学会情绪管理技巧，提升工作中的积极情绪？

你如何平衡工作与家庭，保持工作的激情？

你如何找到自己的优势，发挥自己的职业潜能？

你如何提升正能量，塑造和谐、高效的团队文化？

本课程特针对以上问题而设计，课程内容以管理心理学、认知心理学为理论依据，从组织行为学、压力管理、情绪调节三个维度帮助现代职场人处理人生中各种棘手问题，并掌握十余种实用的工具及技巧，从而增加工作满意感和人生幸福感，进而提升组织绩效。

课程特点：

- ▲ 体验式教学，学员在轻松、愉快的活动中进行自我觉察，体验及掌握各种减压技巧。
- ▲ 本课程以心理学为理论基础，包含了关于情绪压力方面最新的研究成果，科学、权威、系统！
- ▲ 课程培训形式多样，实操性强，帮助学员将“知道”转化成“做到”。
- ▲ 课程包含十余种工具及技巧，学完后立即可用！

课程理论依据：管理心理学、认知心理学、行为技术、萨提亚家庭治疗

授课方式：讲授、案例教学、互动分享、讨论、结构性的演练、心理剧、体验性的学习

课程时间：6小时

导入：遇见幸福的自己

- 1、你到底怎么了？
- 2、幸福的五大秘诀
- 3、视频赏析：哈佛 76 年的研究成果，如何成为人生赢家？

案例一：在现职位工作了五年了，职业发展出现瓶颈，出现严重的职业倦怠，怎么办？

- 1、方法：职场心理学与自我激励
- 2、工具：
 - a) 自我价值观发掘：生命中的“五”样
 - b) 人生探索工具：生命线
 - c) 工作生活平衡：人生的平衡轮圈
 - d) 自我激励工具：认知重构ABCDE

案例二：工作中领导是个“老虎型”，很强势，经常不顾自己感受地当众指责自己，导致自己

情绪抑郁，怎么办？

- 3、方法：压力管理心理学与有效沟通
- 4、工具：
 - a) 知己知彼：CSMP 沟通风格与沟通策略
 - b) 情绪调整工具：认知 ABC
 - c) 沟通工具：非暴力沟通
 - d) 压力管理工具：压力缓冲器

案例三：最近升职为理财经理，工作调整到其他支行，感觉很难融入团队中，怎么办？

- 5、方法：职场心理学与自我优势探索
- 6、工具：
 - a) 自我优势探索：MBTI 职业测试与分析
 - b) 人际关系建立工具：4S 亲和力
 - c) 人际沟通工具：积极倾听与结构化表达
 - d) 压力管理工具：压力缓冲器

案例四：如何面对客户重大投诉？

- 7、方法：压力管理心理学
- 8、工具：
 - a) 投诉产生背后逻辑
 - b) 处理投诉四大流程

- c) 面对问题的三重境界

案例五：如何应对群体性事件？

9、方法：管理心理学与舆论处理技巧

10、工具：

- a) 群体性事件背后解决的逻辑
- b) 舆论的特点
- c) 银行处理舆论时的正确姿势
- d) 如何应对自媒体达人
- e) 焦虑时如何产生的？
- f) 如何破解焦虑？

案例六：作为客户经理，如何做好客户关系维护？

11、方法：管理心理学与激励方法

12、工具：

- a) 客户关系维护要点
- b) 沟通工具：非暴力沟通
- c) 激励工具：快乐团队策略包

案例七：业绩压力大，导致自己长期失眠？

1、方法：心理学

2、工具：

- a) 失眠产生的原因
- b) 躯体化
- c) 放松与自我谈话技巧

案例八：最近总是动不动就发脾气，上班对客户不耐烦，回家看到孩子调皮，就忍不住发火

骂他、打他，然后又很愧疚，很苦恼，到底要怎么控制自己的情绪？

13、方法：情绪管理心理学

14、工具：

- a) 情绪认知工具：大脑盖子

- b) 情绪管理工具一：积极暂停
- c) 情绪管理工具二：呼吸放松
- d) 情绪管理工具三：认知重构

案例九：由于自己长期加班，陪伴家人时间比较少，在家庭生活中和配偶关系不和谐，每周

都要争吵2、3次。如何改善和配偶的关系？

15、 方法：亲密关系心理学与萨提亚家庭治疗

16、 工具：

- a) 和谐关系建立工具：斯滕伯格爱情三角
- b) 亲密关系沟通工具：爱的五种语言
- c) 家庭冲突解决工具：萨提亚一致沟通

案例十：工作太忙没时间陪孩子，现在孩子上早教，经常跟同学发生冲突，自己被老师“请”

去了好几次，回家对孩子软硬兼施，但都没效，非常苦恼，到底该怎么办？

17、 方法：儿童发展心理学与正面管教

18、 工具：

- a) 亲子关系建立工具：孩子的五大心理营养
- b) 亲子沟通工具：“我信息”与“你信息”
- c) 亲子冲突解决工具：问题解决七步法

终极复盘：历经千辛万苦，你终于得到了团队的认可，业绩、利润达到双项新高，孩子也如

愿入园，为此你决定庆祝一下，兑现承诺，组织家庭出游。在晚餐上，你非常开心，非常高

兴，你决定向爱人和孩子表达自己的感谢，这时你会？

19、 方法：如何表达感谢

20、 工具：

- a) 表达感谢三步法
- b) 凝聚士气的关键点

