

快递员的情绪与压力管理

讲师：张砾匀

【课程背景】

作为快递员，你有如下情况吗？

1. 孤独，没有时间跟家人交流或者交友？
2. 焦虑，对自己的未来有担心？
3. 不能很快缓解跟客户冲突带来的负面情绪？
4. 疫情下工作受到影响，心情变得焦躁？
5. 不知道如何化解跟客户分歧？等等

作为一名快递员，由于工作的特殊性，会有两种感觉，一种是不可或缺的重要性，另一种是有不被尊重的挫败感。所以作为快递员，看似工作简单，但却会面临一些巨大的压力，比如时效性、生命安全、被投诉、面对各种不同性格的客户，即使是疫情下，也得工作，等等压力。那作为快递员，如何管理自己的情绪和压力，以保证工作能够顺利进行，同时还能最大限度地保证自己的安全？本课程从心理角度切入，教授大家一些简单易行的技巧，帮助大家维护身心安全，更高效安全地工作。

【课程收益】学员通过本次培训能够

1. 深入了解自己的性格特质
2. 掌握情绪和压力的管理技巧
3. 掌握化解客户情绪的技巧
4. 掌握化解冲突的技巧

【授课方式】

注重问题，以结果为导向，通过任务和行动让学员体验和反思，改变被动式的授课模式，以学员的自主学习为主导，贯彻“参与式、团队式、行动式、研究式”的四式教学理念。

问题
导向

体验
反思

注重 结果

【器材要求】 投影仪、白板、白板纸、马克笔

【授课时长】 6小时

【课程大纲】

■ 第一部分：职场心理健康解析

- 案例分析：工作结束后我会变得很暴躁。
- 案例分析：孤独让我有时怀疑工作的意义。
- 心理测试：亚健康测试、SAS、SDS
- 心理的5种状态
 - ◇ 情绪状态
 - ◇ 一般心理问题
 - ◇ 严重心理问题
 - ◇ 神经症
 - ◇ 精神障碍
- 不良心理状态的五大影响
- 心理健康的内涵

■ 第二部分：情绪解读与管理

- 案例解析：老师，路上一堵车我就焦躁，是心理问题吗？
- 心理测试：心理投射测验
- 影响情绪的要素
 - ◇ 生理状态
 - ◇ 先天气质
 - ◇ 现实事件
 - ◇ 自己的信念系统
 - ◇ 争对错输赢
- 情绪在诉说什么
 - ◇ 情绪和动机总没有错，只是行为没有效果

- ◇ 负面情绪的正面动机
- 情绪管理三大忌
 - ◇ 忌爆
 - ◇ 忌忍
 - ◇ 忌逃
- 情绪管理黄金三角
 - ◇ 身体动作
 - ◇ 意识焦点
 - ◇ 语言影响
- 视频赏析：《黑狗》
- 情绪的钟摆理论
- 管理情绪的技巧
 - ◇ 生理平衡法
 - ◇ 中线疗法
 - ◇ 接受批评法
 - ◇ 记录情绪日记
- 第三部分：压力解读与管理
 - 团体游戏：博弈大战
 - 现实压力类型
 - ◇ 职场定位压力
 - ◇ 职场业绩压力
 - ◇ 职场人际压力
 - ◇ 事业家庭冲突压力
 - ◇ 社会压力
 - ◇ 健康压力
 - 心理压力类型
 - ◇ 输赢与共赢框架
 - ◇ 问题与结果框架
 - ◇ 沟通问题
 - ◇ 对抗思维
 - ◇ 存量思维
 - 压力管理的切入点
 - ◇ 生活事件

- ◇ 认知评价
- ◇ 应对方式
- ◇ 社会支持
- ◇ 人格特征
- 性格测试：为什么有的人就抗压？
- 打破压力与心理黑洞的交互关系
 - ◇ 心理黑洞方程式：递增的受创性+递减的能力=更大的压力
 - ◇ 心理黑洞管理四步骤：停止、深呼吸、反思、选择
- 压力管理四步策略
 - ◇ 评价
 - ◇ 规划
 - ◇ 补救
 - ◇ 强化
- NLP 减压技巧
- 利用身体智慧来减压---肌肉放松技巧
- 日记法

■ 第四部分：化解跟客户冲突法

- 案例解析：老师，客户发脾气时我如何正确化解？
- 小组互动：一人讲自己的不良经历，其他学员帮助。
- 你为什么恐惧跟客户沟通？
 - ◇ 讨好型的沟通方式
 - ◇ 指责型的沟通方式
 - ◇ 超理智型沟通方式
 - ◇ 打岔型的沟通方式
 - ◇ 表里如一型的沟通方式
- 化解客户情绪技巧
 - ◇ 接纳情绪
 - ◇ 说明需求
 - ◇ 积极解决
 - ◇ 达成共识
- 分解跟客户的分歧技巧

- ◇ 先跟

- ◇ 后带

- ◇ 鼓励

- **第五部分：通过成长把控人生**

- 个体成长三阶段

- ◇ 依赖

- ◇ 独立

- ◇ 互赖

- 做规划提升把控力

- ◇ 做事业规划

- ◇ 做财务规划

- ◇ 提升情感互动

- 自我赋能技巧

- ◇ 自我激励

- ◇ 从四个方面提升自己

- ◇ **技巧练习**：表象训练

- **第六部分：总结及分享**