

# 医院管理人员的情绪与压力管理

讲师：张砾匀

**【课程背景】** 作为医院的中高层管理人员，面对的压力要比其它行业的管理层大得多，因为要面临五大：管理压力、工作与家庭平衡压力、化解员工的情绪压力、处理医患关系、自身的健康压力。管理人员是一个企业的灵魂，决定着企业的工作氛围和发展速度，所以如何做好自身的情绪压力管理，已经不仅是自身的发展问题，也是影响医院发展的一个指标。本课程在丰富的案例经验基础上，总结出一套可以帮助中高层管理人员管理情绪压力、维护身心健康、实现工作与家庭平衡、化解员工情绪压力的技巧。

**【课程时长】** 6小时

**【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。

**【课程收益】**

1. 掌握管理自身情绪压力的技巧；
2. 掌握平衡工作与家庭的技巧；
3. 掌握自我赋能不断提升的技巧；
4. 掌握化解员工情绪压力的技巧。

**【课程大纲】**

## ■ 第一部分：心理健康解析

- **案例分析：**李主任的一人两面：人前君子，人后暴君。
- 不良心理状态的5个影响

- ◇ 身体
- ◇ 情绪
- ◇ 心理
- ◇ 行为
- ◇ 家庭
- 五种心理状态您在哪里？
- 心理健康测试：SAS，SDS
- 影响应激反应的两大过滤器
- 心理健康的内涵

## ■ 第二部分：情绪密码解读与管理

- 案例解析：面对工作中的分歧，李主任和杜主任的反应大不一样。
- **心理测试**：您的心智模式是怎样的？
- 影响心理模式的五个要素
  - ◇ 先天基因
  - ◇ 原生家庭的影响
  - ◇ 本人亲身经验
  - ◇ 观察他人的经验
  - ◇ 自己感悟的东西
- 情绪的深层来源---信念系统
  - ◇ 信念

- ◇ 价值
- ◇ 规条
- 困扰的来源
  - ◇ 不愿面对
  - ◇ 不愿接纳
  - ◇ 不愿放下
- 情绪在诉说什么
  - ◇ 负面情绪的正面动机
  - ◇ 情绪和动机总没有错，只是行为没有效果
- 情绪管理的视频赏析：《黑狗》
- 情绪管理的钟摆理论
- 情绪管理的四个方向
  - ◇ 不压抑和回避情绪
  - ◇ 感受正面情绪的力量
  - ◇ 找到负面情绪背后的动机
  - ◇ 管理负面情绪
- 管理情绪的技巧
  - ◇ 生理平衡法
  - ◇ 中线疗法

- ◇ 深呼吸法
- ◇ ABC 合理情绪疗法
- ◇ 语言管理法
- ◇ 表情管理法
- ◇ 记录情绪日记

### ■ 第三部分：压力解读与管理

- 小组讨论：现在面临的最大压力是什么？
  - 同样压力不同感受
    - ◇ 压力耐受性人格测试
  - 压力管理三部曲
- 一、前拉---找到您的发动机
- 人生五样-所有的不得不都是您当下的最佳选择！
  - 动机测试
  - 做出您的人生顶层设计
- 二、后推---记录收获日记
- 三、中管理---压力管理技巧
- 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
- ◇ 策略
- ◇ 行动
- ◇ 强化
- NLP 减压技巧
- 利用身体智慧来减压---肌肉放松技巧
- 自我赋能技巧：借力法

#### ■ 第四部分：员工心理辅导技巧

- 辅导员工三不原因
  - ◇ 不是父母
  - ◇ 不是上帝
  - ◇ 不是洗衣机
- 化解员工思维技巧
  - ◇ 换框法
  - ◇ 定框法
- 化解员工情绪技巧
  - ◇ 接纳情绪
  - ◇ 分享事件
  - ◇ 复盘设范

- ◇ 规划总结
- 化解人际冲突技巧
  - ◇ 接受批评法
  - ◇ 一分为二法
- 给员工赋能技巧
  - ◇ 五步脱困法
  - ◇ 避免习得性无助
- 第五部分：答疑、总结及分享