

EAP 阳光心态与情绪压力管理

培训师：鞠佳

要点：

- ◇ 3个层次：阳光心态情绪觉察的3层次
- ◇ 8类技巧：调节情绪的通用8类实用技巧
- ◇ 4种思维：化解压力有效统筹4种思维
- ◇ 6个工具：应对工作压力的6个小工具
- ◇ 7类场景：高情商化解情绪的7类场景

时长：0.5-1天

群体：全体学员

一、阳光心态：了解自我情绪和掌控调节情绪技巧

1.EAP 员工心理关怀

- ✓ 什么是 EAP？世界五百强企业重视的员工心理关怀
- ✓ 优化情绪/提高积极性/增强自信心/处理人际关系/增强适应力等
- ✓ 企业中不仅要靠硬件和制度，更要靠软性人文关怀
- ✓ 激烈的组织变革中，面对上下级的压力与日俱增
- ✓ 通过工作中具体行动反馈，倒推缓解个体的情绪压力

2.情绪特征与阳光心态塑造

- ✓ 正面情绪解析：乐观/积极/包容/开拓/责任/抗压…
- ✓ 如何塑造我在工作中的阳光心态？
- ✓ 情绪的作用：人类从原始进化以来的基因需求
- ✓ 调节心态规律：大脑的三部分构成与情绪主体
- ✓ 本能反应-情绪反应-理性反应

3.积极的情绪冰山模型解析

- ✓ 高情商沟通基础与聆听反馈法则
- ✓ 怎样通过层层剖析，发现冰山下的情绪与需求？
- ✓ 冰山理论：表层的浮于水面，深层的沉于水下，需要去发掘
- ✓ 最表层：语言/行为——听得见，看得到
- ✓ 半隐层：情绪/感受——需要去体察和发现
- ✓ 隐藏层：需求/意图——通过感性结合理性的分析

4.觉察自我，舒缓情绪，塑造阳光心态

- ✓ 听觉舒缓法
- ✓ 视觉感应法
- ✓ 观想刺激法

- ✓ 表达沟通法
- ✓ 心理暗示法
- ✓ 注意力转移法
- ✓ 运动宣泄法
- ✓ 情绪升华法
- ✓ **练习感受：对自己情绪的调节的小技巧**

二、压力化解：工作中切实有效的应对压力方法

1. 工作压力的来源

- ✓ 事务的繁杂为何让压力上升？
- ✓ 面对难题，缺乏渠道，情绪难以释放？
- ✓ 自我期望过高，持续地产生压力？
- ✓ 自我缺乏有效的统筹手段和技巧

2. 压力的表现及有效确认

- ✓ 压力表现面面观：争吵/辩解/竞争/嫉妒/蛮横……
- ✓ 心理与生理：相互作用，二者相互影响导致
- ✓ 应对压力误区：大多数人的普遍错误方法是？
- ✓ 正确而简单的方向：让压力可表述、可视化显现

- ✓ 对压力的拆分：如何使用结构化拆解方法，化整为零？
- ✓ GTD 应对压力法则：拿出纸笔，写出来，从潜意识变为显意识
- ✓ 情境练习：画图练习，将压力显性表达，层层分解，拆分若干模块

3. 化解压力：有效的工作统筹方法

- ✓ 高效积累日常碎片化时间，让压力无形散去
- ✓ 减少过多频率的工作切换，不增加无谓的压力
- ✓ 换换脑子，调整聚焦，让压力随时转移
- ✓ 大块切割，化整为零，把压力分解为小块

4. 日常帮助降低压力的小工具

- ✓ 滴答清单 APP：帮助你清空大脑堆积信息，释放压力
- ✓ Atimelogger：记录工作中的事务，了解压力来源
- ✓ 幕布文档：帮助梳理清晰繁杂的思绪，变得井井有条
- ✓ 石墨工具 APP：同时多人在线共同协作，减轻个人压力

5. 战胜拖延症，让压力从大脑中消解

- ✓ 拖延症：每个人不得不面对的问题
- ✓ 拖延症与大脑的行为决策原因
- ✓ 如何用简单动作取代复杂动作？

- ✓ 压力的来源：拖得越久，积聚得越多
- ✓ 案例：如何通过一个日常事件发现拖延症问题改善
- ✓ 解决拖延症公示：意愿动力/阶段量级

三、提升情商：工作中的高情商表达让心态更积极

1.工作中的好心态的表达范式

- ✓ 所有的沟通现象背后，都隐藏着情绪表达
- ✓ 沟通的不同对象，决定了不同的范式
- ✓ 对上级领导的心态——心态位置的摆正和以领导为核心的原则
- ✓ 对同级、下级的心态——心态的定调整情商技巧借力原则
- ✓ 对客户的心态——服务客户换位思考共情共鸣的原则

2.情绪关键步骤：S (state) ,客观陈述

- ✓ 如何进行情商管理，自我觉察进行客观陈述问题？
- ✓ 客观陈述 VS 主观评价
- ✓ 例句分析：以下沟通表达是属于哪一类别？
- ✓ 主观评价的用词特点/客观陈述的用词特点
- ✓ 实战演练：现场进行沟通语句的拆解和练习

3.沟通中体察自己的感受：E (experience) ,表达感受

- ✓ 低情商的沟通中，感受为何难以表达出来？
- ✓ 感受的一些特定专用词语：开心/沮丧/愤怒/窘迫/压力……
- ✓ 和情绪有关的内心活动，充分体会它们的意义
- ✓ 潜意识里的自我保护情结，导致避免谈及感受
- ✓ 将焦点转向外界他人，形成了一定的攻击性以自保
- ✓ 怎样在职场沟通中正确地表达感受？
- ✓ 误区 1：有些表达是想法、而不是感受
- ✓ 误区 2：有些表达是判断，而不是感受

4. 我的需要如何让对方知晓？S (need) ,阐明需要

- ✓ 符合人性：我们有着人性底层上的共同需要
- ✓ 引起共鸣：相通的需要，将心比心，必然会引起共鸣
- ✓ 生存感的需要：职场生存/吃穿住行/收入奖金惩罚……
- ✓ 安全感的需要：环境适应/技能熟练/人际融洽……
- ✓ 归宿感的需要：群体关系/团队氛围/他人评价……
- ✓ 价值感的需要：自我认同/岗位愿景/晋升提拔……
- ✓ 描绘出生动的场景再现，引发对方的联想和共鸣

5. 让工作压力释放：D (demand) ,提出请求

- ✓ 在职场沟通中，如何才能是一个清晰有效的请求？
- ✓ 陈述-表达-了解-需要
- ✓ 中国式传统语言 VS 西方式精准语言
- ✓ 尽量客观有标准，避免笼统模糊的印象化语言
- ✓ **实践练习：情境化的情绪表达+事实的支撑+真诚的语气和眼神**