

阳光心态与情绪管理

课程背景：

- 1、为什么我们工作缺乏激情，做事不积极，责任心不强？
- 2、为什么我们学历高、能力强，却总是得不到领导的重视与提拔？
- 3、为什么我们有着过硬的专业能力，却不能更好的完成工作任务？
- 4、为什么做事不以大局为重，出现问题相互推诿，私下与领导对着干？
- 5、为什么同事间沟通不畅，相互扯皮，推卸责任，缺乏职业素养？
- 6、为什么我们总是抱怨，抱怨工作太累，抱怨工资太低，抱怨怀才不遇？
- 7、为什么我们无法管理好自己的情绪，让事件恶性发展？
- 8、为什么单位里因人际关系不和谐导致的内耗很大，一直得不到有效解决？

如上所述，这些问题经常困扰着我们，解决这些问题的根本必须要树立正确积极的职业态度，全面提升自己的综合能力，才能成为人见人爱的可贵“人财”，为单位创造更多的财富，也为自己收获更多的成功。

针对学员：适用于全行业人员

培训周期：1天

课程形式：理论讲解+故事启发+案例分析+游戏互动+分组讨论+精彩点评

课程收获：

1. 认识自我，深刻理解心态对于一个人无论在工作中还是在生活中的重要性
2. 塑造积极心态：积极地对待人和事，困难和挫折，发奋图强，做最好的自己
3. 塑造感恩心态：感恩单位、领导、同事、下属、家人、客户，做一个充满爱心

的人

4. 塑造空杯心态：克服自我意识，不断学习，不断进步，做与时俱进的自己
5. 塑造宽容心态：正确处理与单位领导、同事等各方面的关系，做一个受欢迎的人

人

6. 学会情绪管理：学会疏导、调节和控制自己的情绪。先处理心情，再处理事情。

【课程大纲】

第一部分：让阳光撒进我们每个人的心田

- 一、现代企事业单位评价人才的两个标准
- 二、自我认知：您是哪类“人才”（人才坐标系）
- 三、人与人最大的差距在于心态（引用心理实验与心理故事启发心态的重要性）
- 四、如何看待客户投诉？（讨论）

第二部分：何谓阳光心态？怎样才算具备阳光心态？

一、阳光心态就是积极进取（积极心态）

- 1、积极的心态发现机会，消极的心态发现困难

- 2、积极乐观的心态需要长期不懈的培养

二、阳光心态就是空杯学习（空杯心态）

- 1、空杯心态可避免掉进“经验主义”的陷阱
- 2、空杯心态是自我不断进步的保障

三、阳光心态就是心怀感恩（感恩心态）

- 1、懂得感恩是做人之本
- 2、懂得感恩，收获更多
- 3、以实际行动践行感恩之心

四、阳光心态就是宽容大度（宽容心态）

- 1、宽容是一种人格的涵养
- 2、宽容是一种成就大事的品格
- 3、培养自己的气量和心胸
- 4、如何正确理解“客人永远是对的”的服务理念
- 5、如何正确对待客户投诉

第三部分：认识情绪，如何有效管理情绪？

一、认识情绪，察觉情绪

- 1、情绪的理解与分类

2、积极情绪的正面作用

3、消极情绪的负面影响

二、如何进行情绪管理？（方法）

1、治标的四个方法

2、治本四个方法

3、合理情绪理论的建立与运用（练习）

三、体验活动：清理负面能量，播种阳光种子

（注：本课程轻理论重实践，大量使用故事、案例、游戏、体验活动引导学员用心思

考、体验并练习实用方法，以达到植入内心，实际践行的作用。）