

管理者员工关系管理培训

课程简介：

面对外在环境的剧烈变化，各级主管所需的职能更是必须与日遽增，尤其进入二十一世纪以后，员工关系管理的能力已逐步成为管理与发展员工能力重要的管理技能之一。

本课程乃针对管理者所需的员工关系管理相关技能，做一整体的规划，透过游戏、案例、图解、团体讨论与分享等浅显易懂的方式，兼具感性与理性的教学手法，让管理者能轻松的掌握员工问题，并适当设计各种有效的措施，创造组织温暖的环境，以达到组织士气提升与员工身心健康发展的目的。

课程目标：

- 1.学员可以明晰员工关系管理的现状及优秀企业的经验。
- 2.学员可以掌握员工关系管理包含的内容及实际操作。
- 3.学员了解如何做好员工信息管理，以为员工关系管理基础。

4.学员了解并熟悉员工关系维护体系的运作要领。

5.学员掌握与员工良性的互动，掌握员工心理提高满意度。

课程对象：企业内管理人员

课程时间：2--3天

授课方式：互动教学，多元学习，分组讨论，案例研究，情景分析，工作实例应用。

课程大纲：

第一单元、员工关系管理基本理念与发展现状

1.中国企业员工关系管理现状和趋势

2.我国企业员工关系管理五大问题

3.员工关系管理的内容

4.员工关系管理中部门经理的任务

5.减少员工流动的有效策略

6.塑造企业文化留人的留人良策

案例研讨：如何拟定员工关系管理策略？

第二单元、员工关系管理的启端--员工信息管理

1.员工关系的开始--信息

2.员工信息管理的含义与内容

情景分析：张厂长的秘密武器

3.员工信息管理流程

4.主管面对员工信息管理应具备的认知

5.收集员工信息的要领

案例研讨：主管需要员工哪些信息？

案例研讨：如何做到动态的信息管理？

案例研讨：做好员工信息管理的有效措施

6.员工离职的关键 7 个要素

案例研讨：员工关系维护应延伸到离职后！

第三单元、员工关系维护体系、技巧与要领

1.企业中员工关系维护体系

情景分析：唐文卿与辜季的对话

2.工会与职工代表

3.危机事件处理

情景分析：刘经理的管理盲点

4.职业健康安全管理

5.新员工访查要领

6.新员工辅导访谈

案例研讨：我们如何让员工卖命？

第四单元、员工关系培养运作要领

情景分析：吴德新与公司的心理约定

1.员工关系管理的最终实践--员工心理契约

2.心理契约的真实意义

3.劳动契约的实质意义

4.文化与康乐的心理意义

5.员工精神激励

6.员工申诉管理与运用技巧

案例研讨：问题员工的处理！

(劳动合同法处理员工问题案例与要领)

情景分析：萧贺的申诉事件

第五单元、建立员工信心信任的心态管理

1.员工需求心理分析

2.员工需求心理不满的行为特征

情景分析：陈明怎么了？

3.如何处理员工抱怨？

4.面对部属抱怨应有的态度

案例研讨：抱怨处理要点！

情景分析：德谦的心里对话

5.如何纠正员工问题行为？

案例研讨：指责与批评应注意事项！

6.如何启发员工？

实务演练：启发员工积极性的面谈技巧

第六单元、提高员工满意心理的有效措施

1.影响员工满意度的关键要素

2.照顾员工心理的全面性做法

3.员工援助计划 EAP 的真实意义

案例研讨：从企业到家庭：EAP 运作介绍

4.推行员工协助方案的实际成效

5.EAP 运作的要领与步骤

6.提升员工向心力的十个处方

情景分析：江艾美的转变关键

第七单元、塑造积极、温暖的组织工作环境

1.工作环境与个人心理的互动

2.如何塑造积极的工作环境？

3.STROKE 技巧

4.心灵互动机制

5.世界咖啡馆模式

案例研讨：世界咖啡馆的运作程序

实务演练：组织环境改造的对谈(世界咖啡馆)

6.团队的支持力与个人信念

情景分析：林志强的快乐哲学

案例研讨：创造员工心灵温暖的家

第八单元、建立员工心理辅导机制

1.员工心理健康与组织管理

2.人力资源部门在员工心理辅导的任务与角色

3.心理辅导的角色作用

4.心理面谈的三个层次

第一层：了解当事人的表面信息

第一层：掌握当事人深层心理状态

第一层：对当事人进行心理辅导(基本)

5.对员工心理辅导基本沟通策略

6.员工心理辅导的形式

自我检视：企业现有的作为

第九单元、深层次沟通的心谈技巧

1.应避免的心谈沟通情景

2.提升沟通的层次

3.沟通的层次

4.沟通的心理功能

5.基本沟通策略四阶段

建立关系、自我探索、采取行动、结束阶段

6.有效沟通的技巧

观察、表达、倾听、反馈、同理心沟通的积极作用、同理心的运用

同理心回应技巧

实务练习：同理心应对实用技巧

分享反馈与问题答疑