
《企业员工心理辅导技术》

【课程背景】

本课程根据职场员工最常出现的心理问题，从专业的心理咨询技术中提取最有效、最实用的部分，教会管理者正确识别员工的心理状态、掌握常见心理问题的处理与辅导方法，帮助员工疏导不良情绪、减少员工心理问题的发生、提升员工心理危机事件发生后的处理能力，为企业培训一支具备心理辅导技能的管理干部。

【授课时长】

2天

【课程收益】

员工的心理健康水平直接影响着企业的绩效和发展，加强员工心理辅导，对于缓解劳资关系，提高员工心理素质，贯彻以人为本的管理理念，提升企业心理资本，提高管理绩效和企业文化的的重要途径和手段。

【授课对象】

企业员工心理辅导专业人员、员工关系管理人员、人力资源部管理人员、企业各部门中高层管理人员。

【课程大纲】

一、课前测试：你有员工心理辅导的内在潜质吗？

二、课前测试案例：这样的员工你如何辅导？

三、管理者必备的帮助员工的助人心态？

案例：得不到农村母亲理解的员工

四、员工心理辅导的基本技能：

（一）、非言语行为：

1、身体语言、

面部表情、

眼神目光、

人际距离、

仪表环境、

人体接触、

语音、语调、语气等

培养观察对方非言语行为的习惯。

2、部分非言语行为的含义：

用手遮嘴

摸鼻子

说话后紧闭嘴唇

手放在口袋里

打哈欠

交叉双腿

交叉双臂

瞳孔信号

视线 平视 从上往下 从下往上

姿势对应

3、与员工交谈时象一个有爱心的专家三点：

4、怎么给员工创造良好的第一印象

5、使用员工类似的声音

6、使用员工类似的语言

7、其他

练习：观察自己和别人的非语言行为

杀人游戏

(二)、倾听技术：

1、倾听的重要性

2、倾听=关注+聆听+反馈

3、辨别话外音

4、倾听的内容：

内容+情感+表达故事的方式（防御方式）

练习：指出案例中员工表达的内容？情感？防御方式？

5、四种倾听技术：

1)、为正确倾听：澄清

案例：“想要彻底摆脱”的意思是？

练习：男人对女人地要求没变

练习：对婚姻又怕又爱

2)、释义

案例：想要离开床铺消除抑郁

练习：女朋友父母不同意我们在一起要求分手

练习：看到别人的成就想上进，但自己懒惯了又做不来，着急

3) 情感反映

案例：对生活缺少新鲜刺激感到乏味

练习：人活着的意义到底是什么？

练习：爱上同性好友的我该怎么办？

练习：总觉得自己不如别人怎么办？

4) 为主题而倾听---总结

案例：你非常在乎别人的评价吗？

6、倾听中的禁忌：

不礼貌 5 点

轻慢对方 4 点

粗暴对待 4 点

7、倾听中应该避免：

过多的自我暴露

给予建议

拒绝员工

评判员工

转换话题

(三)、影响技术：

- 1、什么是影响技术？
- 2、实施影响技术的时机？
- 3、影响技术对管理者的要求？
- 4、六类影响技术：

1)、提问技术

使用提问技术的指导原则

案例：丈夫怀疑我有外遇

2)、解释技术

案例：日子太单调乏味，朋友都离开了

3) 提供技术

案例：难以拒绝孩子的要求

4)、即时化反应技术

谈话或行为的犹豫或谨慎

敌意、生气、怨恨、激怒

感觉被困住了——缺乏重点和方向感

紧张与信任

5)、自我暴露技术

自我暴露的目的

自我暴露技术的四个基本要求：

案例：对自己没信心，丈夫总是批评我。

6) 面质技术

信息混淆的六种类型：

员工言语和非言语行为之间的矛盾

员工言语信息和行动之间的矛盾

两个言语信息之间的矛盾

两个非言语信息之间明显的不一致

言语信息和背景或情景之间的矛盾

(四)、共情技术

案例：我觉得呆在公司快要郁闷死了。

案例：那个可恶的客户真把我气死了。

(五)、各种心理辅导技术的综合应用

案例：对工作没什么兴趣，混日子。

案例：不敢给客户打电话，不敢面见客户。