

《员工情感管理实施理论和方法》

课程介绍

【课程背景】

1. 当代企业的竞争，不再是单一的资源实力竞争，而是通过团队凝聚力构成的资源整合能力的竞争，没有团队凝聚力构成的资源整合能力，是不可能保证企业持续稳定发展的。
2. 人是一个理性的动物，更是一个情感化的动物，很多老板和主管都不明白这一点，而在情感上能否融和，却是企业组织凝聚力的基础；
3. 人的行为远不是完全意识的，非完全意识行为在人的行为中不到 80%，绝大多数管理人员都错误地认为人是理性存在，而没有有效的情感，就不可能有高效的企业管理；
4. 没有情感管理的支持，无论多么严厉的奖励和惩罚都不足以保证员工工作不失误，可人们都总只是想通过简单的奖罚达成管理目的；
5. 没有有效的情感管理，企业组织也可能不是乌合之众，但很难保证企业形成打不烂，拖不跨的团队竞争力，这是一些高层都有所意识的，但从不知如何改进这一点。
6. 没有有效的情感管理，单有妇人之仁的关怀是不足以形成企业的团队竞争力的，可现在一谈情感管理都只有效妇人之仁的关怀。

【参训对象】 企业领导人、中高层管理人员、人力资源管理人员、企业文化管理人员。

【组织方式】 企业内训、公开课

【课程特点】

1. 体系的完整性，既有系统的理论，又有直接指导和运用于实践操作的技术和方法；
2. 具有完全的可操作性，完整地进行培训学习后就付诸实践，并有实践操作的一些关键工具；
3. 技术方法的可检验性，课程所介绍技术方法是在部分高危企业实践过，被证实效果显著。

【培训方式】

1. 理论介绍，由授课专家就其所涉及到的理论进行讲授介绍，以保证参训人知其然，也知其所以然；
2. 问题讨论，由培训参与人提出问题后，首先由参训人员讨论，然后由授课专家归纳总结，给出答案；
3. 案例引导，由授课专家提出一个案例后，参训人员一起讨论分析，加深对所讲内容的把握；
4. 现场答疑，参训人员可现场提出自己工作中所遇到的问题，进行讨论，最后由授课专家进行解答；
5. 方法讲授：本课程强调解决问题，整个课程的关键是讲授介绍一系列的心理情绪管控技术和方法；
6. 现场练习，讲授一个技术方法后，通过现场练习，保证准确理解和运用（限于时间充余的培训）。

【课程目标】让参训人员

1. 从人的本性上认知人的行为形成过程，明了情感形成的过程；
2. 把握人的情感与其行为的关系，学会从人的本性深处关注诱导人的行为。
3. 了解人的情感管理实施的一些具体的技术方法，能在自己的管理工作中自觉地运用。

【课程内容】

一．情感管理的理论

1. 管理的本质及其实施途径；
2. 人的行为形成过程分析；
3. 管理有效实施的五个切入口；
4. 人的行为的驱动力：情感情绪；
5. 情感的本质是什么？
6. 人的情感是怎样形成的？
7. 何为情感管理？
8. 人的情感与情绪的关系；
9. 情感情绪与人格的关系；
10. 人的情感与正常心理效应的关系；

11. 一个轻生的案例解；
12. 情感关系形成的一般过程；

二．情感管理的一般实施思路和方法

13. 管理学十大公设之四：求知方向公设；
14. 管理学十大定理之四：理性不全定理；
15. 理性不全定理的 4 个推理；
16. 理性不全定理的 7 个推论；
17. 一个极端的案例：为了一支烟杀人；
18. 管理学十大公设之六：心理缓适公设；
19. 管理学十大定理之六：关系和谐定理；
20. 关系和谐定理的 7 个推理；
21. 关系和谐定理的 6 个推论；
22. 爱的情感形成过程分析；
23. 敌对情感形成过程分析；
24. 情感管理的核心要点；
25. 情感关系融和的 4 个原则；
26. 如何通过情感关系融和提升员工职责履行质量？
27. 如何通过情感关系融和提升管理激励实施效果？
28. 如何通过情感关系融和提升团队执行力？

三．在企业组织内部全面建立情感的关系的方法

29. 企业组织不是冰冷的钢铁机器系统；
30. 企业组织为何需要情感管理？
31. 情感管理与企业核心竞争力的关系；
32. 人的情感依存度分析方法；
33. 人的情感与人的行为之间的关系；
34. 情感管理在企业管理中的地位；
35. 情感在企业组织内部的纵向沟通；
36. 一个案例：他为什么抱怨？
37. 情感在企业组织内部的横向沟通；
38. 情感在企业组织内部的斜向沟通；
39. 企业组织内部的情感认知；

- 40. 企业组织内部的情感维护；
- 41. 企业组织内部的情感更新；
- 42. 如何避免在企业组织内部发生情感分裂；

四．单项情感管理的一般实施思路和方法

- 43. 三千年前的姜太公的情感管理理论和方法；
- 44. 小团队中的情感管理实施技巧；
- 45. 小团队中的情感管理必须注意的问题；
- 46. 大团队中的情感管理实施技巧；
- 47. 大团队中的情感管理必须注意的问题
- 48. 等距离情感管理实施的方法；
- 49. 等中心情感管理实施的方法；
- 50. 保障情感关系的观念分歧处理法；
- 51. 保障情感关系的利益矛盾处理法；
- 52. 提升企业团队凝聚力的情感管理内容。

【培训时间】 2天。