
企业员工心理辅导技术

(2天)

课程背景

你知道

- 企业员工常见的心理问题有哪些
- 心理正常与心理健康的区别、联系与判定标准是什么
- 一般/严重/神经症性心理问题的诊断技术有哪些
- 常见心理障碍、自杀干预技术以及心理障碍的三级预防技术是什么
- 企业 EAP 的基本操作流程及实操技巧是什么
- 员工心理咨询及辅导专业技术有哪些
- 什么是员工心理问题诊断中的“望、闻、问、切”技术
- 如何激励员工
- 如何进行压力与情绪管理

以上问题，将由国家二级人力资源管理师、国家二级心理咨询师、管理心理学实务专家、员工健康管理专家、企业 EAP 设计/咨询专家毕春秋老师带您各个击破，为企业员工心理辅导提供专业及科学的指导以及实操训练

课程收益

- 1，掌握心理正常与心理异常、心理健康与心理不健康等基本心理诊断技术
- 2，学会识别日常工作或生活中常见的心理异常现象、诊断不同程度的心理问题，提供应对技巧
- 3，针对企业广大基层/中层管理人员面临的员工管理短板，提供解决方案
- 4，为广大基层/中层管理人员提供及时有效的企业员工心理辅导技术，包括心理健康判断技术、员工心理健康的“望闻问切”技术、与员工沟通的 1K/3S/6C 技术、解决员工压力与情绪的 ABC 技术等

课程最佳适宜行业：服务业、企业客服部门、航空/远洋/能源/交通运输/军队/司法等对心理素质要求较高、较硬的行业或部门

课程最佳适宜时机：机构撤并、危机事件、裁员、组织变革、个体遭遇重大变故时

课程对象：企业所有者；HR 从业者/专员/主管/经理；企业中/高层管理人员；企业法务人员；员工关系管理专员；党群工作者；EAP 专员等

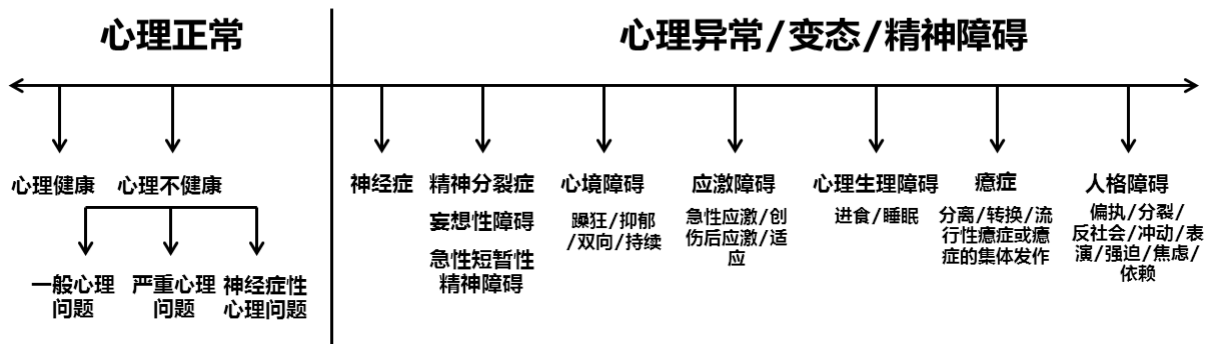
课程特色：课堂讲授+案例分析+小组讨论+互动演练，突出实战性与实用性

课程大纲

第一编 企业员工常见的心理问题

1. 新员工的适应问题
2. 压力与情绪管理问题
3. 职业倦怠问题
4. 情感与婚恋问题
5. 工作与生活的平衡问题
6. 危机事件的应对问题

第二编 心理正常与心理健康的区别、联系与判定标准



1. 心理健康：“一种完整的身体、心理和社会的良好状态，而不仅仅是没有疾病或伤残（WHO,1948）；“不仅是没有疾病和痛苦，而且包括在身体、心理和社会方面的完好状态”（WHO,1978）
2. 心理正常与心理异常的心理学区标准
 - 2.1 主观世界与客观世界的统一性原则
 - 2.2 心理活动的内在协调性原则
 - 2.3 人格的相对稳定性原则
3. 心理健康与身体健康的关系
 - 3.1 冠心病和 A 型行为之间的关系
 - 3.2 原发性高血压与情绪状态和人格特点的关系
 - 3.3 不良情绪对消化性溃疡的重要作用
 - 3.4 人格特征与偏头痛的关系
 - 3.5 强烈情绪情感与健康的关系
 - 3.6 心理健康对身体健康的功能与作用
4. 引发心理与行为问题的生物学因素
 - 4.1 躯体创伤或疾病

-
- 4.2 饥饿
 - 4.3 性剥夺
 - 4.4 睡眠剥夺
 - 4.5 噪音
 - 4.6 气候
 - 5. 引发心理与行为问题的非生物学因素
 - 5.1 精神性压力源
 - 5.2 社会环境性压力源
 - 5.3 工作组织中的压力源
 - 5.4 个性特征：遗传、气质、性格、人格、性别、早期经历、年龄、智力、知识经验、社会地位、情绪、心理承受能力——在很大程度上影响着人们对事件的认知、态度和行为——从而导致人们的心理问题
 - 5.5 社会比较与认知不协调
 - 5.6 社会选择与心理冲突
 - 5.7 生活事件与环境变化
 - 5.8 压力的内省体验——内心冲突
 - 6. 什么在困扰中国人的心理
 - 6.1 中国人常见的心身疾病
 - 6.2 抑郁、焦虑、(心理生理性)失眠
 - 6.3 南北差异：北方人饮酒；南方人吸毒
 - 6.4 社会巨变：人口流动、都市化、紧张的工作环境和独生子女家庭等
 - 6.5 社会心理：农民工(心理失衡/城会玩)、白领(男怕没“前途”，女怕没“钱途”)、独生子女(421家庭)
 - 6.6 性别差异：女性，焦虑症；男性，酒精引发的问题比妇女高48倍
 - 6.7 自杀：全球26%的自杀出现在中国，同时中国是世界上女性自杀率高于男性的唯一国家
 - 7. 心理健康的标准
 - 7.1 了解并认识现实，持有较为实际的人生观
 - 7.2 悦纳自己、别人以及周围世界
 - 7.3 情绪与思想表达比较真实自然
 - 7.4 有较宽广的视野，以问题为中心，而不是以自我为中心
 - 7.5 有超凡脱俗的本质、静居独处的需要
 - 7.6 有自主的、独立于环境和文化的倾向性
 - 7.7 有永不衰退的欣赏力
 - 7.8 曾有引起心灵震动的高峰体验、浩瀚澎湃的心灵感受
 - 7.9 爱人类并认同自己为全人类的一员
 - 7.10 与为数不多的朋友建立深重的个人友谊
 - 7.11 有民主风格，尊重他人意见
 - 7.12 有高度德行，能区别手段与目的，绝不为了达到目的而不择手段
 - 7.13 带有哲学气质，有幽默感
 - 7.14 有创见，不墨守成规
 - 7.15 对世俗合而不同
 - 7.16 对生活环境有时时改进的意愿与能力

第三编 一般心理问题的诊断技术

1. 以是否有器质性病变作为基础
2. 根据心理活动三原则和精神病性症状，与精神病性问题相鉴别
3. 分析求助者的内心冲突类型/性质，与神经症性问题相鉴别
4. 分析求助者情绪是否泛化，与严重心理问题相鉴别
5. 确定求助者心理问题的持续时间、心理、生理及社会功能影响程度
6. 形成初步诊断

第四编 严重心理问题的诊断技术

1. 以是否有器质性病变作为基础
2. 根据心理活动三原则和精神病性症状，与精神病性问题相鉴别
3. 分析求助者的内心冲突类型，与神经症性问题相鉴别
4. 分析求助者情绪是否泛化
5. 确定求助者心理问题的持续时间、心理、生理及社会功能的影响程度
6. 形成初步诊断

第五编 神经症性问题、可疑神经症的诊断技术

1. 定性评定
 2. 定量评定
- 精神痛苦程度：轻度；中度；重度
社会功能受损：轻度；中度；重度

第六编 常见的心理障碍及自杀干预技术

1. 心理障碍的判断标准、主要类型与临床表现
 2. 人格障碍及其调节
- 自我展露（自我表演）**
3. 神经症的基本特点
 4. 焦虑症及其治疗
 5. 强迫症及其治疗
 6. 抑郁症及其治疗
- 抑郁型的归因风格**
7. 自杀原因及信号
 8. 自杀的评估与自救
 9. 自杀心理干预及其技术

第七编 心理障碍的三级预防技术

1. 一级预防的主要内容
2. 二级预防的主要内容
3. 三级预防的主要内容

第八编 企业 EAP 的基本操作流程及实操技巧

1. 心理状况调查：采用专业的心理健康调查方法，建建立心理档案、评估员工心理现状，分析导致问题产生的原因
2. 心理健康宣传：利用印刷资料、网络、讲座等多种形式树立员工对心理健康的正确知识，鼓励员工遇到心理困惑时正确、积极寻求帮助
3. 心理培训：通过心理解压、情绪管理、职业心态、协调工作与生活的关系等系列培训，帮助员工掌握提高心理素质、保持心理健康的基本方法和技巧；帮助管理者掌握员工心理管理的技术，通过适当方式协调员工解决心理问题
4. 心理咨询：对于受心理问题困扰的员工，提供个人咨询、电话热线咨询、电子邮件咨询、团体辅导等形式多样的服务，充分解决困扰员工的心理问题
5. 效果评估：在项目进行和结束时，分别提供阶段性评估和总体评估报告，帮助管理者及时了解员工帮助计划的实施效果，也为改善和提高服务质量提供依据
6. 实操技巧
 - 6.1 EAP 及其导入
 - 6.2 企业软环境的要求
 - (1) 企业价值观的体现
 - (2) 企业文化氛围与人文情怀
 - (3) 心理契约 VS 经济契约
 - 6.3 企业员工心理辅导技术的实操技术与技巧
 - (1) 倾听技术
 - (2) 建立良好沟通关系的五种态度
 - (3) 了解员工的 7 个 W
 - (4) 质疑技术
 - (5) 鼓励、重复与参与性技术
 - (6) ABC 理论及其操作技巧
 - 6.4 如何面对阻碍

第九编 员工心理咨询及辅导专业技术

1. 辅导模拟
2. 心理辅导环境的设置与注意事项
3. 辅导过程中“关系”的重要性
4. 共情
5. 倾听
6. 开放技术

-
7. 内容与情感反应
 8. 移情
 9. 问话技术
 10. 防御机制
 11. 同辈督导
 12. 上级督导
 13. 心理辅导师自我成长与自我保护
 14. 管理活动中的心理分析技术
 - 14.1 认知偏差：晕轮效应；首因效应；近因效应；犄角效应
 - 14.2 偏见
 - 14.3 过度自信：独断专行；固执己见；不肯变通；盲目行动
 - 14.4 正性的个体：自尊；组织承诺；权力动机；成就动机；亲和动机；内源性动机；自我效能；自我展露
 - 14.5 负性的个体：自我障碍策略；抑郁型归因风格；习得性无助；去个体化；拒抗；疏离
 - 14.6 中性的个体：个人主义；角色冲突；角色模糊
 - 14.7 从众与羊群效应
 - 14.8 社会性懈怠与旁观者效应
 - 14.9 后悔的时间模型与沉没成本效应
 - 14.10 心理分账
 15. 改变态度的具体策略——
“登门槛效应”与“无压力的屈从”
“留面子”效应
折扣技术
逆反心理反应的避免与利用
超限逆反
自我价值保护逆反
禁果逆反
 16. 人际关系、交往偏见与心理健康
 - 16.1 皮肤饥渴
 - 16.2 人们为什么互相吸引
 - 16.3 人际交往中的偏见（首因效应、近因效应、晕轮效应、刻板效应、定势效应、投射效应）
 - 16.4 人际交往与心理健康
 17. 常见人际关系类型及交往技巧
 - 17.1 与上级的关系及交往技巧
 - 17.2 与平级的关系及交往技巧
 - 17.3 与下级的关系及交往技巧
 - 什么是心理契约？
 18. 常见的沟通误区
 19. 有效沟通的技巧
沟通中的 3 S 方向、6C 原则与 1K 技巧
怎样才能有效地说服他人

第十编 员工心理问题诊断中的“望、闻、问、切”技术

1. 望
 - 1.1 健康状况
 - 1.2 情绪状况
 - 1.3 行为习惯
 - 1.4 工作效率
 - 1.5 人际关系
2. 闻
 - 2.1 同事的反应
 - 2.2 员工表述时的“反黄金法则”
 - 2.3 如何避免倾听时易犯的错误
3. 问
 - 3.1 封闭式询问
 - 3.2 开放式询问
 - 3.3 如何避免“社会赞许性”提问
4. 切
 - 4.1 专业的测评
 - 4.2 投射性测试

第十一编 员工的激励技术

1. 心理学中的激励理论
 - 1.1 动机激发理论
 - 1.2 奖惩理论
 - 1.3 需要理论与双因素理论
 - 1.4 过程激励理论
 - 1.5 挫折与冲突管理
2. 员工激励中的心理学技巧
 - 2.1 行为主义流派
 - 2.2 认知流派
 - 2.3 精神分析流派
3. 团队精神激励的心理原则
 - 3.1 重视精神激励
 - 3.2 营造团队良好氛围
 - 3.3 小步子的物质激励手段
 - 3.4 注重员工情绪管理
4. 团队管理中的实用激励方法
 - 4.1 有效的沟通
 - 4.2 愉悦温暖的团队文化
 - 4.3 承认和适度满足员工的合理需要
 - 4.4 引导员工去实现高级心理需要

-
- 4.5 注意员工的心理保健因素，消除不满情绪
 - 4.6 企业之间横向信息交流
 - 5. 个人在团队中工作活力激发的方法
 - 5.1 习得性无助感的消除
 - 5.2 存在价值的被肯定
 - 5.3 独一无二的感觉
 - 6. 怎样使团队小组产生独特的激励效果
 - 6.1 灌注希望
 - 6.2 情绪舒缓
 - 6.3 知识传授
 - 6.4 利他主义

第十二编 压力与情绪管理

- 1. 压力从何而来——压力源的种类
 - 1.1 压力是什么？
 - 1.2 生物性压力源
 - 1.3 精神性压力源
 - 1.4 社会环境性压力源
 - 1.5 工作组织中的压力源
 - 1.6 社会心理问题比较集中的三类人群
 - 1.7 新员工的压力
 - 1.8 中层管理人员的压力
 - 1.9 我们的压力
 - 1.10 压力与情绪的关系
 - 1.11 压力的内省体验——内心冲突与情绪反应
- 2. 压力与情绪是好事还是坏事
 - 2.1 压力与情绪对工作和生活的正面影响
 - 2.2 压力与情绪对工作和生活的负面影响（过劳死案例）
 - 2.3 压力与情绪对工作和生活的负面影响（自杀案例）
 - 2.4 过度压力与情绪对我们的危害
 - 2.5 压力与情绪对绩效及健康的影响与促进作用
- 耶克斯 - 道德逊（耶基斯 - 多得森）法则
- 3. 如何管理你的压力
 - 3.1. 压力管理：主动或被动地运用有效的方法，去应对各种压力，以促进人们朝着可实现的、明确的目标，轻装上阵或带压前行
 - 3.2 . 压力管理的方法论
 - 3.3 . 压力管理的基本策略
 - 3.4 . 新员工的减压方法
 - 3.5 . 新员工的适应问题
 - 3.6 . 中层管理人员的减压方法
 - 3.7 . 我们的减压方法
- 4. 情绪是什么
- 5. 何谓七情

6. 情绪管理：通过研究情绪的认知与协调、互动与控制，充分发掘和培植个体和群体的情绪智商，以培养人们驾驭情绪的能力，从而保持良好的情绪状态

7. 情绪管理的方法论

7.1. 这个世界唯一可以确定的，就是它的不确定性（观念）

7.2. 世事无常，我们却应笃信它有常（信念）

7.3. 我们不能改变世界，但却能改变对世界的看法（执念）

8. 情绪管理的基本认知

8.1. 中国人，你为什么生气

8.2. 无条件接纳自己

8.3. 究竟是什么让我们生气

9. 情绪管理的具体方法

9.1. 全新视角看待问题

9.2. 摒弃旧有思维模式

9.3. 情绪管理的终极目标

9.4. 治标与治本

10. 治本的辩证三法

10.1. 平心静气

10.2. 心态调整

10.3. 债务偿还

11. 情绪管理的步骤

11.1. 确定真正需要什么

11.2. 相信改变对自己有帮助

11.3. 停止旧有行为模式

11.4. 找出新的行为模式

11.5. 不断调整行为，使之习惯化

11.6. 测试效果

12. 焦虑情绪的管理

第十三编 婚恋心理与家庭幸福

1. 爱情与婚姻

1.1 爱情的定义

1.2 爱情与喜欢的区别

1.3 爱情的发展阶段

1.4 爱情的形式

1.5 爱情的三角形理论

1.6 激情与浪漫能维持多久

1.7 爱情与婚姻

2. 男女婚恋心理差异

2.1 思维模式

2.2 恋爱方式

2.3 沟通与情感表达方式

2.4 缓解压力方式

-
- 2.5 婚后男女的心理差异
 - 3. 择偶心理
 - 3.1 择偶的 7 大基本心理特点
 - 3.2 男性的择偶标准
 - 3.3 女性的择偶标准
 - 4. 恋爱的心理与过程
 - 4.1 恋爱萌芽期（初恋）及其心理特点
 - 4.2 热恋期及其心理特点
 - 4.3 冷却期及其心理特点
 - 4.4 复燃期及其心理特点
 - 4.5 定型期及其心理特点
 - 4.6 失恋心理调适
 - 5. 爱的艺术
 - 沟通在亲密关系维持方面的作用
 - 6. 婚姻关系的类型及夫妻相处的技巧
 - 6.1 婚姻关系常见类型
 - 6.2 幸福婚姻的三种形态
 - 6.3 夫妻相处的技巧
 - 7. 婚外恋心理分析
 - 7.1 心理饱和导致婚外恋
 - 7.2 婚外恋的九大心态
 - 怎样才能维持好自己与他人的亲密关系
 - 8. 婆媳关系
 - 8.1 婆媳关系的矛盾类型
 - 8.2 婆媳关系的调适
 - 9. 家庭亲子教育误区

附件一:心理水平测试

- 附录 1: AB 型人格测试
- 附录 2: 心理压力测试
- 附录 3: 情绪智商 (EQ) 测试
- 附录 4: 逆境商数 (AQ) 测试
- 附录 5: 焦虑自评量表 (SAS) 测试
- 附录 6: 抑郁自评量表 (SDS) 测试

附件二:分享与体验

- 1, 说出你的压力与情绪感受
- 2, 分享你的减压故事
- 3, 罗夏墨迹测验之绘图分享
- 4, 人际距离测试

5, 抢板凳