

稽查人员心理调适与沟通协调能力提升

授课老师——卫小奎

课程背景

在我们现有的岗位上，我们或多或少遇到这样或那样的问题，以下是否有我们熟悉的影子呢？

- 1.在工作遇到困境时总是很难获得上司的理解和支持
- 2.在稽查工作过程中，很难获得对方的理解，很难平复彼此的负面情绪
- 3.人际关系比较紧张，工作经常丢三落四，工作注意力不集中，工作效率低下
- 4.缺乏他人的号召力和领导力，自己注定就是一个团队中的服从者
- 5.实际工作中缺乏有效的沟通协调技巧，说服他人手段单一，容易激化矛盾
- 5.面对下属出错或上司责备，总是控制不好自己的情绪

面对这些问题，您有何感想？

每个人面对工作负面事件的抗压能力虽然不同，但科学正确的心理调适方法和有效的沟通与协调能力训练，能够提升自身应对负面事件的能力，让自己在面对工作和生活的挑战时，更显从容。优秀职场人士的成功，专业技能部分只占 20%，剩余 80%靠自己良好的情绪压力管理和沟通协调能力提升出来的能力。工作是一场修行，请记住：**我们没办法用相同的自己，去得到不同的未来**

本次课程能够帮助学员正确认知到压力对我们每个人的影响，帮助大家消减因为压力而产生的焦虑、抑郁、恐惧等负面情绪影响。通过调整大家面对压力的心态，来积累更多缓解压力的资源。通过传授沟通与协调提升的具体技巧，帮助学员掌握具体有效的对外沟通和对内沟通的实操技巧，并迅速改善自己在工作生活中与他人之间的关系，并最终赢得健康幸福的人生！

课程时间：1天，6小时

课程对象：高速公路稽查岗位工作人员

课程特色

结合工作生活背景实用实效实战

讲授与讨论相结合的互动式教学

引导学员进行深层次的思想触动

培训方式

老师讲授，提问互动：体验听的学问

案例分享，情景模拟：体验看的精彩

课程行动，方法技巧：体验培训成果

测评工具，现场测评：体验真实自我

课程收益

- 识别职场压力类别及压力管理的 ASP 模型
- 提高自身的压力觉知能力，融洽与团队中他人的关系
- 具体实用的减压放松技巧
- 掌握沟通三角工具模型，把握好沟通的内容、关系、需求三要素；
- 完整的沟通过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的沟通技巧；
- 提升自我心智水平，掌握四种有效的沟通思维方式

课程大纲

第一讲：如何正确认识压力？

1. 为什么说情绪压力管理是当代职场人士的必修课
2. 正确认识情绪以及情绪与感受的区别
3. 体验：正确感受他人的情绪
4. 职场压力的四种类型
 - 繁琐型
 - 持久型
 - 突发型
 - 严重型
5. 压力与工作绩效之间的关系（压力的 ASP 模型）
6. 面对压力的正确应对姿态是什么（微笑法则）

第二讲：如何正确面对我们所承受的负面情绪和压力

1. 保持积极阳光的心态
 - 长征视频：信仰的力量和革命乐观主义精神（红军如何在一天时间走完 240 里山路？）

- 在压力面前如何化压力为动力，快速高效地完成工作

2. 学会欣赏和赞美他人

- 视频：你的内心涵容能力有多大
- 体验：正确地欣赏和赞美周边的同事
- 分享：在欣赏中找到自己抗压的资源

3. 人际关系中的自我模式觉察（托马斯—基尔曼模型）

第三讲：情绪减压的具体方法

1. 体验：正念冥想
2. 培养自己的感恩利他之心
 - 正确认识利他之心
 - 日常工作中“心界”的六个层级
3. 改变自己的不合理认知（ABCDE 法则）
4. 建立并完善自己的社会支持系统

第四讲：高效沟通与协作的前提与原则

1. 判断沟通前的情势
 - 说服
 - 谈判
 - 辩论
2. 评估沟通分歧的性质
 - 利益分歧
 - 认同分歧
3. 明确沟通的具体目标

第五讲：高效沟通与协作的具体过程训练

1. 利益≠立场，警惕自己过早地做出判断；
2. 如何用提问打开沟通的僵局；
 - 封闭式提问

- 开放式提问
- 追问式提问
- 4. 如何用聆听搜集更有价值的信息；
 - 听之以耳
 - 听之以心
 - 听之以气
- 5. 有效反馈的技巧性训练
 - 逐字反馈
 - 同义转述
 - 意义形塑
- 6. 如何用正向二级反馈来来塑造对方的正面行为；
- 7. 如何用负向的 BIC 反馈法来纠正对方的负面行为；

第六讲：高效沟通与协作的心智思维能力训练

- 1、 善用整合思维，突破定额心智
- 2、 对不同利益进行打包，让共识更容易达成
 - 不同利益——交换
 - 冲突利益——博弈
 - 共同利益——合作
- 3、 运用标准影响力，让对方更容易被说服
 - 正向影响力
 - 负向影响力
 - 标准影响力
- 4、 运用问题外化技术，让彼此的立场更容易趋同

总结：人际互动与沟通风格测试与分析点评（托马斯—基尔曼模型）