

焦点解决技术在员工心理辅导中的应用

主讲老师——卫小奎

【课程背景】

随着工作和生活压力的增大，越来越多的员工被各种负面情绪和压力困扰。以工作压力和人际关系压力为代表的员工心理问题，已经成为现今企业管理者在运营过程中不得不面对的重要问题。怎样做好员工心理辅导，是当前企业员工管理领域亟待研究的课题。员工心理问题给企业造成的负面影响主要有：缺勤率、离职率、人际冲突增加，工作积极性和工作效率下降等。因此，无论是对于企业还是员工个人，适时的对员工进行心理辅导已经变得刻不容缓。

本次课程将直面现实大家共同面临的现状挑战，提出有针对性的心理辅导方案。课程以后现代焦点解决技术理论为基础，崇尚以人为本的沟通理念，从辅导前的各项准备工作入手，到具体的心理辅导过程训练；从四种辅导场景的应对技巧，到六种启发式提问技巧训练，让你在轻松愉快的课堂氛围中全面系统地掌握以上心理辅导技巧，并能够快速学以致用，有效提升自己对下属员工心理辅导的水平。

【课程收益】

- 学习和掌握焦点解决背后的原则和理念，让你的辅导效果更高效；
- 完整的焦点解决过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的辅导技巧；
- 通过系统学习和训练，掌握 6 种常用的焦点解决提问技巧；
- 通过案例讨论和演练，掌握焦点解决在四种不同场景下的具体辅导应用；

【课程对象】

急需提升心理辅导水平的各级管理人员和相关职能部门人员

【课程时长】 1天（6个小时）

【课程特点】

- 1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；
- 2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；
- 3、小组演练，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；
- 4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让辅导技巧更好地落地；

【课程大纲】

一、 焦点解决辅导技术的概念与原则

1. 管理工作中心理辅导的目的是什么？
2. 焦点解决辅导技术的概念
3. 焦点解决辅导技术的五个原则
4. 焦点解决教练在管理工作中的定位

二、 焦点解决心理辅导的具体过程训练

- 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
 - 开放式提问

- 封闭式提问
 - 追问式提问
- 3、 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
- 4、 如何通过提问来引导沟通的话题和方向 (**6种常用的问句练习**)
- 量尺问句
 - 关系问句
 - 结果问句
 - 应对问句
 - 例外问句
 - 奇迹问句
- 5、 如何用反馈来赢得对方的认可并改变对方的认知和行为
- 逐字反馈
 - 同义转述
 - 正向二级反馈
 - 负向 BIC 法则反馈

三、 焦点解决心理辅导在不同场景下的具体应用

(一) 如何对没有求助意愿的下属进行辅导

1. 区分问题和限制
2. 对此类员工进行干预的方法
3. 此类不配合情境的案例分析

4. 现场案例演练

(二) 如何对只寻求帮助的员工或下属进行激励

1. 寻求帮助的对象类型
2. 沟通中的“听”和“说”以及相应话术的建构
3. 对此类沟通对象进行沟通干预的具体流程
4. 具体的案例展示及讨论

5. 现场的沟通情境演练

(三) 如何与以咨询及合作者心态的员工或下属进行沟通

- 1、 此类下属的具体表现特征
- 2、 对此类员工具体诉求的具体干预流程

(四) 小组演练及反馈