

管理中的心本沟通

培训时间：2天

培训对象：管理层

培训方式：讲师讲述、案例分析、电影片断赏析、游戏体验、心理测量、心理剧、心理绘画、催眠、角色扮演、分组讨论、互动答疑、模拟演练等方式

理论基础：完形心理学、认知行为心理学、行为心理学、神经语言程序学、客体关系心理学、人本心理学、精神分析等

培训特点：

- 1、**产出：**三个结合工作的案例分组讨论、分享与点评，并且案例由学员分组讨论并提供，如果有五个组的话，即有 $3 \times 5 = 15$ 个课程产出；
- 2、**落地：**每个单元都配合有落地的操作性强的工具与模型；
- 3、**灵活：**培训前发放调查问卷或电话沟通，结合需求与企业实际做内容微调或时长调整；
- 4、**落实：**培训后行动学习作业，落实学习成果；

培训大纲：

第一单元：心本沟通的理论基础

一、联结是沟通的开始

二、心本沟通的六个前提假设

三、心本沟通的意识层次(外在表现)：环境、行为、能力

四、心本沟通的潜意识层次(思想根源)

1、信念(奉行法则)：认识信念；沟通中寻找并调整员工的信念（歪曲思维）

2、价值(内心需求)：认识价值；沟通中厘清并调整员工的价值

3、自我形象：寻找并提升员工潜意识的自我形象

目的：掌握心本沟通的理论基础，“听心、观心、知心、应心”，以心为本，有效提升管理沟通效率。

第二单元：员工情绪与心理健康的管理与沟通辅导

一、员工心理健康管理的认知基础

1、心理健康的七大标准

2、精神病、人格倾向与人格障碍、神经症的简单识别与应对

3、强迫症、抑郁症、边缘型人格障碍、焦虑症等的简单识别与应对

4、佩塞：心理健康的人不是没有问题的人，而是能恰当处理问题的人

5、员工援助计划（EAP）的实施与发展

二、员工情绪与压力管理的组织干预

1、员工情绪表达与管理沟通机制

2、如何成为员工第一选择的倾诉对象

3、感性复述与四种干预

4、员工情绪辅导与沟通的注意事项

目的：了解员工心理健康、情绪与压力管理的组织干预策略

第三单元：心本沟通之信念调整篇

一、如何发现员工负面情绪背后的信念

- 1、负面情绪背后是负面信念
- 2、认识信念、情绪、行为准则及其关系
- 3、发现员工信念系统的技巧
- 4、分组工作案例练习之一

近期什么触发事件常引发员工的负面情绪或负面行为？

寻找限制性信念：是哪些信念引发了员工的负面情绪或负面行为？

二、提升信念 ELIIS 六步法模型

- 1、破框法、新信念植入、环境换框法、意义换框法
- 2、面对负面事件三种应对：脆弱、坚强与反脆弱
- 3、提升信念、管理负面行为之 ELIIS 六步法模型
- 4、分组工作案例练习之二：运用六步法模型，

面对引发负面行为与情绪的触发事件，如何有效提升信念？

探讨并制定行动计划

帮助建立积极的思维路径

目的：所有负面情绪与行为皆缘于心态，“当我们的工具越来越精良的时候，我们往往忽视了使用工具的人”，而对于人的管理莫过于对于其心态的管理，此单元旨在帮助学员掌握如何透过员工的行为、情绪，了解其背后的心态，以及通过安全的心理学技巧，有效提升员工的心态，进而改变其情绪与行为。

第四单元：心本沟通之价值调整篇

一、四步综合反馈沟通法----表达对员工的理解并厘清其需要与请求

- 1、反馈观察/事由
- 2、觉察与反馈员工的情绪/感受
- 3、反馈并厘清员工的需要
- 4、反馈并厘清员工的请求
- 5、分组讨论：
 - 1) 每组讨论决定一个管理中的沟通案例
 - 2) 结合案例，讨论分享四步综合反馈

二、五步综合表达沟通法----真诚表达与告知企业的价值观与需求

- 1、表达自己的观察/事由
- 2、表达自己的感受
- 3、表达企业、自己的需要、价值观
- 4、表达自己的请求
- 5、请求反馈
- 6、分组讨论：
 - 1) 每组讨论决定一个管理中的沟通案例
 - 2) 结合案例，讨论分享五步综合表达

目的：价值是每一个人的驱动系统，所有行为均由价值（内心需求）驱使，运用两个沟通模型，厘清并调整员工的需求与价值观。

第五单元：心本沟通之自我形象调整篇

一、自我形象的循环

1、认识自我形象

2、心理绘画

3、自我形象的循环

二、运用断言，调整员工的自我形象

1、体验：语言暗示的威力

2、运用断言的要点

3、零级反馈、一级反馈与二级反馈

目的：语言具有强烈的暗示效果，运用断言技术，在沟通中调整员工的自我形象，从而改变员工的现实表现。

第六单元：用爱管理，从“心”沟通

1、爱的管理内涵

2、爱的管理方程式

3、任正非的领导理念带给我们的思考：

1) “完美的人是没用的人”

2) “哪个员工缺点很多，要好好观察，哪方面重用一下”

4、完美主义者=平庸者

5、悦纳自我，发现优点，张扬长处

6、知人善用，缺点当特点，善加运用

7、催眠：寻找内心小孩，与自我和解

8、心理剧：让爱流动

感受爱的流动带来的力量，学会如何用爱悦纳自我、管理员工、提升影响力

目的：爱是最大的管理武器，运用爱的管理艺术，在宽容与接纳中，洞察员工的优点，并帮助其建立足够的自我价值，激发员工潜力，从“心”沟通。