

# 员工心理疏导与排解

主讲：金玉成

## 【课程背景】

现代企业员工的工作压力越来越大，常常感到身心疲惫力不从心，甚至对工作产生厌倦情绪；个人的身体素质不断下降，对生活和工作失去了信心，常常遇到挫折却不知所措；

调查显示，有 25.04% 的被调查者存在一定程度的心理健康问题；2.24% 的被调查者存在严重的心理健康问题；22.81% 的被调查者存在比较严重的心理健康问题；60% 的人希望得到不同程度的心理帮助；

虽然不少企业宣称“以人为本”、“人本管理”而员工们的职业压力和工作情绪却并没有受到应有的关注。人的心理是最脆弱也是最隐蔽的，只有用心去关注员工的企业才会触及员工的心灵，才能充分得到员工的认可与尊重。

【课程时间】1 天 / 0.5 天

【课程对象】

【授课方式】

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动提问、脑力激荡、场景模拟、团队共创

【课程大纲】

## 第一讲、心理疏导概述

### 一、疏导目标

- 1、愿意为自己的行为负责
- 2、接纳自己与他人（跟自我与环境和平共处）

3、发挥潜能（自我实现）

## 二、疏导的过程

## 三、有效疏导的特点

- 1、同理心、真诚、一致
- 2、对不同文化的了解
- 3、对坐席积极的看法
- 4、对人的兴趣与关怀
- 5、敏锐的倾听与观察能力
- 6、善于语言上的交谈
- 7、对坐席不同的情绪反映
- 8、能面对人生事件悲苦的一面，并以幽默态度对之
- 9、积极的沟通观念

## 第二讲、心理疏导关系的建立

### 一、疏导关系的特征

- 1、疏导关系的独特性
- 2、主观性与客观性的统一

### 二、影响疏导成功的相关因素

- 1、共情：共情的水平、共情反应的步骤、共情对被辅导者的要求
- 2、尊重与温暖：反思与自我发现、温暖感受
- 3、真诚可信
- 4、具体化：具体化针对的问题、具体化常用的语句
- 5、即时化

## 第三讲、心理疏导四种技术

### 一、专注与倾听技术

- 1、专注与倾听技术的定义
- 2、专注与倾听技术的内容说明
- 3、专注与倾听技术的适用时机与注意事项
- 4、专注与倾听技术的功能

### 二、重复技术

- 1、重复技术的定义
- 2、重复技术内容说明
- 3、情感反映技术的适用时机及注意事项
- 4、重复技术的功能
  - A、协助辅导员进一步了解来访者
  - B、协助来访者进一步了解自己
  - C、决定谈话方向

### 三、情感反映技术

- 1、情感反映技术内涵
- 2、情感反映技术内容说明
- 3、情感反映技术的适用时机及注意事项
- 4、情感反映技术的功能
  - A、促使被疏导者觉察情感
  - B、协助被疏导者重新拥有自己的感觉
  - C、让辅导员正确了解被疏导者，或来访者了解自己

D、建立良好的疏导关系

#### 四、通情达理技术

1、通情达理内涵

2、通情达理技术内容说明

3、通情达理技术的适用时机

A、初层次同理心技术

B、高层次同理心技术

#### 第四讲、心理辅导十二法

一、聆听法

二、移情法

三、认知法

四、移置法

五、暗示法

六、松弛法

七、系统脱敏法

八、厌恶法

九、疏泄法

十、领悟法

十一、激励法

十二、突破法

#### 第五讲、课程回顾与互动交流