

# 《文明管理：非粗暴管理下的和谐员工关系》

主讲：李根稳

## 课程背景：

2020年9月初，发生在江苏昆山某电子厂的“粗暴发证”事件（工作人员给新员工发证件时，随手将员工证件丢在地上，新员工只能弯腰去捡。），不但在网络上发酵引发诸多网友一致声讨，在公司内部也导致大批员工辞职表达不满，该公司官方回应：管理失职，主管率团队致歉。

此事件的发生不但折射出管理人员非人性化粗暴管理，对于员工缺乏关爱，同时也说明管理人员管理素质和企业文化对于一个企业发展是至关重要的！因为它们会从根本上影响员工的留存率、工作效能、产品品质以及团队建设。

因此，面对新生代员工，企业做好文明管理，建立和谐员工关系迫在眉睫！

## 课程效果：

- 1、科学认知新生代员工，学会换位思考，文明管理，建立新型合作伙伴关系。
- 2、全面提升管理者综合素养，并扩充其思想境界与管理水平，做好情商管理，管理好自己，引领好组织。
- 3、学会主动、良性沟通，切实关爱员工，消除彼此的沟通壁垒，增进信任，和谐相处。
- 4、掌握情绪管理的方法与工具，轻松化解内部的矛盾与冲突。
- 5、树立全新的新生代员工管理观——管心·管人·管团队，突破传统经验式管理瓶颈，做到“制度化+标准化+人性化”三位一体，使得管理工作高效有序，团队合作共赢。

## 训练形式：

内容实战性强，授课方式新颖、幽默风趣，通过“启发式+互动式+转化式”三维立体模式，训战结合，引导学员参与和思考、从内到外发生改变、寓教于乐，能让大家在学中练，在练中学，立刻产生提升和改变。通过三步法帮助学员做到学以致用、转化落地。

- 第①步：改善观念，打通思维；
- 第②步：现场演练，培养习惯；
- 第③步：结合工具，持续应用。

课程对象：企业各阶层管理干部

课程时间：1-2天/（6-12小时）

课程内容：

## 第一讲 建立新型员工合作伙伴关系

### 壹、 科学认知新生代员工

- 1、分析：成长背景与个性
- 2、感悟：环境与价值观
- 3、剖析：心智模式与行为习惯
- 4、研讨：正确认知的力量——看人看优点，用人用长处
- 5、解决方案：通过五步法修炼，培养职业化下属

### 贰、 学会倾听，用心沟通

- 1、互动+演练：学会倾听，建立换位思考模型
- 2、研讨+解码：如何消除彼此之间的“代沟”
- 3、应用：基层员工心理健康状态的判定维度
- 4、改善方案：如何做到从“对抗”到“对话”的转变
- 5、实效工具：对外关注人性，对内修炼心性

### 参、 学会与人相处，建立新型员工关系

- 1、讨论：爱的传递——学会与人相处是管理者的必修课
- 2、剖析：沟通的目的是建立信任，达成合作
- 3、实效工具：建立五心服务管理体系，从“心”关爱员工

## 第二讲 高情商领导力的五项修炼

### 壹、 正确认知情商 EQ

- 1、感悟：正确解读情商 EQ——情商的影响力是智商影响力的 9 倍
- 2、测试：现场测试你的情商指数？
- 3、分享：EQ 高手的五大特征
- 4、研讨：领导力就是影响人的能力
- 5、应用：高情商领导的 2 大本领：一是做事让人感动，二是说话让人喜欢

### 贰、 自我情绪管理

- 1、互动：情绪颗粒度
- 2、案例：既生瑜，何生亮？
- 3、研讨：情绪冰山原理解读
- 6、游戏：情绪表演秀——正确认知人的九大情绪
- 7、工具：有效管理情绪的方法与工具

### 参、 管理者 EQ 的五项修炼——每一个优秀的管理者都是情绪领袖

- 1、第一项：觉察自我情绪的能力——觉察力
- 2、第二项：控制改善情绪的能力——管控力
- 3、第三项：学会自我激励的能力——调整力
- 4、第四项：了解他人情绪的能力——共情力
- 5、第五项：维系人际关系的能力——沟通力

## 第三讲 高品质沟通轻松化解矛盾与冲突

### 一、适合新生代员工的沟通流程图

- 1、互动：新生代员工沟通的常见误区
- 2、演练：完整的沟通流程图
- 3、分享：沟通的三大核心

### 二、会说话的肢体语言在沟通

- 1、案例：肢体语言会说话
- 2、互动：有效沟通的五种态度
- 3、工具指向：学会运用良性的沟通语言——向上·向善·向阳·向美

### 三、案例分享

- 案例一：有效沟通不是命令  
案例二：引导就是最好的“批评”  
案例三：爱的传递——让沟通更高效

### 四、解决方案：矛盾与冲突的发生都是量变到质变的结果，沟通是最好的灭火器

- 1、演练：管理沟通的三个关键词——良好的意愿、换位思考、可信度
- 2、案例：一个控制不了自己情绪的人，已经沦为了不良习惯的最大受害者
- 3、应用：做好沟通过程的情绪管理——请注意沟通的语气语调
- 4、分享：先处理心情，再处理事情
- 5、工具：PAC 高效沟通技术

### 五、人际风格沟通技巧测试

- 1、案例：测测你的沟通风格
- 2、研讨：人际风格的四大分类
- 3、应用：各类型人际风格的特征与沟通技巧

### 六、工具：教练技术的应用——从管理者走向教练

- 1、学会心理疏导，建立良性关系
- 2、学会科学引导，建立合作关系
- 3、学会彼此理解，人人通情达理
- 4、学会有效接纳，团队合作共赢
- 5、学会答疑解惑，和谐员工关系

## 第四讲 新生代员工管理的五大误区与解决方案

### 一、 误区一：依赖强权政治

- 1、分享：控制与改变——管理无解方程式？
- 2、案例：我们流行裸辞——00 后员工消极或离职真因
- 3、解决方案：人生导师——优秀员工关系管理者的特质

### 二、 误区二：凭借过往经验

- 1、管理=经验+标准：时代在变，习惯难变，经验常捣乱
- 2、互动游戏：人最大的障碍是思维的障碍
- 3、解决方案：工作分享会 3、（度/周）

### 三、 误区三：扮演前辈的角色

- 1、案例：拒绝沟通——如何建立沟通系统

2、应用：各类型人际风格的特征与沟通技巧

3、解决方案：非正式部门会议（度/月）

#### 四、 误区四：内心偏见与傲慢

1、游戏：换个角度去欣赏

2、案例：发挥优点要比改正缺点的速度更快

3、解决方案+现场演练：优点法则——用人所长，天下无不用之人；用人所短，天下无可用之人。

#### 五、 误区五：完美主义者

1、互动：学会倾听他们的心声

2、案例：00后员工容易出现的8大问题

3、解决方案+现场改善：建立良性管理思维系统——培养成长型思维

#### 六、 解决方案：新生代员工管理观

1、研讨：管理的三大核心

1) 管理的目的？

2) 管理的本质？

3) 管理的价值？

2、解码：“管理霸道”转向“管理王道”——“争天下者必先争人，争人必先争心；治天下必先治己，治己必先治心”

3、案例+研讨：“最难管理的员工”解决方案

4、分享：管理=管的是下属的才能，理的是下属的感受

5、互动+演练：道相同则心相知，心相知则力相合

6、解决方案：适合新生代员工的管理模型——管心+管人+管团队

### 第五讲 自由问答环节

一、小组交流+分享

二、运用思维导图现场复盘应用

三、现场制作3+1行动方案