

员工的心理管理与高情商沟通

【课程介绍】

“人生不如意十之八九”，当情感遭遇纠结，职业出现倦怠，婚姻出现不和，生活诸多不顺时，那种焦虑、担忧、痛苦、无助，你懂得……负性情绪会导致人们工作生活消沉，甚至引发头疼、失眠、高血压等疾病。情绪从来不是问题的本源，问题的根源往往来自人们对情绪了解不够，加之潜意识的作用，让不少人沦为情绪的奴隶，严重影响了健康、情感和人际关系……学会情商管理是人生幸福快乐的基础！

在现实生活中，人际交往无处不沟通无处不协调，企业管理需要高效沟通发挥工作绩效，夫妻关系需要情感交流经营幸福家庭，人际交往需要信息交流建立人脉财富，父母家人需要沟通关爱尽到子女孝道……可见人生在世，沟通是第一重要生产力。

情绪智力商数（简称 EQ）是一个人掌控自己和他人情绪的能力。职业情商是员工对自己工作情绪了解、控制和自我激励的能力，更侧重对他人工作情绪的了解和把握，以及如何处理好职场人际关系，是职业化情绪能力的表现。沟通人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

【培训收益】

- 了解实用心理健康知识及常见心理问题识别应对。
- 掌握身心健康的标准：“五快三良好”。

- 学会心理健康与不健康等基本心理识别技术，掌握实用养生方法。
- 学会识别和预防常见心理异常现象，提高员工心理健康水平。
- 认识自我：情商测评，了解七情六欲五毒、情商和职业情商。
- 情绪管理自测，自我觉察成长，增进生活智慧。
- 学会情商 EQ 的 5 个维度，结合工作情景实战训练，提升职业情商。
- 掌握协调冲突的技术，学会与同事相处三条法则，更好地跨部门协作沟通。
- 学会失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带。
- 掌握有效倾听的技巧，明了言外之意，话外之音。
- 管理者高效沟通艺术、提升团队凝聚力和绩效。
- 学会让领导喜欢的 7 个技巧等实用职场秘术。
- 幸福职场：ABCDEF 情绪理论改变心态绩效和行为绩效。

【培训对象】：公司中高层管理者、希望提高情商、沟通能力的职业经理人。

【课程大纲】

第一单元：员工心理管理技巧

1、职工心理健康失衡背景

(1) 中国员工心理健康统计数据

测试：生命中的你最注重什么？

(2) 健康的标准：健康=生理+心理+社会适应

分享：心理成熟的表现特征

(3) 什么是心理健康

本人不觉得痛苦（稳定愉快的情绪）

他人不感到异常（和谐的人际关系）

社会功能良好（适应环境、胜任角色）

2、关注员工心理健康

(1) 身心健康的五快三良好

躯体健康“五快”

心理健康“三良好”

(2) 健康的十条标准

(3) 心理健康与身体健康

压抑情绪容易生癌；

急性子易患高血压和心脏病；

良好的情绪可以防病。

测试：心理健康测试题

(4) 心理与生理

心脏病：忙碌、好争斗、急躁、善于把握环境

胃是人的第二张脸

高血压：好高骛远、压抑愤怒、听话

常吃西式快餐更易得哮喘

偏头痛：追求尽善尽美、死板、妒忌、好争斗

(5) 心理老化的表现

分享：如何对抗心理衰老？

3、常见心理问题识别应对

(1) 一般心理问题判断标准

有因（由现实原因产生；内心冲突；体验到不良情绪）

有时（不间断地持续满1个月；间断地持续满2个月）

有度（可控；社会功能基本正常，效率下降；未泛化）

(2) 常见的一般心理问题

自卑

暴躁

压抑

偏执

狂热

消沉

敌对

孤僻

案例：《我是一只小小鸟》

(3) 一般心理问题性质分类

恋爱婚姻问题

工作发展问题

人际关系问题

躯体疾病

(4) 职场不良情绪及应对

孤独：助人为乐法，儿女亲情法

忧郁：说出来“不吐不快”，哭出来，写出来

焦虑：自我暗示法，调整期望值法

愤怒：宣泄法，转移法，幽默法

多疑：升华法，遗忘法

训练：6秒钟处理负面情绪

第二单元：解读情绪与情商 EQ

1、认识情绪

(1) “考眼力”识别情绪

互动游戏：《你演我猜》

(2) 什么是七情、六欲、五毒

积极情绪与负面情绪区别

情绪的作用

案例分析：情绪中暑

关于猴子的心理实验

(3) 情绪自测：你的情绪稳定吗？

分组讨论：“踢猫效应”我们想到…

(4) 如何情绪觉察？

角色扮演：当工作会议中，你的功劳被同事抢先归功于自己，你会怎么做？

2、情绪的影响：

(1) 情绪影响认知

视频赏析：办公室的情绪爆发

(2) 情绪影响人际交往：

预防“情绪垃圾桶”/ 善用“好心情效应”

(3) 情绪影响生理健康：

癌症的情绪说

笑一笑，十年少，愁一愁，白了头

“喜伤心，怒伤肝，忧伤肺，思伤脾，恐伤肾，悲伤五脏，惊伤神经”

(4) AB 型性格测试及案例分析

3、情商 EQ 提升：

(1) 什么是情绪智力？

了解自己情绪的能力-觉察力

控制自己情绪的能力-管理力

自我激励的能力-调整力

了解他人情绪的能力-同理力

维系良好人际关系的能力-整合力

(2) 认识自己:你的情商有多高？

心理测评：情商自测

(3) 高情商 EQ 的 5 个标准：

自我察觉能力/驾驭心情能力/自我激励能力/理解他人能力/人际交往能力

4、实战演练：如何 1 秒钟处理消极情绪？

第三单元：失传的沟通秘笈

1、什么是沟通？

(1) 沟通的定义

(2) 沟通的三个层次：

信息的传递

情感的交融

思想的统一

自评：你在哪个水平？

(3) 沟通的重要性

案例谈论：不会沟通，从同事到冤家

2、沟通能力测试

3、沟通注意要点

(1) 沟通的过程

案例分析：新版《西游记》

(2) 沟通漏斗

(3) 沟通失败的原因

视频赏析：沟通不畅的尴尬

(4) 沟通形式的表现力：

体态：55%

类语言 38%

语言（即说出或写出的话语）7%

互动游戏：《千变折纸》

4、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

外在形象特点赞美

语音、语调、语速

肢体语言

共同爱好

共同经历

工具：快速同频同率的7把飞刀

(2) 人际交往心理地位

我好----你不好

你好----我不好

我不好----你也不好

我好---你也好

谈论：“羡慕、嫉妒、恨”分别是什么心理？

(3) 如何先跟后带

实战：同理心共情训练

(4) 伯恩交互分析理论

父母状态-教导

成人状态-思考

儿童状态-求知

互动：请判断何种沟通状态

(5) 高效沟通六式

倾听 / 共情 / 同频 / 释义 / 反馈 / 共识

5、商务沟通技巧 SOFTEN 法则

- (1) Smile(微笑)
- (2) Open(开放)
- (3) Forward(前倾)
- (5) Touch(接触)
- (5) Eye(眼神)
- (6) Nod(点头)

实战训练：五分钟和陌生人成为朋友

第四单元：管理沟通艺术

1、人际沟通的原则

- (1) 交互原则 (爱人者人恒爱之)
- (2) 自我价值保护原则 (自尊心与自我价值感)
- (3) 人际吸引水平的增减原则 (肯定+ 否定-)
- (4) 情境控制原则 (新的情境的适应过程)

2、影响人际沟通的心理效应:

首因/近因效应

定势效应(包达列夫照片实验)

暗示诱导效应

投射效应

案例分析：如何利用和规避晕轮效应

3、控制他人情绪六步法

低位坐下或放低对方的重心

反馈式倾听

重复对方的话

转换场地

以奇异之事转移对方注意力

认真处理

4、如何增加别人对自己的好感

(1) 微笑的艺术

(2) 赞美——人际关系的润滑剂

AB角练习：至少真诚赞美对方三个具体的地方

(3) 批评人的技术

情景模拟：三明治法则

5、管理者沟通技巧：角色扮演

(1) 如何有效倾听

(2) 怎样从内在强化激励员工

(3) 协调与上级关系的艺术

(4) 处理与同级关系的准则

(5) 如何与下级相处的方法

演练：员工销售业绩不佳，如何辅导沟通？

7、鬼谷子的说服术

与智者言，而依于博；与博者言，而依于辩；

与辩者言，而依于要；与贵者言，而依于势；

与富者言，而依于高；与贫者言，而依于利；

与贱者言，而依于谦；与勇者言，而依于敢；
与愚者言，而依于锐；此其术也，而人常反之。