

# 管理“心”力量

## 员工心理疏导与谈心技巧

### 【课程背景】

心理人时代，管理者要懂一点精神卫生和心理健康知识。世界知名办公方案提供商雷格斯公司去年对 1.6 万名职场人士调查，发布了最新调查结果：中国大陆认为自己身处工作压力的占 75%以上，大大超过了全球平均值 48%。中国上班族在过去一年内所承受的压力，位列全球第一，是不折不扣的“压力大国”。

员工的心理健康水平直接影响组织的变革和发展，加强员工心理辅导，提高员工心理素质，是贯彻以人为本的管理理念，提高管理绩效的重要途径和手段。

本课程根据职场员工最常出现的心理问题，从专业的心理咨询技术中提取最有效、最实用的部分，教会管理者正确识别员工的心理状态、掌握常见心理问题的处理与辅导方法，帮助员工疏导不良情绪、减少员工心理问题的发生、提升员工心理危机事件发生后的处理能力，为企业培训一支具备心理辅导技能的管理干部。

【主讲老师】胡爽姿

【课程时间】1-2 天/6-12 小时

### 【课程收益】

**心理效益**——员工的心理健康水平直接影响着企业的绩效和发展，加强员工心理辅导，对于缓解劳资关系，提高员工心理素质，贯彻以人为本的管理理念，提升企业心理资本，提高管理绩效和企业文化的的重要途径和手段。

**心灵之钥**——保持员工积极平稳的心理状态，掌握打开员工心灵门窗的一把金钥匙。为员工确认并解决问题，以创造一个有效、健康的工作环境。通过对员工的辅导，对组织环境的分析，处理员工关系的死角。

**行之有效**——本课程采用辅导员（管理者）的实际案例，通过老师分析、点评、游戏互动、让辅导员（管理者）真正掌握各项技能技巧。

**【课程形式】** 引导式教学、案例分析、实战点评、理论结合实践、头脑风暴等

**【课程大纲】**

## **第一部分：员工心理辅导员的角色定位**

学习活动：心理图片解析

一、 员工的心理健康关影响企业的发展

1. 什么是心理健康
2. 心理健康的四个标准
3. 心理健康的四个等级

二、 心理辅导员与心理咨询师，心理医生的区别

游戏体验：导盲人

1. 管理者辅导班组成员的基本原则
2. 员工心理辅导过程中的注意事项
3. 管理者辅导员工必备的心态

案例分析：新近员工工作纪律散漫，态度消极

## **第二部分：员工常见心理障碍分析**

一、精准化识人：追溯原生家庭

1. 自然人与社会人的区别
2. 为何可以从原生家庭识人
3. 从原生家庭中浸泡的人格特征
4. 从原生家庭学习的人际互动模式
5. 从原生家庭中学习到的工作学习模式以及方法

互动：画家谱图--了解自己的原生家庭对自己的影响

案例：得不到农村母亲理解的员工

## 二、员工常见问题及应对方法

1. 职业枯竭度分析及应对方法
2. 效率低下--拖延症分析及应对方法
3. 核心原动力不足--工作意愿确定
4. 抱怨的原因分析及应对方法

心理画外音：学员绘画，老师分析，快速分析绘画心理的技巧

## 第三部分：员工心理辅导的谈话技能训练

### 一、建立信任——非言语行为

1. 身体语言：面部表情、眼神目光、安全距离、仪表环境、人体接触、语音、语调、语气等
2. 培养观察对方非言语行为的习惯。
3. 部分非言语行为的含义：用手遮嘴、摸鼻子、说话后紧闭嘴唇、手放在口袋里、打哈欠、交叉双腿、交叉双臂、瞳孔信号、视线：平视、从上往下、从下往上

4. 辅导员在面对员工非语言行为的姿势对应

5. 与员工交谈时象一个有爱心的专家三点：

- 怎么给员工制造良好的第一印象
- 使用员工类似的声音
- 使用员工类似的语言

练习：观察自己和别人的非语言行为

## 二、开启心门——同理心倾听

1. 倾听能力训练

- 倾听的重要性
- 倾听=关注+聆听+反馈
- 辨别话外音
- 倾听的内容：
- 内容+情感+表达故事的方式（防御方式）

练习：指出案例中员工表达的内容？情感？防御方式？

2. 四种倾听技术：

1) 澄清正确观点的倾听

案例：“想要彻底摆脱”的意思是？

练习：对婚姻既怕又爱

2) 寻求解释的倾听

案例：想要摆脱现在的状态，消除抑郁

练习：看到别人的成就想上进，但自己懒惯了又做不来，着急

3) 反映情感变化的倾听

案例：对生活缺少新鲜刺激感到乏味

练习：人活着的意义到底是什么？

练习：总觉得自己不如别人怎么办？

4) 为主题而倾听---总结

案例：你非常在乎别人的评价吗？

3. 倾听中的禁忌：

- 不礼貌的 5 点
- 轻慢对方 4 点
- 粗暴对待 4 点

4. 倾听中应该避免：

- 过多的自我暴露（如何把握自我暴露的度）
- 给予建议
- 拒绝员工
- 评判员工
- 转换话题

三、谈话中的焦点提问：

1. 提问的时间与频率把握

2. 引导式提问化解谈话对抗

3. 引导式提问情景应用：

- 解释技术

案例：日子太单调乏味，同事都离开了

- 提供技术

案例：难以拒绝孩子的要求

- 即时化反应技术

谈话或行为的犹豫或谨慎、敌意、生气、怨恨、激怒

感觉被困住了——缺乏重点和方向感

紧张与信任

#### 四、共情反馈与谈话提升

1. ABCDE 反馈技巧
2. 积极反馈 BIA、BID 反馈方式

#### 第四部分：负面情绪与压力释放活动

1. 呼吸放松法
2. 生活协调法
3. 运动放松法
4. 游戏释放法
5. 团建活动组织