

积极心理与沟通艺术

【课程背景】

管理学上有一个著名的“霍桑实验”，改理论讲的是影响生产效率的，不仅仅是金钱，也不仅仅是时间安排，更重要的是员工的情绪和工作环境。员工的幸福感程度，关系到产品的生产率、质量、荣誉和创造力。

在当今竞争激烈、追求效率的社会环境下，压力情绪越来越成为影响职场人工作的重要因素。一方面要直接面对客户，接受客户满意度的高压监控，另一方面还要承受组织内部的绩效考核，常常会感到力不从心、压力山大，而致使岗位能力及工作效率下降。本课程运用心理学的原理，结合心理拓展的方式，深入浅出地为学员提供压力、情绪管理的专业技巧，帮助学员认识情绪、悦纳情绪，从源头上最大程度防止压力的产生，提升管理素养和心理承受力，提高工作和生活满意度，从而拥有积极健康的心态，焕发工作的激情与活力。

【课程收益】

自我觉察——学会觉察自我心理状态的方法，提升职业素养和心理承受力，从而找到生活与工作的平衡，增强正面情绪，处理负面情绪，从根本上解决带来

心理的不当信念，快乐生活，开心工作。

积极心理——作为新时代职业人快乐、高效工作的重要心理应用工具，已经被许多企业引进，并取得极好的效果。在提升企业员工幸福指数的同时，提升企业的生产竞争力。

沟通思维——良好沟通的前提是有积极的沟通意愿，意愿背后是人的价值观、思维认知，其中情商起着较为重要的作用。通过从自我觉察、自我管理开始，让学员认识到沟通不仅仅是一门技巧课，更是自我积极主动的表现。

沟通方法——认知人际沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理性相结合的沟通方式更适合当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展人际沟通的能力。

寓教于乐——课程采用案例分享图文并茂、一对一讨论等形式进行，充分调动学员的参与性和互动性，课程有料有趣。

【课程时间】 1天（6小时）

【培训对象】

职场人士、社会工作者等

【授课方式】

理论知识、引导技术工具、案例研讨、角色扮演、实操练习、互动演练等

【课程大纲】

第一部分：知己解彼——在变化的关系中寻找平衡

一、原生性格与心理关系的探索

1. 性格自测—深度了解自己的性格
2. 性格测评—理清性格与情绪压力之间的关系
3. 测评结果—每个人都能找到与自己性格相关的情绪压力管理的方法
4. 四种不同性格人物的特点与行为动机

二、生活与工作平衡之道——做幸福职业人

■ 经典视频：幸福为什么这么难？

1. 有意义的人际关系原则—亲子、同事、朋友、爱人
2. 家庭伦理关系与个人情绪压力的关系
3. 积极应对家庭婚姻关系中的冲突与矛盾
4. 处理关系中的沟通障碍——爱的五种语言

■ 学习活动：人生五样

第二部分：积极心理与情绪压力管理

、情绪的价值

案例分析

1. 情绪的积极作用

2. 积极情绪和消极情绪的科学配比
3. 想法、情绪与行为之间的关系
4. 失控情绪背后的自我恐惧

二、修炼积极情绪的方法

1. 修复空虚感，找到自己的价值
2. 避免空虚感的三大方法
3. 自我关注的三大技能

学习活动：情绪 ABC 练习+案例分析+工具使用

4. 观察自我的三种思维模式
 5. 找到我们的支持系统
- 讨论：你有哪些支持系统？
 - 如何寻求上级对自己工作的支持，争取赋权？
 - 如何维护支持系统

三、应对压力的积极方案

1. 做平衡木上的舞者
2. 积极情绪的 5 种行为方式
3. 做好人生的自我时间管理

头脑风暴：你经历过工作中的心流体验吗？

第三部分：建立良好关系的沟通艺术

一、尊重他人从聆听开始

1. 先听后说—情绪、事实、期待
2. 听话听音
3. 听懂对方没有说出来的意思
4. 观点不统一得学会聆听

二、积极回应

1. 回应的第一句话该如何讲
 - 破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻
2. 无声语言很重要
 - 让客户感受到被尊重
3. 给人以力量的沟通技巧
 - 赞美：人都是需要被人认同的
 - 激励：客户也需要我们的激励
4. 如何让不友好的人好好说话？

三、掌握沟通的三大原则

1. 开放性=扩大共识+消除盲区
2. 目标感=方案+帮助
3. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

学习总结：视觉卡地图