

打造高效团队

心理学在团队管理中的应用

【课程背景】

世界卫生组织称工作压力是“世界范围的流行病”，国际劳工组织发表的一份调查报告显示：“压力过大导致的心理压抑将成为 21 世纪最严重的健康问题之一。”在这个不确定性的时代，大部分职业人士感到来自工作和生活的压力，如果不能有效管理压力，压力过大会造成不良情绪，导致员工关系不和谐，工作效能低下，如缺勤率、离职率、事故率上升，甚至会引发企业用工风险问题，在这个自媒体时代肆意宣扬与渲染，影响企业口碑。

员工的心理健康水平直接影响组织的发展和变革，企业管理者学习运用心理学的理念和方法，增强员工心理素质，是贯彻以人为本的管理理念，提升员工心理健康水平，打造高绩效团队，提高组织绩效的重要途径和手段。

【课程收益】

- 根据职业人士经常出现的心理问题，从心理学中提取有效、实用的技术，教会学员有效识别员工的心理健康状态；
- 掌握常见心理问题的应对与辅导技术，帮助员工疏导不良情绪、提升员工心理素质，减少员工因心理问题产生的低绩效工作行为；
- 通过心理学教练对话技术，与员工建立和保持信任，处理员工关系的死角，创造高效健康的团队环境。

【课程特色】

- 由 20 年企业管理背景，10 余年心理学学习历程，7 年以上授课经验的讲师设计、研发、讲授；
- 不同于职业技能类沟通的培训形式，更拒绝理论化、教条式、“鸡汤式”的理论灌输。关

注学员由内而外的自我觉察，从积极心理学的理念出发，激发每个人与生俱足向上向好的资源；

- 运用理论讲授、案例分析、视频观摩、活动体验、示范引导等培训形式，让学员全身心的投入其中，激发学员的参与、思考、投入和收获。

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程对象】 企业中的各级管理者

【课程大纲】

一、解读心理健康

1. 内在心理对高效团队的影响

1) 高效团队三要素

(1) 管理者

(2) 他人

(3) 工作目标

2) 从心理学视角看工作目标

(1) 由人到工作任务

(2) 由自己到他人

(3) 由内在心理到外在行为

2. 解读心理健康

1) 关于健康的定义

2) 心理健康评估标准

3) 识别心理问题

(1) 心理问题分级

(2) 非专业人士如何识别

3. 影响心理健康的因素

1) 压力影响身心健康

- (1) 压力定义
- (2) 压力来源
- (3) 压力过度的影响

2) 管理压力四步法

- (1) 心态：面对和接纳
- (2) 行动：调整和放下

游戏活动：搭建翻转式课堂

心理测评：压力自测

二、高情商的领导力

1. 高情商的 4 种能力

- 1) 了解自己
- 2) 理解他人
- 3) 管理情绪
- 4) 有效连结

2. 高情商需要 Hold 住情绪

- 1) 管理情绪的误区
- 2) 识别和表达情绪
- 3) 情绪管理的外转化
- 4) 情绪管理 ABC 理论

三、识别员工内在心理

1. 马斯洛需求层次理论

- 1) 生理需求
- 2) 安全与安定
- 3) 归属与爱
- 4) 自尊
- 5) 自我实现

2. 员工在职场中的 11 种主要需求

3. 内在需求与工作目标的关系

- 1) 员工行为的图解
- 2) 掌握员工的需求
- 3) 给予员工正面刺激

4. 员工需求不满的对应与管理

- 1) 员工中职中的 10 种需求不满行为
- 2) 员工需求不满对自身的影响
- 3) 员工需求不满对管理的影响
- 4) 员工需求不满的对应管理

案例分析：识别员工需求不满，拆除障碍有效管理

四、运用心理学高情商沟通

1. 管理者的沟通误区

1) 四象限法则

- (1) 过去/原因——未来/成果
- (2) 告知/要求——提问/请求

2) 评判、贴标签

3) 讲道理、给建议

4) 自我表现

2. 与员工建立和保持信任

1) 与员工保持匹配

2) 柔和的语言让员工放松

(1) “柔顺剂”的语音

(2) 上扬的语调

(3) 适中的语速

3) 回放的技巧

(1) 聆听关键词

(2) 积极正向的词汇

(3) 价值观的词汇

4) 道出目的，请求许可

3. 提升聆听能力

1) 关闭自主式聆听：关注点在自己

2) 开启聚焦式聆听：关注点在员工

3) 修炼全息式聆听：与员工心与心的交流

4. 有效的开放式提问

1) 封闭式提问

(1) 二选一

(2) 预设、诱导

(3) 消极负面

(4) 过去/原因

2) 开放式提问

(1) 更多可能性

(2) 积极正向

(3) 未来/成果

3) 转化式问题：将问题转化答案

案例互动：管理者与员工的转化式对话

培训结束：课程回顾 & 问题答疑