

# 《关爱<sup>®</sup>·党支部书记员工心理疏导能力实训》

创新思想政治工作 加强人文关怀

主讲：詹婉园

## 课程说明：

- 思想政治工作一直以来都是一切工作的重点，更是党和群众之间的重要桥梁，起着非常重要的作用，并且在实现党和国家各项工作中也是一个中心环节。
- 随着社会形势的不断变革与创新，思想政治工作也不能墨守成规，要不时的探索新的模式，创新新思路，运用新的方式方法，解决在新形势下出现的新问题，
- 党的十八大报告指出：“加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。”
- 对于党支部书记来说，注重人文关怀，加强心理疏导，这是在新的形势下必须要做的工作。也是改进思想政治工作的必经之路。
- 职场中总是很多员工因为一时的情绪困扰和发展困扰走不出来，非常痛苦，需要党组织的的关爱和疏导：
- 比如：
- 第一类：不适应环境的新入职员工；

- 第二类：近期工作任务繁重或因个人能力完成工作较为困难的员工；
- 第三类：发生职务、岗位变动、出现情绪波动的员工；
- 第四类：发生安全生产事故的直接责任人、间接责任人以及所在团队的其他员工；
- 第五类：人际关系失调、与他人（同事、客户等）发生人际冲突的员工；
- 第六类：岗位多年未调整、处于边缘环境的员工；
- 第七类：情绪低落、工作热情与绩效下降的员工；
- 第八类：受到党纪、政纪处分、以及其他组织处理的党员、员工；
- 第九类：家庭发生重大变故或出现重大困境的员工；
- 第十类：经济财产遭遇重大损失或处于法律纠纷员工；
- 第十一类：家庭直系家庭患有重大疾病、直系亲属过世的员工；
- 第十二类：本人身体健康存在一定问题或疾病的员工；
  
- 人人需要 心理关爱与疏导！
- 怎么谈，才能让员工感受关爱、理解、包容、支持？
- 心理关爱与心理疏导 是个技术活！
- 需要改变日常的沟通习惯，长期的刻意练习，才能做到！
  
- 本课程提供一整套系统化、专业化、实操性的技能训练，

- 把党支部书记等短时间内培养成专业的员工心理辅导员。
- 本课程所讲的“心理疏导”是狭义的概念，是一种运用心理学理论和方法，帮助员工疏导情绪困扰，化解心理和现实冲突，引导有效行为应对，培养员工自尊自信、理性平和、积有向上心态的专业技能。
- 心理疏导是一项**岗位技能**，可以运用于多种职业岗位，管理工作岗位、绩效工作岗位、党群工作岗位、工会工作岗位、教育工作岗位、妇女儿童工作岗位、医护工作岗位、社区工作岗位、调解工作岗位。
- 心理疏导也是一项生活技能，可以运用于夫妻沟通、子女教育、老人陪护、朋友互助等场合，也可以运用于自我调节，提高情绪管理和沟通能力，从而提高个人和家庭生活质量。

### **课程形式：**

- 五星互动教学法，互动性体验性非常非常好！
- 全程案例化教学、实操演练式教学、上台实操展示评比
- 小组积分 PK 赛，快乐学习、寓教于乐。

### **课程对象：**

- 党支部书记、党群干部
- EA 内部专员
- 管理工作岗位、

- 绩效工作岗位、
- 工会工作岗位、
- 班组管理、技术骨干岗位
- 教育工作岗位、
- 妇女儿童工作岗位、
- 医护工作岗位、
- 社区工作岗位、
- 上访调解工作岗位。

**课程时间：1 天**

**课程大纲：**

**课程大纲：**

**课前小组热身小活动：欣赏式自我介绍**（让大家尽快熟悉起来，便于课程中更好地一起研讨分享） 每人 1 分钟

**课前小组热身小活动：欣赏式夸夸 TA**（让大家更多地感受到正能量，嗨起来，为研讨 **PK** 式的课程奠定情绪氛围基础）

每人 1 分钟

**小组团队建设、PK 规则宣布、组长激励大会**（为小组研讨、小组 PK 把大家激励亢奋起来、为学习争先恐后、全力以赴）

10 分钟

**课前问题聚焦：**

讨论分享：你看到的员工压力、焦虑、抑郁、挫败 众生相。

你平常是如何帮助做心理疏导的？

效果如何？

## **第一部分：员工心理疏导 理论知识：**

### **一、讨论讲解：员工心理疏导的对象 是哪部分人？**

---介于心理健康与心理亚健康之间的人

---心理亚健康有哪些具体的表现？

案例分析：林先生的心理状况 是不是心理疏导对象？

头脑里盘点一下：你认识的人中，谁符合心理亚健康的多条表现？

造成心理健康水平 不断波动的因素 有哪些？

心理异常有哪些表现，怎么处理？

### **二、心理疏导 与 心理咨询 有何区别？**

定位不同

操作不同

目标不同

### **三、心理疏导的 核心理念 是什么？**

讨论：对负面情绪 ”疏“和”堵“有什么不同的结果？

为什么？

案例：负面情绪没有得到理解、宣泄多可怕

为什么负面情绪要 先疏后导？

理性引导 四个方向

#### 四、心理疏导的三大原则：

案例：保密原则的重要性

案例：尊重原则的重要性

#### 五、心理疏导的操作流程：

案例：建立同盟关系的重要性

案例：先疏导负面情绪的重要性

### 第二部分：心理疏导 技术训练

小组讨论总结：你给员工做心理疏导的成功案例，  
哪些方法是有效的？

#### 一、心理疏导“听”的技术 训练

反案例分析：如果你是这员工，感受如何？

讨论总结：这位领导犯了倾听的哪些忌讳？

实操演练：如果你是这位领导，如何作出“听”的反馈？

正案例分析：这位领导的“听”厉害在哪里？

讲解：心理疏导时“听”的七不

讲解：心理疏导“听”的四素 训练

1) 怎么听 逻辑事实？

案例：被孤立员工的讲原委，到底谁有错在先？

这个案例中 表明逻辑事实的 关键词是什么？

2) 怎么听 情绪？

抓住直接表达情绪的字眼？

练习：怎么听出隐含的情绪？

听到了负面情绪，怎么反馈才能让对方感受到被理解？

案例：怎么倾听情绪并做出反馈？

3) 怎么听 需求？

案例：倾听 语言背后的 隐藏需求

4) 怎么听 目标？

目标和需求 有什么区别？

案例：倾听语言背后的 需求和目标

5)、小组实操模拟综合演练：听的四大要素 技术

6)、上台模拟案例实操练习，讲师点评

## 二、心理疏导“说”的技术（反馈技术） 训练

讨论：怎么说 让当事人 觉得舒服？

怎么说 让当事人 有倾诉的欲望？

怎么说 让当事人 愿意接受你的引导？

案例：父与子 比比 谁的痛苦值得痛苦？

谁的压力值得抱怨？

感受：没有共情的对话 多可怕

讲解：什么是共情（同理心）？

1) 怎么做出 有内容的反馈？

不正式的反馈 有哪些方式？

正式的反馈（反馈当时的内容、情绪、需求、目标）

什么时候适合作出不正式的反馈？

什么时候不合作出反馈？

三级共情的具体方法：

案例演练：竞聘落选人，看看你能做到几级共情？

2) 怎么做出 有参与的反馈？

模拟演练：竞聘落选人，如何做到有参与的反馈？

3) 怎么做出 有力量的反馈？

讨论：“太阳的力量”与“北风的力量”哪个大？

案例：老师有力量的反馈是如何让问题学生反思改进的

案例：对竞聘落选人，如何做到有力量的反馈？

4) 、怎么做到 有余地的反馈？

演练：对竞聘落选人，如何做到有余地的反馈？

5) 、小组实操模拟综合演练：四种反馈的技术

6) 、上台模拟案例实操练习，讲师点评

**课程结束：要点回顾、**

微改善行动计划。