**《疫情下，管理者自我心理筑防与员工心理疏导技巧》**

**培训时间地点：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **三月** | **四月** | **五月** | **六月** | **七月** | **八月** | **九月** | **十月** | **十一月** | **十二月** |
| 22-23深圳 | 21-22深圳 | 25-26深圳 | 16-17深圳 | 28-29深圳 |  | 2-3 深圳 | 21-22深圳 | 24-25深圳 | 30-31深圳 |

**课程对象：**所有职场人士

**培训费用：**4200元/人（培训费用、资料费、茶歇、结业证书、税费等）

认证费用：凡希望参加认证考试之学员，在培训结束后参加认证考试并合格者，颁发与所参加培训课程专业领域相同之职业资格证书。(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **证书类别** | **证书级别** | **费用** | **出证日期** |
| HKTCC香港培训认证中心 | 中级 | 1000元/人 | 10个工作日内出证快递 |
| HKTCC香港培训认证中心 | 高级 | 1200元/人 |
| 中管院专业人才技能证书 | 中、高级 | 800元/人 | 7个工作日出出证快递 |

备注：以上课程可同步线上直播学习，也可更加贵司的培训需求做定制化内训服务！

**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。

**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：VUCA时代下心理压力的来源分析**

1. 压力的来源

**心理活动游戏：心理画外音—看到真实的自己**

通过学员现场画画的形式，老师协助学员了解自己真实的压力来源，为心灵打开一扇窗。

1. 压力的环境源
2. 压力的心理源
3. 压力的障碍与影响
4. 应对压力无效的方法
5. 没有压力的人生是怎样的？

二、爱恨交织的原生家庭与亲密关系

1. 你真的了解原生家庭吗？
2. 原生家庭与成长的压力的关系分析
3. 发现、认知、理解原生家庭带给我们的无价之宝
4. 注意，你将是孩子的原生家庭

* 视频案例欣赏、思考、讨论、分析

**第二部分：知己解彼——在变化的关系中寻找平衡**

一、性格与情绪关系的探索

**测评工具：性格测试与心理活动之间的关系**

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
5. 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

* **学习活动：视觉卡**

**第三部分：积极情绪与压力管理**

1. 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
5. 修炼积极情绪的方法
6. 管理好自我的期望值——好心情来自好习惯
7. 有能力与有期望之间的管理艺术
8. 避免空虚感的三大方法
9. 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

1. 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

1. 情绪压力整理最有效的方法

**讨论分享：有效的减压方式**

1. 与压为友——心有不快及时宣泄

* 堵不如疏：心有不快及时宣泄
* 越想越烦：心动不如行动
* 倾诉：把心中的不快说出来
* 哭出来：眼泪可以化解你的悲伤
* 换个事做：让情绪及时转移
* 呼吸减压法训练

**第四部分：员工心理辅导员的角色定位**

学习活动：心理图片解析

1. 员工的心理健康关影响企业的发展
2. 什么是心理健康
3. 心理健康的四个标准
4. 心理健康的四个等级
5. 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

**第五部分：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

**第六部分：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？

1. 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？

1. 倾听中的禁忌：

* 不礼貌的5点
* 轻慢对方4点
* 粗暴对待4点

1. 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

**讲师简介：**

胡老师（Ashley Hu）

客户服务效能提升专家/服务项目咨询师

原外交部外事接待单位服务培训导师

国家“十四五”规划高等院校教材编委

第五届广东省人力资源卓越培训师奖

EAP国际一级心理培训师/咨询师

FIT引导式培训师培训国际认证讲师

新加坡FNS引导师协会认证引导师

粤港澳大湾区政府服务窗口合作讲师

世界500强企业常年合作讲师

美国（CHA）高级职业经理人

中国形象礼仪协会理事

1000场以上企业培训实战经验

【讲师资历与课程特色】

胡老师毕业于湖南大学公共关系、清华大学国家C9IMS中心市场营销专业研修经历。曾担任外交部外事接待部培训导师，华天集团、香格里拉、国宾馆等酒店中高管理层，精耕客户服务22年，服务团队高层管理11年，曾担任前国务院总理朱镕基先生接待团负责人，接待各级政要人士100余次以上，近几年，辅导多次国家、国际政要接待服务工作，有非常丰富的客户关系与客户管理的实战经验。

胡老师通过国家权威的企业培训师资格认证，多次参加国际课程培训学习及版权认证，将国际先进的培训理念引入课堂，授课风格通俗易懂、耐心热情，案例丰富、有趣有料。创新引导式、咨询式客户关系培训系统，关注人的内在提升与特质发掘。课程结合西方管理学、应用心理学、人际关系学、服务营销学等，通过启发人际关系动能、提升职业价值感、创建课堂情景化和引导体验式的教学模式，理论结合工具、方法，学员充分参与体验，让培训效果更落地、更有效，深受企业好评。