

# 《职场人际关系心理学》

## 【授课时长】

1天

## 【课程收益】

- 1、重新认知组织内外的人际关系；
- 2、明确人际认知及人际印象形成的原理；
- 3、掌握人际交往及人际障碍调适的方法与技巧；
- 4、掌握人际魅力提升的方法与技巧；
- 5、掌握人际冲突管理的方法与技巧；
- 6、掌握组织内外人际沟通的方法与技巧。

## 【授课对象】

基层员工、中基层管理

## 【课程特色】

企业教练+情景体验+头脑风暴+角色扮演+分组互动+案例解析

## 【课程大纲】

### 第一章 人际关系

#### 一、人际关系的心理结构

##### 1、人际关系的界定

(1) 人际关系的定义

(2) 人际关系的特性

##### 2、人际关系的内在结构

(1) 认知系统（人际认知）

(2) 动力系统（人际情感）

(3) 控制系统（人际行为）

#### 二、人际关系的基础

##### 1、需求

(1) 需求的形成

(2) 需求的种类

##### 2、类型与倾向

(1) 需求类型

(2) 需求倾向

### 三、人际关系的心理过程

1、心理过程

2、衡量标志

3、建立条件

4、基本模式

5、关系瓦解

### 第二章 人际认知

#### 一、人际认知及其作用

1、内涵

2、作用

#### 二、人际认知的过程

1、新事物输入

2、主动图式

3、产生推理-存储事件-存储推理

4、长时记忆

5、输出信息

#### 三、人际认知的途径

1、外表

2、表情

3、行为

4、作品

5、背景

6、长期观察

#### 四、人际印象形成的心理效应

1、第一印象与首因效应

2、新近印象与近因效应

3、泛化印象与晕轮效应

4、刻板印象与定势效应

### 第三章 人际交往

#### 一、人际交往的原则

1、诚信原则

2、平等尊重原则

3、交换原则

4、自我价值保护原则

5、情境控制原则

6、宽容原则

7、适度原则

#### 二、人际障碍调适

1、自我中心

2、自卑心理

3、羞怯心理

4、猜疑心理

5、嫉妒心理

6、孤僻心理

7、逆反心理

三、人际交往的艺术

1、听和说的艺术

(1) 听的艺术

(2) 说的艺术

2、给人留下好印象的艺术

(1) 形象塑造

(2) 建立自信

(3) 主动热情

(4) 寻找共性

(5) 记住名字

3、交往的艺术

(1) 适当自我暴露

(2) 学会寻找话题

(3) 合理把握距离

(4) 学会察言观色

【培训总结】小组讨论（头脑风暴）、个人分享（0.5 课时）

-----  
【午休】

【课前热身】室内拓展项目或热身操（0.5 课时）

第四章 人际魅力

一、人际魅力的形成机理

1、人际魅力的含义

2、人际魅力形成的心理机制

二、人际魅力的基本形式

1、情境式吸引

2、诱发性吸引

3、互动式吸引

4、异性吸引

三、人际魅力提升技巧

1、充分开发自身资源

2、增加与人交往的机会

3、管理好自己的第一印象

4、人际魅力中的天时、地利与人和

第五章 人际冲突

一、人际冲突的含义、类型及特征

1、人际冲突的含义

2、人际冲突的类型

3、人际冲突的特征

二、人际冲突的原因

1、容忍力的降低

2、差异处理不良

- 3、彼此的不良竞争
- 4、负面情绪压抑
- 5、需求未被满足
- 6、偏颇的因素
- 7、角色及职责的划分不清

### 三、人际冲突的作用

- 1、人际冲突的破坏性作用
- 2、人际冲突的建设性作用

### 四、人际冲突的过程

- 1、潜伏期
- 2、爆发期
- 3、扩散期
- 4、解决期

### 五、人际冲突的管理

- 1、人际冲突的管理步骤
- 2、避免人际冲突的原则
- 3、人际冲突管理的策略
- 4、人际冲突管理的原则

## 第六章 人际沟通

### 【导引】沟通游戏

#### 一、人际沟通的图式

- 1、人际沟通的内涵及其特点
  - (1) 人际沟通的定义
  - (2) 人际沟通的特点
- 2、人际沟通的要素与图式
  - (1) 人际沟通的要素
  - (2) 人际沟通的图式

#### 二、人际沟通的有效性原则

- 1、树立沟通者良好形象
- 2、树立沟通对象分析
- 3、完善信息制作和表达方式
- 4、强化双向沟通意识
- 5、注意环境气氛的影响

#### 三、人际沟通方式的选择

- 1、正式沟通和非正式沟通
- 2、直接沟通和间接沟通
- 3、单向沟通和双向沟通
- 4、工具理性沟通和价值理性沟通
- 5、语言沟通和非语言沟通

#### 四、人际沟通的技能

- 1、面谈
- 2、发言
- 3、讲演

#### 五、组织中的人际沟通

- 1、如何向下沟通
- 2、如何向上沟通
- 3、如何平行沟通
- 4、组织协调与沟通管理
- 5、如何与客户沟通

【结营仪式】小组讨论与分享、团队颁奖与合影