



年轻共舞：《基于心理学的新生代员工管理》

胡鹏飞老师品牌课程

我们常说“代沟”，但往往管理者把这种“代沟”产生的原因仅仅归咎于年轻一代的“反叛”上，却很少有人把这种反判归咎于管理者在新时代的落伍上。

玛格丽特·米德

【企业困惑】

在企业日常管理实践中，企业期望忠诚、敬业、稳定的员工，但在现实工作中越来越多的管理层意识到一个共同的问题，那就是与其他年龄段的人相比，90年后出生的年轻人尽管初入职场，但却表现得最不敬业，而且多数管理者们表示，面对90后，他们有些手足无措……

当“90后时代”的员工渐渐大量走入企业，然后又过客匆匆，离开企业，居高不下的“流失率”，企业又将如何应对？是仅一句员工没有责任心就可以定论吗？亦或是90后的员工职业素养不良？在信息时代，在选择机会越来越多、90后喜欢彰显个性的时代，管理者如何正确引导和读懂90后，如何用好和留住90后是管理者们面对和需要解决的问题。

“现在的90后太难管了，他们个性、爱玩、任性、不听话，不像我们这个年代的人一样有责任感，耐得住寂寞，懂得尊重上级--- ---”。这是很多领导对年轻人的评价，其实这只是年轻人负面特质的一面。可他们也学习能力强，创新能力强、表达能力强，执行能力强。当然也有他们的困惑：价值冲突、前景迷茫、薪酬差距。

我们常说这是“代沟”，但往往管理者把这种“代沟”产生的原因仅仅归咎于年轻一代的“反叛”上，[却很少有人把这种反叛归咎于管理者在新时代的落伍上。](#)

【解决方案】

从心理学的角度，真正去了解员工的内心，理解年轻人独有的行为模式；做到去改变与接受新的管理思维；通过管理技术与方法与年轻的90后达成行为与心理的同步，最终实现上下级良性互动，并促进组织效率的提升。

【课程收获】

- ◇ 了解 90 后员工心理特征与行为
- ◇ 掌握跟 90 后员工交流与沟通的方法
- ◇ 从管理转变为影响，引导 90 后员工
- ◇ 当惩罚不再有用时，学会合适的激励方法
- ◇ 增加对 90 后员工的培养能力
- ◇ 能够处理 90 后员工的不良情绪

【课程相关】

课程对象：企业人力资源管理者、各级部门经理、主管等从事管理的相关人员

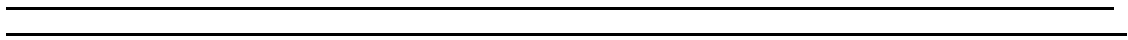
课程时间：3 天 1 晚

【课程大纲】

第一部份：从“心”理解

要想管理好 90 后员工我们必须了解他们的优缺点和行为特征的形成原因，只有在了解了他们的优缺点和行为特征的形成原因之后，我们才能够真正认识他们，走进他们的内心世界，最终去引导与管理他们。

课程背景：为什么我们有今天这个课程？

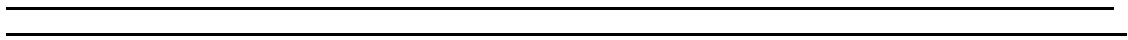


1、尊重并且理解差异

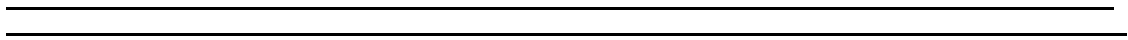
- ◇ 感觉与知觉
- ◇ 主观性与选择性
- ◇ 习惯思维
- ◇ 看待 90 后的种种缺点更多是基于我们自己的位置

2、了解 90 后员工的成长背景

- ◇ 基因
- ◇ 家庭
 - 安全型员工如何管理



- 冷漠型员工如何管理
 - 矛盾焦虑型员工如何管理
 - ◇ 社会
 - 独生子女
 - 经济发展
 - 高校扩张
 - 互联网
- 案例：19岁小伙的不合群
- 讨论：不同人际风格的内心需求



3、新生代员工心理成长与性格

- ◇ 心理成长
- ◇ 防御机制
- ◇ 性格类型
- ◇ 异常心理

讨论：为什么自卑的人反倒不愿接受别人的意见

测试：个人性格优缺点

4、新生代对文化的传承与挑战

- ◇ 三喻文化论

-
-
- 前喻文化
 - 并喻文化
 - 后喻文化
 - ◇ 霍夫斯泰德的文化维度
 - 权力距离：如何看待独裁与命令
 - 不确定性规避：如何看待员工的离职
 - 个人/集体主义：如何看待员工的激励
 - 男女性度：如何看待女性员工的发展
 - 长短期取向：如何看待员工在企业升职与加薪

第二部份：用“心”应用

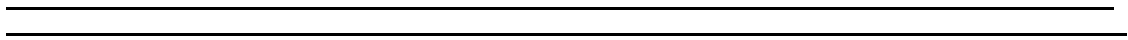
管理者要了解 90 后的多元化诉求，因此无论在工作、生活中善于沟通与倾听 90 后的心声是非常重要的。他们不希望被管理，但却希望有人来领导他们，在迷茫时给予希望，在困难时给予激励，在沮丧时给予安慰。

1、 员工辅导与职业规划引导

- ◇ 辅导的层次

-
-
- ◇ 辅导的方法
 - ◇ 帮助员工做好职业生涯的规划
 - ◇ 帮助员工理清职业生涯的追求
 - ◇ 找到员工职业生涯的关键
- 视频案例：找出辅导的关键点

2、 从心开始，沟通并达成共识



◇ 打开沟通之窗

- 扩大公开区
- 展示隐私区
- 反馈盲区
- 激励潜能区

问题：你的同事对你了解多少？

思考：如何面对别人指出你的问题

◇ **交流重情感**

- 表达关怀
- 注重沟通氛围

视频：女士的需求点是什么

思考：企业同事之间冲突的根本原因是什么？

思考：在什么情况下你愿意协助同事？

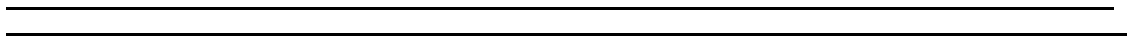
思考：你最反感的同事是什么？

◇ **非暴力表达**

➤ 观察

➤ 感受

➤ 需要



- 请求

 - 思考：对其它部门的评价客观度有多少？

 - 案例：小刘为什么不服气

- ◇ **沟通三环节重点**

- 有效表达与提问

- 主动倾听：鹦鹉听，蝙蝠听

➤ 有效反馈：正面反馈，修正反馈，负面反馈

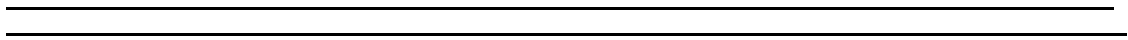
思考：批评为什么引人反感？

案例：当有不同意见时，如何表达

◇ 处理冲突，达成一致

➤ 目标

➤ 情绪



➤ 建议

视频：8号先生在跨部门沟通中成功的方法有哪一些

思考：会议中如何与同事达成目标，寻找共同利益

思考：如何在交流中管理自己的情绪

◇ 沟通的三种态度

➤ 父母自我 (P)

➤ 成人自我 (A)

➤ 儿童自我 (C)

3、少点管理，多点领导，影响90后

◇ 魅力领导的心理基因

◇ 魅力领导的六种行为

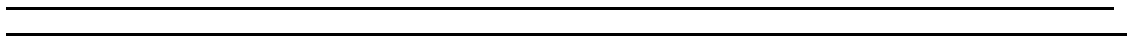
◇ 激励的核心：影响

-
-
- ◇ 对 90 后员工的激励策略
 - ◇ 员工激励中需要纠正的观念

案例：认识管理与领导的区别

4、做好压力管理，处理员工不良情绪

- ◇ 情绪与生理唤醒
- ◇ 情绪与行为表达



- ◇ 情绪与主观认识
- ◇ 愤怒与焦虑的处理
- ◇ 郁闷与抑郁症

情景模拟：如何向家人发泄负面情绪

情景模拟：如何处理别人的负面情绪

案例研讨：常见的实用技术应用
