

---

# 《员工心理与组织行为管理》

## 课程背景：

要想成为优秀的领导者和有效的管理者，就必须掌握组织行为学！

近几年，柳瑞军讲师一直致力于深度开发组织行为学在管理工作中的应用，并且把这门学科的核心理念应用到相关管理培训课程之中，获得培训客户和学员的一致认可与肯定。无论是在培训课堂还是在课下与管理人员沟通时，柳瑞军讲师也多次谈到，如果不懂组织行为学，一切管理都是无源之水、无本之木！

组织行为学又称组织行为管理学、组织心理学、管理心理学（见全国高等教育自学考试指导委员会和心理学词典等解释），是研究个体心理、群体心理和组织系统对组织内部行为的影响的一门应用学科，研究组织行为的目的是帮助管理者开发人际技能，提高组织效率。一切管理工作都离不开人，因此，“心理管理”与“组织行为管理”是领导力的基础，是管理者最重要的工作技能。

本课程不同于大学课堂对书本知识简单机械的传授。组织行为学是以普通心理学、社会心理学、行为科学、经济学等众多学科为基础的应用科学，因此，针对各级领导者和组织行为学培训，既需要讲师深厚广博的理论基础，也需要丰富的实战管理经验，更离不开讲师的真知灼见和感悟力，才能把科学理念与管理实务有机结合，才能做到融会贯通、实战实用，这正是柳瑞军讲师的独特优势，也是本课程的最大特点。

组织行为学（管理心理学）涵盖的内容非常广泛，并且在管理者的学习和培训中，特别强调建立整体思维和系统思考，否则，任何对管理心理和组织行为的片面理解和运用，都将使管理实务工作失之毫厘、谬以千里。同时受培训时间所限，也不可能面面俱到。因此，内训客户需沟通培训需求（需求反馈表附后），以便针对性授课，以实现最理想培训成效。

**标准课时：**12-18 课时/2-3 天。针对性课程需提前确定重点解决问题和侧重主题。

**适用对象：**高层领导者及中层管理人员。

**课程目标：**帮助各级管理者认识和掌握管理中的个体心理、群体心理以及组织系统对组织内部各种行为的影响因素和规律，反思并检视管理工作中的现状与差距，找到领导力提升和组织改进的方向、目标和方法，从而帮助实现管理水平和组织绩效的提升。

## 课程设计特色：

- （1）课程内容主题采用点面结合的形式，先探讨层面问题，再深入探讨其中一个重点问题；
- （2）课程理念融合了心理学、社会心理学、管理学、经济学等学科的基本理念；
- （3）每一个主题均设计相关案例分析、重点问题研讨、工具应用和改进提高等授课环节。

## 课程大纲：

主题一：认知组织行为——有效领导和管理的基石

1. 管理者做什么
2. 了解组织行为学
  - 组织行为学对管理者的作用
  - 组织行为学对企业的作用
3. 21 世纪的组织管理面临的挑战
  - 回应全球化与多元化
  - 改善工作效率与顾客服务

---

激发创新与变革

信息与网络化组织中的工作

平衡工作与生活冲突

4. 影响组织行为的变量

5. 案例分析：某集团公司问题的症结在哪里

主题二：个体心理与行为

1. 个体行为的基础

影响个体能力的维度和主要因素

行为塑造的方法

2. 态度和工作满意度

态度的构成与测量

态度与行为

满意度对工作场所的影响

3. 人格、价值观与工作场所

人格与工作的匹配

个体与组织的匹配

人格特征与价值观测试

4. 个体知觉与管理

影响知觉的因素

知觉与个体决策

社会知觉中的偏见

知觉对招聘面试的影响

知觉对绩效期望的影响

5. 案例分析：员工为何要跳槽？

主题三：工作动机与有效激励

1. 把动机引入工作

当代动机理论的整合

高成就需要与自我效能

期望与公平

2. 工作的特征与工作设计

3. 通过改变工作环境的本质进行激励

如何把福利转变为激励因素？

4. 互动探讨：对专业人员如何进行有效激励？

5. 案例分析：如何积极影响这位失意的员工？

主题四：群体行为与工作团队

1. 群体行为的基础

群体发展阶段

群体结构

群体任务与群体决策

2. 理解工作团队

群体与团队

建设高效工作团队

使个体转变为团队成员

3. 沟通心理（注：单项课程，本课程不做重点）

---

人际沟通中的心理模式

组织沟通中的心理因素

#### 4. 组织内的人际关系

主题五：群体心理与团队领导

##### 1. 领导在群体行为中的核心作用

什么是领导？

当代领导角色与挑战

##### 2. 领导如何影响下属？

鼓舞人心的领导理论

心理定格：使用语言来塑造意义和激励他人

##### 3. 道德、信任与有效领导

诚信是领导的基础

识别信任的五个维度

信任的基本法则

##### 4. 领导职权与政治行为

群体中的权力基础

办公场所的政治行为

印象管理技术

##### 5. 案例分析：如何运用不同的领导风格

主题六：组织系统与员工行为

##### 1. 组织结构的基础

##### 2. 组织设计的6个关键要素

机械模型与有机模型

团队结构与无边界组织管理

影响组织环境的三个变量

##### 3. 组织设计与员工行为

##### 4. 案例分析：谁是公司老板？

##### 5. 互动探讨：为了积极影响员工的态度和行为，如何改进自己所处的组织？

主题七：构建组织文化

##### 1. 企业文化对员工心理和组织行为的影响

##### 2. 维系组织文化的因素

##### 3. 企业文化如何传递给员工？

##### 4. 创建合乎道德的组织文化

##### 5. 塑造回应顾客的组织文化

##### 6. 案例：华为的文化变革

主题八：组织动力与变革管理

##### 1. 推动组织发展与变革的动力

##### 2. 组织发展依赖的基本价值观

价值探索会议

##### 3. 激发创新的变量

激发创新的组织文化

变革型领导的整合思维

##### 4. 学习型组织与双环学习

##### 5. 案例：海尔的组织变革与系统创新

---

6. 探讨：如何激发员工的创造性心理活动？

主题九：工作情绪与压力管理

1. 情绪和心境对组织行为的影响

情绪智力（情商）与个体行为

情绪与工作绩效

压力与组织动力

2. 积极情感和消极情感

ABCDE 乐观技术

3. 情绪和心境的来源

管理人员如何影响心境？

情绪感受和情绪表达

哪些情绪表达会提高工作绩效？

4. 工作压力管理

压力来源与后果

管理压力的个人策略

管理压力的组织策略