

# 管理心理学：洞悉人性，提升管理能力

## 课程背景：

社会的变迁，管理面临新的课题：高薪为何同样难以招到合适的人？薪酬不再是留人的唯一要素，尤其对于部分核心员工？新生代的员工越来越难管，越来越不听话？员工对于公司的归属感越来越低？公司管理层使尽浑身解数，员工的工作满意度仍然在不断下降？……

传统管理往往以工作任务为导向，以工作绩效为根本。然而，随着富士康事件之后，管理者开始更多关注员工的心理成长，并着眼于更好的提升员工的心理资本，最终实现管理成效。“科学管理”模式逐步转向“人性管理”模式，管理中的心理要素也越来越被重视。

员工的态度、人格模式、动机、情绪等非技能性要素得以关注，以期更好提升管理水平。团队建设、沟通能力、领导风格等，组织文化、工作与生活的平衡、工作压力等议题，都成为管理中不可或缺的部分。因而，管理心理学，就是以人性为根本，着眼于提升管理的绩效和水平。

## 课程特色：

以“心理学”为核心学科，融合发展心理学、认知心理学、危机干预、管理心理学、健康心理学、压力咨询与管理、积极心理学（幸福心理学）、营养保健学、心理咨询等相关学科的知识。

- **定制化**：汲取国内外压力管理领域的成功经验，结合国内企业员工的本土化需求，以及本地化的实践经验而更好地帮助学员进行压力管理。
- **实战性**：压力管理相关的技术和方法，均以心理学的实证研究为基础，培训师自身的亲身修炼，并辅之国内学员的大量实践而不断完善，确保学员能从中获得一套真正属于自己的压力管理解决方案。
- **职业性**：培训后为学员提供后期的辅导沟通，切实帮助学员能学会压力管理的技能，最

终提升工作绩效。

### 课程方式：

讲师讲授，影视分析、案例讨论、互动交流，分组讨论，角色扮演、头脑风暴，现场辅导，催眠放松，自我觉察，行动方案。

### 课程收益：

- 学习应用相关的管理心理学原理，进行自我管理，服务团队，提升管理水平，进而更好的提升工作效率。
- 逐步发展完善团队及组织文化，建立以人为本的管理文化，提升员工的归属感和工作满意度，为企业创造更多的价值。

课程时间：2天，6小时/天

### 课程对象：

1. 中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层；
2. 销售类、客服类、管理类、研发类等岗位核心团队；
3. 金融、电信、IT业、政府机构等高压行业；
4. 其他希望获得压力管理技能，提升工作绩效的人群；

## 课程大纲

导语：初识管理心理学

讨论分享：从《西游记》看管理心理学

1. 管理心理学的对象与内容
2. 管理心理学的发展历程：科学管理

心理学实验：霍桑实验原理与应用（1924-1927，哈佛大学，梅奥）

3. 探索人性理论：经济人、社会人、自我实现人，复杂人的假设

4. 现代管理学大师德鲁克先生关于“知识型”员工的论述

### **第一讲：探秘个体心理——洞悉人性，挖掘潜能（上）**

1. 员工态度与工作绩效管理

**案例分享：木匠的最后一个成果**

2. 员工态度管理（阳光心态建设）

3. 需要层次理论：幸福感与自我实现、工作满意度

4. 人格发展八阶段理论（埃里克森）的应用

5. 员工的人格剖析：

**影视赏析：《西游记》人物特征**

6. 人格的影响因素：遗传与环境

7. 人格特质论：MBTI，大五人格

8. 人格测量：主题统觉测验 TAT

### **9. DISC 人格测试及在员工沟通管理中的应用**

1) DISC 人格测试的源起

2) 认识 DISC 人格测试

3) DISC 的自我测试

4) DISC 人格测试在管理中的应用

10. A 型人格、B 型人格、C 型人格在组织行为的表现及应用

11. 动机激励管理理论：

**影视赏析：《三国演义》**

动机理论简析

**案例讨论：如何才能有效地激励员工？**

## 第二讲：探秘个体心理——洞悉人性，挖掘潜能（下）

1. 认识情绪

2. 员工管理中的误区：理性神话？情绪都是具有破坏性的？

3. 认识情绪劳动：服务员，客服人员，医生

**影视赏析：大熊与主编**

4. 情感事件理论：情绪感受 vs. 情绪表达

**案例讨论：如何处理工作中的情绪？**

5. 管理情绪：允许——承认——接纳

6. 识别情绪产生的根源

**心理学实验（视频）：观察力**

7. 情绪与压力的 ABC 理论

**心理学模型：压力应激 Stress**

### **8. 情绪减压管理**

#### **1) 解析愤怒**

**心理学现象：踢猫效应**

a 野马结局——愤怒可杀人；

b 觉察敌意心态——愤怒的根源

c 挑战敌意心态（学会感恩，建立社会责任感）

d 愤怒宣泄谬论

e 具体的方法探讨：合理表达感受

#### **2) 舒缓焦虑**

a 过度忧虑源自念头

**演练分享：**觉察并质疑忧虑情绪的念头

b 接纳不完美的自己

c 活在当下

**视频分享：**天赋潜能

d 减慢自己的生活节奏

### **3) 识别他人的情绪**

a 基础：觉察自己的情绪

b 不带批判的倾听

**演练分享：**写下关于倾听的反馈

c 感受对方的感受（同理心）

### **4) 处理人际关系（管理他人情绪）**

a 情绪自控是管理他人情绪的基石

b 觉察对对方动机的揣测（敌意心态）

c 情绪感染：处理对方的愤怒

## **第三讲：浅解群体心理——用心经营团队，提升团队绩效（上）**

1. 群体与团队

### **2. 关于对非正式群体的思考：**

1) 非正式群体的管理学观点

**影视赏析：**《甄环传》

2) 非正式群体的四种类型

3) 非正式群体的作用与影响力

**影视赏析：**孝庄论党争

### **3. 群体的冲突管理**

**案例讨论：**团队内的冲突

- 1) 冲突观念研讨：传统思维、人际关系观点、相互作用观点
- 2) 认识冲突的五个阶段

**案例讨论：**冲突管理技术

## **第四讲：浅解群体心理——用心经营团队，提升团队绩效（下）**

1. 群体的沟通管理

### **2. 认识沟通技能**

**影视赏析：**何为沟通？

认识乔哈里窗

- 1) 沟通的目的：解决问题
- 2) 沟通模型：发送者（沟通主体）--接收者（沟通客体）
- 3) 管理沟通的本质：换位思考

**影视案例：**Dining\_Anger

- 4) 四种基本的暴力形式
- 5) 暴力沟通的根源：应对模式

### **3. 何为非暴力沟通？**

- 1) 非暴力沟通的目的
- 2) 非暴力沟通的基础：倾听，爱与感恩
- 3) 倾听能力的训练
- 4) 同理心倾听的四步骤

### **4. 如何实现非沟通？**

## **1) 非暴力沟通的四要素：**

### **a 如何实现非暴力沟通——观察**

-何为观察？

-区分观察与评论

### **b 如何实现非暴力沟通——感受**

-体会感受，表达感受

-区分感受与想法

### **c 如何实现非暴力沟通——需要**

**案例讨论：**分析感受的根源是什么？

-面对冲突时，内心感受的四种选择

-表达感受的句型

-协调双方冲突的句型

### **d 如何实现非暴力沟通——请求**

-表达请求的三大陷阱

-提出具体可操作的请求

-请求反馈

-区分请求与命令

**小结（实践与应用） Q & A**