
泛 90 员工管理，如何从“心”开始

(2天)

课程背景

泛 90 新生代员工已成为职场主流大军，那么，你知道——

- 关于自己的泛 90 员工团队有多少
- 泛 90 员工的心理特点是什么
- 何谓泛 90 员工的价值观、态度、满意度及其心理学意义
- 导致泛 90 员工心理疾病的错误观念与心理误区有哪些
- 什么是气质、性格、人格与泛 90 员工的适应能力及心态建设
- 与泛 90 员工沟通中的 1K/3S/6C 技术是什么
- 泛 90 员工的需求与具体管理策略是什么
- 如何激励泛 90 员工
- 怎样管理泛 90 员工的压力与情绪
- 泛 90 员工的婚恋心理与家庭幸福核心是什么
- 如何综合管理泛 90 员工

以上问题，将由国家二级人力资源管理师、国家二级心理咨询师、管理心理学实务专家、员工健康管理专家、企业 EAP 设计/咨询专家毕春秋老师带您各个击破，为泛 90 员工管理提供专业及科学的指导

课程收益

整体目标：深入了解新生代员工的需求，把握他们的特点，在管理理念、策略、方式、方法上与时俱进，用“心”管理，用“爱”领导，充分激发新生代员工人性的光辉和内在的潜力，调动他们的积极性、发挥他们的创造性，以达到最佳的管理效果

- 1，帮助学员从企业战略的角度认识 90 后新生代员工管理的重要性，树立与时俱进的管理新观念，学会管理角色与管理方式的转变
- 2，帮助学员了解新生代员工代表性心理和行为特征，掌握因人而异的管理方法与领导策略
- 3，帮助学员了解新生代员工的核心需求与职业动机，找准新生代员工管理的突破口
- 4，帮助学员掌握新生代员工沟通、选用、培育、团队建设的方法，提升管理者的管理格局与管理视野
- 5，帮助企业全面提升管理水平，实现新生代员工管理效率的倍增，打造企业核心竞争优势

课程最佳适宜行业：服务业、企业客服部门、航空/远洋/能源/交通运输/军队/司法等对心理素质要求较高、较硬的行业或部门

课程最佳适宜时机：机构撤并、危机事件、裁员、组织变革、个体遭遇重大变故时

课程对象：企业所有者；HR 从业者/专员/主管/经理；企业中/高层管理人员；企业法务人员；员工关系管理专员；党群工作者；EAP 专员等

课程特色：课堂讲授+案例分析+小组讨论+互动演练，突出实战性与实用性

课程大纲

第一编 你对自己的团队了解多少

1. 你团队目前的核心人才是谁
2. 你目前最需要什么样的人来帮你
3. 你知道在哪里可以找到你需要的人才
4. 人才的“选、育、用、留”，你更注重哪个、更擅长哪个
5. 你对你的泛 90 下属了解多少——
 - 5.1 正性的泛 90：自尊；组织承诺；权力动机；成就动机；亲和动机；内源性动机；自我效能；自我展露
 - 5.2 负性的泛 90：自我障碍策略；抑郁型的归因风格；习得性无助；去个体化；拒抗；疏离
 - 5.3 中性的泛 90：个人主义；角色冲突；角色模糊

第二编 泛 90 员工的心理特点

1. 青年初期（14、15 岁-18、19 岁）员工自我意识发展的特点
 - 1.1 一般特点：自我意识中独立意向的发展；自我意识分化为理想的自我和现实的自我；强烈关心自己的个性成长；自我评价的成熟；有很强的自尊心；道德意识高度发展
 - 1.2 自我概念相对稳定
 - 1.3 自我评价：学会了较为全面、客观、辩证地看待、分析自己
2. 青年初期员工价值观的发展特点
 - 2.1 喜欢把各种具体的事实综合成若干系统的总原则，热衷于哲学探讨
 - 2.2 逐渐将个人生活目标与社会发展的总体方向相联系，寻求自己与社会间的相互意义
 - 2.3 反映着个性色彩的价值观仍缺乏稳定性
3. 青年初期员工的自治需求
行为上，他们要求独立决定涉及个人的各种问题；情感上，希望能独立体验和选择个人喜好；道德评价上，则希望能以自己的评价标准为依据，独立评价自己及他人的行为和社会事件
4. 成年初期（18、19 岁到 35 岁）员工的一般特征
 - 4.1 自我意识成熟；自我同一性确立；对存在于自己内部世界的“本来”的、“本质”的“我”的关心日益强烈，促进了对“本来”的“我”的追求意识；对外界的关注建立在以探讨自我为核心

内容的基础之上

4.2 人生观和价值观开始形成并逐渐稳定

4.3 开始学会深入体验人际关系的内涵，并已能熟练掌握与人交往的艺术

4.4 表现出心理的两极性即意志与行动/人际关系/在日记中表现出的两极性，闭锁和开放性

5. 成年初期为什么被称为心理的延缓偿付期

成年初期的发展课题是获得亲密感以避免孤独感。此时的个体，虽然已应该而且有能力承担诸多社会责任和义务，但他们在做出某种决断时往往进入一种“暂停”局面，以尽可能地满足避免同一性提前完结的内心需要。在确立自我同一性之前需要一定时间——在此期间，个体可一时合法地延缓所必须承担的社会责任和义务——此即所谓的“心理的延缓偿付期”

6. 成年初期的婚后适应问题

性生活的适应；新的人际关系包括夫妻间及亲属间关系的适应；夫妻间经济收入的使用安排的适应；生儿育女

第三编 泛 90 员工的价值观、态度、满意度及其心理学意义

1. 何谓价值观

1.1 价值观的定义

1.2 价值观的分类

1.3 价值观与文化的关系

1.4 工作价值观

2. 什么是态度

2.1 态度的定义和来源

2.2 态度的心理成分及其关系

2.3 态度的类型

2.4 认知失调理论

2.5 态度与行为之间的关系

2.6 减少认知失调的方法

2.7 改变态度的具体策略——

“登门槛效应”与“无压力的屈从”

“留面子”效应

折扣技术

逆反心理反应的避免与利用

超限逆反

自我价值保护逆反

禁果逆反

3. 满意度

3.1 工作满意度

3.2 工作满意度模型

3.3 各种工作要素对工作满意度的影响

3.4 工作满意度的结构

3.5 满意度与组织公民行为

3.6 员工如何表达他们的不满

(1) 退出

-
- (2) 建议
 - (3) 忠诚
 - (4) 忽略

第四编 导致泛 90 员工心理疾病的错误观念与心理误区

错误观念

1. 人有多大志，能成多大事
2. 只要努力，必能成功
3. 压力等于动力
4. 追求绝对公平
5. 人生不应该有痛苦，至少我不应该有
6. 追求完美
7. 自我中心（不顾他人）
8. 非此即彼（两极化）
9. 极端化（偏激）
10. 不合理信念之绝对化要求
 - 10.1 反黄金法则：我对别人好，别人也必须对我好
 - 10.2 黄金法则：像你希望别人如何对待你那样去对待别人
11. 不合理信念之过分概括（一点也不关心我）
12. 不合理信念之糟糕至极（我的未来毫无希望）

心理误区

1. 应该论
2. 寻赞许
3. 自我贬低
4. 自责
5. 埋怨

第五编 气质、性格、人格与泛 90 员工的适应能力及心态建设

1. 气质、性格、人格与管理中的知人善用
 - 1.1. 人的行为可以预测吗
 - 1.2. 如何预测人的行为——归因
 - 1.3. 如何预测人的行为——气质、性格与人格
 - (1) 人类的心理现象
 - (2) 气质、性格与人格
 - (3) 气质、性格与人格的特点及其管理运用
2. 泛 90 员工心理剖析及其管理
 - 2.1 泛 90 是怎样成长起来的
 - 2.2 泛 90 个性心理的核心特征是什么

2.3 泛 90 希望在工作中得到什么

2.4 如何成为被泛 90 员工认同的上司

3. 泛 90 员工的适应能力与积极心态建设

3.1 场独立性与依存性

3.2 适应的方式

3.3 适应所需的基本心理素质

3.4 提高适应能力的途径和方法

3.5 社会适应能力的提升策略

3.6 心理适应能力的提升策略

3.7 积极心态的正面促进作用：增加克服困难的勇气；有助创新思维，赢得成功机遇；营造愉快心境以建立自信心

3.8 六种重要的积极心态：知足、乐观、阳光、百折不挠、感恩、空杯

3.9 影响问题解决的心理因素

(1) 问题情境：问题呈现的知觉方式，即个人面临的刺激模式与其知识结构间的差异

(2) 动机与情绪：在一定范围内动机的强度和解决问题的效率成正比，动机太强或过弱都会降低解决问题的效率；积极较消极情绪更有助问题的解决

(3) 定势：也称心向，指个体以特殊方式从事某一活动的心理准备状态或倾向

(4) 功能固着：人们把某种功能赋予某种物体的倾向

(5) 酝酿效应：当反复探索一个问题但悬而未决时，将其暂时搁置后反而更易解决

(6) 知识经验：知识经验越丰富，越有利于问题的解决

(7) 个性因素：个体的人格差异也会影响问题解决的效率

第六编 与泛 90 员工沟通中的 1K/3S/6C 技术

1. 组织中沟通的功能、作用与误读

1.1 功能

1.2 作用

1.3 误读

2. 沟通的三个方向

2.1 下行沟通 (subordinate) 的目的

2.2 劳资冲突中下行沟通的目的

2.3 改善下行沟通的方法

2.4 上行沟通 (superior) 的现状

2.5 劳资冲突中上行沟通的目的

2.6 改善上行沟通的方法

2.7 平行沟通 (same scale) 的意义与目的

2.8 劳资冲突中平行沟通的目的

2.9 改善平行沟通的方法

3. 非正式沟通渠道及其产物

3.1 小道消息

3.2 小道消息的功能与存在意义

3.3 小道消息的特点

3.4 企业中弱化小道消息不良影响的措施

4. 沟通的分类、原则与技巧

4.1 沟通的分类

4.2 沟通中的 6C 原则

4.3 沟通中的 1K 技巧

5. 沟通中的沉默与聆听艺术

5.1 沟通中的沉默：“没有说出来的很重要”

5.2 如何聆听

6. 怎样才能有效地说服他人

6.1 说服者应尽量具备的因素

6.2 须考虑到将要说服的信息本身的因素

6.3 须考虑到的被说服者方面的因素

6.4 须考虑到的情境因素

第七编 泛 90 员工的需求及其相关理论

1. 需求层次理论

2. 双因素理论

3. 心理契约 VS 经济契约

第八编 泛 90 员工的具体管理策略

1. 专业技术

1.1 团队组建——搭班

1.2 询问技术——引导

1.3 倾听技术——洞察

1.4 共情技术——打开

1.5 面质技术——促进

1.6 生涯规划——开发

2. “留人留心”

2.1 什么是“公平理论”

2.2 特殊员工的督导

2.3 我的员工我做主

3. 团队为王

3.1 擅用“同辈”力量

3.2 展现沟通艺术

3.3 构建效率团队

第九编 如何激励泛 90 员工

1. 心理学中的激励理论

1.1 动机激发理论

1.2 奖惩理论

-
- 1.3 需要理论与双因素理论
 - 1.4 过程激励理论
 - 1.5 挫折与冲突管理
 2. 员工激励中的心理学技巧
 - 2.1 行为主义流派
 - 2.2 认知流派
 - 2.3 精神分析流派
 3. 团队精神激励的心理原则
 - 3.1 重视精神激励
 - 3.2 营造团队良好氛围
 - 3.3 小步子的物质激励手段
 - 3.4 注重员工情绪管理
 4. 团队管理中的实用激励方法
 - 4.1 有效的沟通
 - 4.2 愉悦温暖的团队文化
 - 4.3 承认和适度满足员工的合理需要
 - 4.4 引导员工去实现高级心理需要
 - 4.5 注意员工的心理保健因素，消除不满情绪
 - 4.6 企业之间横向信息交流
 5. 个人在团队中工作活力激发的方法
 - 5.1 习得性无助感的消除
 - 5.2 存在价值的被肯定
 - 5.3 独一无二的感觉
 6. 怎样使团队小组产生独特的激励效果
 - 6.1 灌注希望
 - 6.2 情绪舒缓
 - 6.3 知识传授
 - 6.4 利他主义

第十编 泛 90 员工的压力与情绪管理

1. 压力从何而来——压力源的种类
 - 1.1 压力是什么？
 - 1.2 生物性压力源
 - 1.3 精神性压力源
 - 1.4 社会环境性压力源
 - 1.5 工作组织中的压力源
 - 1.6 社会心理问题比较集中的三类人群
 - 1.7 新员工的压力
 - 1.8 中层管理人员的压力
 - 1.9 我们的压力
 - 1.10 压力与情绪的关系
 - 1.11 压力的内省体验——内心冲突与情绪反应
2. 压力与情绪是好事还是坏事

-
- 2.1 压力与情绪对工作和生活的正面影响
 - 2.2 压力与情绪对工作和生活的负面影响（过劳死案例）
 - 2.3 压力与情绪对工作和生活的负面影响（自杀案例）
 - 2.4 过度压力与情绪对我们的危害
 - 2.5 压力与情绪对绩效及健康的影响与促进作用
 - 耶克斯 - 道德逊（耶基斯 - 多得森）法则
 - 3. 如何管理你的压力
 - 3.1. 压力管理：主动或被动地运用有效的方法，去应对各种压力，以促进人们朝着可实现的、明确的目标，轻装上阵或带压前行
 - 3.2 . 压力管理的方法论
 - 3.3 . 压力管理的基本策略
 - 3.4 . 新员工的减压方法
 - 3.5 . 新员工的适应问题
 - 3.6 . 中层管理人员的减压方法
 - 3.7 . 我们的减压方法
 - 4. 情绪是什么
 - 5. 何谓七情
 - 6 . 情绪管理：通过研究情绪的认知与协调、互动与控制，充分发掘和培植个体和群体的情绪智商，以培养人们驾驭情绪的能力，从而保持良好的情绪状态
 - 7 . 情绪管理的方法论
 - 7.1. 这个世界唯一可以确定的，就是它的不确定性（观念）
 - 7.2. 世事无常，我们却应笃信它有常（信念）
 - 7.3. 我们不能改变世界，但却能改变对世界的看法（执念）
 - 8 . 情绪管理的基本认知
 - 8.1. 中国人，你为什么生气
 - 8.2. 无条件接纳自己
 - 8.3. 究竟是什么让我们生气
 - 9 . 情绪管理的具体方法
 - 9.1. 全新视角看待问题
 - 9.2. 摒弃旧有思维模式
 - 何谓习得性无助
 - 9.3. 情绪管理的终极目标
 - 9.4. 治标与治本
 - 10 . 治本的辩证三法
 - 10.1. 平心静气
 - 10.2. 心态调整
 - 10.3. 债务偿还
 - 11 . 情绪管理的步骤
 - 11.1. 确定真正需要什么
 - 11.2. 相信改变对自己有帮助
 - 11.3. 停止旧有行为模式
 - 11.4. 找出新的行为模式
 - 11.5. 不断调整行为，使之习惯化
 - 11.6. 测试效果

12. 焦虑情绪的管理

第十一编 泛 90 员工的婚恋心理与家庭幸福

1. 爱情与婚姻

1.1 爱情的定义

1.2 爱情与喜欢的区别

1.3 爱情的发展阶段

1.4 爱情的形式

1.5 爱情的三角形理论

1.6 激情与浪漫能维持多久

1.7 爱情与婚姻

2. 男女婚恋心理差异

2.1 思维模式

2.2 恋爱方式

2.3 沟通与情感表达方式

2.4 缓解压力方式

2.5 婚后男女的心理差异

3. 择偶心理

3.1 择偶的 7 大基本心理特点

3.2 男性的择偶标准

3.3 女性的择偶标准

4. 恋爱的心理与过程

4.1 恋爱萌芽期（初恋）及其心理特点

4.2 热恋期及其心理特点

4.3 冷却期及其心理特点

4.4 复燃期及其心理特点

4.5 定型期及其心理特点

4.6 失恋心理调适

5. 爱的艺术

沟通在亲密关系维持方面的作用

6. 婚姻关系的类型及夫妻相处的技巧

6.1 婚姻关系常见类型

6.2 幸福婚姻的三种形态

6.3 夫妻相处的技巧

7. 婚外恋心理分析

7.1 心理饱和导致婚外恋

7.2 婚外恋的九大心态

怎样才能维持好自己与他人的亲密关系？

8. 婆媳关系

8.1 婆媳关系的矛盾类型

8.2 婆媳关系的调适

9. 家庭亲子教育误区

第十二编 泛 90 员工的综合管理

1. 心理健康的诊断技术
 - 1.1 正常心理与异常心理的诊断
 - 1.2 一般心理问题与严重心理问题的诊断
 - 1.3 神经症与神经症性心理问题的诊断
2. 泛 90 员工的职业倦怠问题
 - 2.1 职业倦怠的成因
 - 2.2 职业倦怠的识别
 - 2.3 职业倦怠的辅导技术
3. 泛 90 员工的工作与生活的平衡问题：工作只是生活的一部分，生活只是生命的一部分；健康乃资本，家庭是港湾
4. 危机应对与泛 90
 - 4.1 心理障碍的判断标准、主要类型与临床表现
 - (1) 心理障碍的判断标准
 - (2) 心理障碍的主要类型
 - (3) 心理障碍的临床表现
 - 4.2 人格障碍及其调节
 - (1) 偏执型人格障碍的自我调节
 - (2) 循环型人格障碍的自我调节
 - (3) 分裂型人格障碍的自我调节
 - (4) 强迫型人格障碍的自我调节
 - (5) 依赖型人格障碍的自我调节
 - (6) 癯症型人格障碍的自我调节自我展露（自我表演）
 - 4.3 神经症的基本特点
 - 4.4 焦虑症及其治疗
 - 4.5 强迫症及其治疗
 - 4.6 抑郁症及其治疗
 - 抑郁型的归因风格
 - 4.7 自杀原因及信号
 - 4.8 自杀的评估与自救
 - 4.9 自杀心理干预及其技术
 - 4.10 心理障碍的三级预防
5. 泛 90 的社会支持系统

附件一：心理水平测试

- 附录 1：AB 型人格测试
- 附录 2：心理压力测试
- 附录 3：情绪智商（EQ）测试

附录 4：逆境商数 (AQ) 测试
附录 5：焦虑自评量表 (SAS) 测试
附录 6：抑郁自评量表 (SDS) 测试

附件二:分享与体验

- 1, 说出你的压力与情绪感受
- 2, 分享你的减压故事
- 3, 罗夏墨迹测验之绘图分享
- 4, 人际距离测试
- 5, 抢板凳