

---

# 心理学在人力资源管理中的应用

(2天)

## 课程背景

- 何谓“管理”及其管理者的两大任务
- 何谓气质、性格与人格及其管理中的知人善用
- 价值观、态度、满意度的心理学意义是什么
- 改变态度的具体策略有哪些
- 领导和管理的区别与联系是什么
- 管理活动中的心理分析技术有哪些
- 如何在选、育、用、留人才过程中科学运用心理分析技术
- 如何实现和谐用工、高效劳动的双赢目标

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，为心理学在人力资源管理中的应用提供专业及科学的指导

## 课程收益

- 1，充分了解管理者的角色及其在全民焦虑时代所肩负的重要使命，将心理学理论及心理辅导技术融入，“选、育、用、留”各个人力资源管理环节
- 2，充分认识管理的概念及其心理学意义，使人力资源专职工作者及直线部门负责人在用人理念及互动方法上保持高度一致，从而实现高效率、高品质的人力资源管理
- 3，将性格测评及分析技术融入到“选、育、用、留”各个人力资源管理环节，使团队建设有的放矢，从而实现企业层面、部门层面的高度配合，提高效率、提升和谐度
- 4，使企业高层、直线经理与企业人力资源管理部门在人力资源战略上达成共识、全力合作，实现全员人力资源管理
- 5，掌握管理活动中基本的心理分析技术，藉此掌握科学的人才选、育、用、留的方法及技巧，提升团队效率
- 6，将所学到的心理分析技术运用于实际案例中，与员工建立稳固的心理契约

**课程对象：**全体员工；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

**管理人——即组织中的人力资源——曾经是、现在是、将来仍然是企业面临的重大挑战和**

---

可能拥有的关键竞争优势。

## 第一编 管理学与心理学

1. 何谓“管理”及其管理者的两大任务
2. 为什么说管理学与心理学密不可分
3. 以人为本——管理对心理学的逻辑需要
4. 掌握心理学是做一个合格的复合型、多面型管理者的要求
5. 工业化 VS 人文关怀：全民焦虑时代管理者肩负的重要使命
6. 一个管理者首先必须是一个合格的人力资源管理者
7. 心理学在管理活动中能够提供的帮助
  - 7.1 深入了解他人
  - 7.2 提高招聘效率
  - 7.3 协调人际关系
  - 7.4 进行科学配置
  - 7.5 设计激励考核手段
  - 7.6 提升员工满意度
  - 7.7 提升领导魅力

## 第二编 气质、性格与人格——管理中的知人善用

1. 人的行为可以预测吗
2. 如何预测人的行为——归因
3. 如何预测人的行为——气质、性格与人格
  - 3.1 人类的心理现象
  - 3.2 气质、性格与人格
  - 3.3 气质、性格与人格的特点及其管理运用
    - (1) 气质，不可改变，但可识别
    - (2) 性格，可以识别，亦可以相互影响，实现良性互动
    - (3) 掌握性格分析技术，让我们走得更远
4. 你对自己的团队了解多少
  - 4.1 你团队目前的核心人才是谁
  - 4.2 你目前最需要什么样的人来帮你
  - 4.3 你知道在哪里可以找到你需要的人才
  - 4.4 人才的“选、育、用、留”你更注重哪个、更擅长哪个

## 第三编 价值观、态度、满意度的心理学意义

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 领导理论与领导行为

1. 领导的性质与作用
2. 领导和管理的区别与联系
3. 别人为什么愿意接受你的领导
4. 领导理论发展历程
5. 传统特性理论
6. 领导特质理论
7. 中国人对企业领导者的特质要求
8. 行为理论

## 第五编 管理活动中的心理分析技术

1. 认知偏差：晕轮效应；首因效应；近因效应；犄角效应

---

## 2. 偏见

3. 过度自信：独断专行；固执己见；不肯变通；盲目行动

4. 正性的个体：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. 负性的个体：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

6. 中性的个体：个人主义；角色冲突；角色模糊

7. 从众与羊群效应

8. 社会性懈怠与旁观者效应

9. 后悔的时间模型与沉没成本效应

10. 心理分账

## 第六编 选——把好入口，后路好走

1. 面试中的人才测评技术

1.1 公文框处理

1.2 无领导小组讨论

1.3 管理游戏

1.4 霍兰德职业倾向测验

1.5 卡特尔 16PF 人格测验

1.6 投射技术

2. 面试中应聘者的心理因素

2.1 期望过高

2.2 趋同心理

2.3 表现心理

2.4 掩饰心理

2.5 完善心理

2.6 恐惧心理（陌生/群体/高位恐惧）

2.7 自卑心理

2.8 迎合心理

3. 面试中面试官的心理效应

3.1 归因效应

3.2 异性效应

3.3 首因效应

3.4 晕轮效应

3.5 对比效应

3.6 序位效应

3.7 中央趋热效应

3.8 惺惺相惜效应

4. 面试中的“望、闻、问、切”技术

4.1 “望”就是看求职者的衣着打扮、脸部表情、眼睛、神态举止等

- 
- 4.2 “闻”就是用心去倾听，听其表达思路、逻辑结构
  - 4.3 “问”就是按结构化面试提问
  - 4.4 “切”就是通过与其短暂接触，结合上述“望闻问”等综合诊断来判定应聘者是否合适
  5. 人岗匹配中的心理学技术运用
    - 5.1 动机与时机的匹配
    - 5.2 性格与职业的匹配
    - 5.3 能力与岗位的匹配

## 第七编 育——做好培训，与时俱进

1. 斯金纳“行为学习理论”的应用
2. 特里普利特“学习助长”与“学习抑制”的应用
3. 罗森塔尔“期望效应”的应用
4. 洛钦斯“首因效应”的应用
5. 默顿“马太效应”的应用
6. 猎奇心理的应用
7. 从众心理的应用
8. 炫耀心理的应用
9. 逆反心理的应用
10. 羞耻心理的应用
11. 认知失调的应用
12. 好为人师的应用

## 第八编 用——知人善用，受益无穷

1. 用人四戒
  - 1.1 一戒事必躬亲
  - 1.2 二戒疑人误事
  - 1.3 三戒办事繁琐
  - 1.4 四戒骄傲草率
2. 作为测评工具与人际相处的 DISC 差异（“在恰当的场所发挥合适的特质”）
  - 2.1 D(Dominance,支配型)
  - 2.2 I(Influence,影响型)
  - 2.3 S(Steadiness,支持型)
  - 2.4 C(Compliance,思考型)
3. 用人要疑与疑人要用
4. 用人中关于沟通的 1K/3S/6C 技术
5. 心理契约 VS 经济契约

## 第九编 留——善用激励，皆大欢喜

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

## 附件: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