

---

# 企业员工关怀专业人士训练项目

(2天)

## 课程背景

你知道——

- 心理学的基本内容是什么
- 一般/严重/神经症性心理问题的诊断标准是什么
- 员工关怀专业人士的心理健康标准是什么
- 什么是员工关怀专业人士的基本素养与工作职责
- 什么是企业 EAP 的基本操作流程
- 发展心理学、社会心理学与不同年龄段员工的心理特点有哪些
- 气质、性格、人格与不同年龄段员工的管理要点是什么
- 员工关怀专业人士咨询及辅导专业技术有哪些
- 员工的激励技术有哪些
- 婚恋心理与家庭幸福的要点与秘诀是什么

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，为企业内部员工关怀专业人士训练项目提供专业及科学的指导

## 课程收益

- 1，将心理咨询的理论、技术与实际管理相结合
- 2，活学活用，确保每名学员都能够在真实案例中掌握相关技术及工具的使用
- 3，使学员基本掌握企业心理辅导人员急需的心理沟通理论及技术，达到了解自我心理状况、科学分辨心理问题的程度
- 4，对于一般心理问题能够协助员工解决
- 5，掌握严重心理问题及转介技术
- 6，基本掌握心理咨询技术且能运用到日常工作及生活中，具备组建内部 EAP 的初步技能

**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：**企业员工关怀专业人士；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 员工关怀专业人士的心理学基础知识

#### 1 心理学概论

##### 1.1 心理学是什么

Psyche (英语：精神) +logos (希腊语：逻辑) =psychology (心理学)

##### 1.2 心理学的来源

心理学的父亲是哲学，母亲是生理学——月老是生物学

##### 1.3 心理学简史

结构主义 (冯特) →完形主义 (格式塔学派：韦特海默、科勒、考夫卡)

→精神分析 (弗洛伊德) →人本主义 (罗杰斯、马斯洛)

→行为主义 (巴甫洛夫、华生、斯金纳)

→认知心理学 (信息加工)

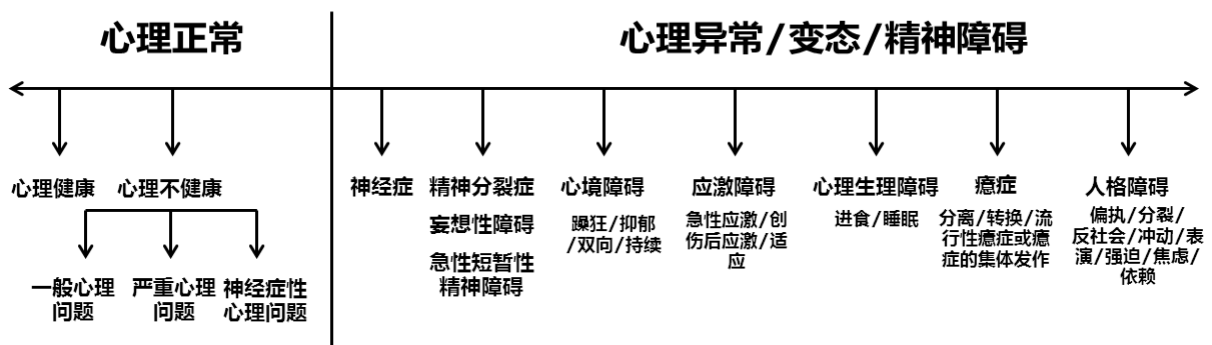
→认知神经心理学

##### 1.4 心理学的基本内容

知、情、意 (行) 是人类心理/精神活动的三种基本形式

##### 1.5 人类的心理现象

#### 2. 心理正常与心理健康的区别与联系



2.1 心理健康：“一种完整的身体、心理和社会的良好状态，而不仅仅是没有疾病或伤残 (WHO,1948)；“**不仅仅是没有疾病和痛苦，而且包括在身体、心理和社会方面的完好状态**” (WHO,1978)

#### 2.2 心理正常与心理异常的心理学标准

(1) 主观世界与客观世界的统一性原则

(2) 心理活动的内在协调性原则

(3) 人格的相对稳定性原则

#### 3. 心理健康与身体健康的关系

- 
- 3.1 冠心病和 A 型行为之间的关系
  - 3.2 原发性高血压与情绪状态和人格特点的关系
  - 3.3 不良情绪对消化性溃疡的重要作用
  - 3.4 人格特征与偏头痛的关系
  - 3.5 强烈情绪情感与健康的关系
  - 3.6 心理健康对身体健康的功能与作用
  4. 引发心理与行为问题的生物学因素
    - 4.1 躯体创伤或疾病
    - 4.2 饥饿
    - 4.3 性剥夺
    - 4.4 睡眠剥夺
    - 4.5 噪音
    - 4.6 气候
  5. 引发心理与行为问题的非生物学因素
    - 5.1 精神性压力源
    - 5.2 社会环境性压力源
    - 5.3 工作组织中的压力源
    - 5.4 个性特征：遗传、气质、性格、人格、性别、早期经历、年龄、智力、知识经验、社会地位、情绪、心理承受能力——在很大程度上影响着人们对事件的认知、态度和行为——从而导致人们的心理问题
    - 5.5 社会比较与认知不协调
    - 5.6 社会选择与心理冲突
    - 5.7 生活事件与环境变化
    - 5.8 压力的内省体验——内心冲突
  6. 什么在困扰中国人的心理
    - 6.1 中国人常见的心身疾病
    - 6.2 抑郁、焦虑、（心理生理性）失眠
    - 6.3 南北差异：北方人饮酒；南方人吸毒
    - 6.4 社会巨变：人口流动、都市化、紧张的工作环境和独生子女家庭等
    - 6.5 社会心理：农民工（心理失衡/城会玩）、白领（男怕没“前途”，女怕没“钱途”）、独生子女（421 家庭）
    - 6.6 性别差异：女性，焦虑症；男性，酒精引发的问题比妇女高 48 倍
    - 6.7 自杀：全球 26% 的自杀出现在中国，同时中国是世界上女性自杀率高于男性的唯一国家

## 第二编 员工关怀专业人士的基本心理诊断技能

1. 一般心理问题的诊断
  - 1.1 以是否有器质性病变作为基础
  - 1.2 根据心理活动三原则和精神病性症状，与精神病性问题相鉴别
  - 1.3 分析求助者的内心冲突类型/性质，与神经症性问题相鉴别
  - 1.4 分析求助者情绪是否泛化，与严重心理问题相鉴别
  - 1.5 确定求助者心理问题的持续时间、心理、生理及社会功能影响程度

- 
- 1.6 形成初步诊断
  2. 严重心理问题的诊断
    - 2.1 以是否有器质性病变作为基础
    - 2.2 根据心理活动三原则和精神病性症状，与精神病性问题相鉴别
    - 2.3 分析求助者的内心冲突类型，与神经症性问题相鉴别
    - 2.4 分析求助者情绪是否泛化
    - 2.5 确定求助者心理问题的持续时间、心理、生理及社会功能的影响程度
    - 2.6 形成初步诊断
  3. 神经症性问题/可疑神经症的诊断
    - 3.1 定性评定
    - 3.2 定量评定精神痛苦程度：轻度；中度；重度  
社会功能受损：轻度；中度；重度
  4. 常见的心理障碍及自杀干预
    - 4.1 心理障碍的判断标准、主要类型与临床表现
    - 4.2 人格障碍及其调节
    - 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
  5. 心理障碍的三级预防
    - 5.1 一级预防的主要内容
    - 5.2 二级预防的主要内容
    - 5.3 三级预防的主要内容

## 第三编 员工关怀专业人士的心理健康标准

1. 了解并认识现实，持有较为实际的人生观
2. 悦纳自己、别人以及周围世界
3. 情绪与思想表达比较真实自然
4. 有较宽广的视野，以问题为中心，而不是以自我为中心
5. 有超凡脱俗的本质、静居独处的需要
6. 有自主的、独立于环境和文化的倾向性
7. 有永不衰退的欣赏力
8. 曾有引起心灵震动的高峰体验、浩瀚澎湃的心灵感受
9. 爱人类并认同自己为全人类的一员
10. 与为数不多的朋友建立深重的个人友谊
11. 有民主风格，尊重他人意见

- 
12. 有高度德行，能区别手段与目的，绝不为目的而不择手段
  13. 带有哲学气质，有幽默感
  14. 有创见，不墨守成规
  15. 对世俗合而不同
  16. 对生活环境有改进的意愿与能力

## **第四编 员工关怀专业人士的基本素养与工作职责**

1. 提高自身素质，认真学习心理学的基础知识，掌握心理辅导的基本方法和技巧
2. 了解员工，建立员工心理健康档案
3. 制订心理健康教育计划，利用同辈进行心理辅导
4. 进行多种形式的情感交流
5. 加强与心理问题员工上级的沟通
6. 建立信息员制度，及时处理突发事件
7. 热爱企业心理健康教育工作，愿意奉献时间与精力，恪守心理辅导工作者的道德规范
8. 持证上岗，必须接受过系统的心理健康教育专业培训，能为员工提供个别心理辅导
9. 遵循“尊重理解、真诚保密、助人自助”的辅导原则，做好接待工作，完成辅导记录
10. 守时守信，热情服务，让自己的工作成为员工健康成长的需要
11. 应认识到自身的局限性，对自己能力范围外的个案，应及时做好转介工作
12. 如发现来访者有危害其自身和危及社会安全的情况，有责任立即采取必要的措施，防止意外事件的发生（必要时应通知有关的上级主管部门）
13. 保持自身情绪的的稳定与身心健康，在自身处于极度的情绪波动状态时，避免接待来访者
14. 严格遵守企业心理辅咨询室的各项规章制度

## **第五编 企业 EAP 的基本操作流程**

1. 心理状况调查：采用专业的心理健康调查方法，建建立心理档案、评估员工心理现状，分析导致问题产生的原因
2. 心理健康宣传：利用印刷资料、网络、讲座等多种形式树立员工对心理健康的正确知识，鼓励员工遇到心理困惑时正确、积极寻求帮助
3. 心理培训：通过心理解压、情绪管理、职业心态、协调工作与生活的关系等系列培训，帮助员工掌握提高心理素质、保持心理健康的基本方法和技巧；帮助管理者掌握员工心理管理的技术，通过适当方式协调员工解决心理问题
4. 心理咨询：对于受心理问题困扰的员工，提供个人咨询、电话热线咨询、电子邮件咨询、团体辅导等形式多样的服务，充分解决困扰员工的心理问题
5. 效果评估：在项目进行和结束时，分别提供阶段性评估和总体评估报告，帮助管理者及时了解员工帮助计划的实施效果，也为改善和提高服务质量提供依据

## **第六编 发展心理学、社会心理学与不同年龄段员工的心理特点**

1. 青年初期（14、15岁-18、19岁）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）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

7. 成年中期（35-60岁）的一般特征

身体方面发生一系列变化；开始意识到自己的身体在逐渐变老，甚至意识到死亡问题；健康问题显得更为突出；智力和人格发展表现出一些复杂的特点

8. 女性及男性更年期（男女平均年龄47-50岁）综合征的表现

女性：面部潮红、头晕、肢体麻木、情绪不稳、小腹疼痛、心慌、失眠、易怒、多疑

男性：情绪上易烦躁、愤怒和压抑；容易失去信心；产生多疑、不合群及孤独感等消极的情绪体验；植物性神经循环机能出现障碍；容易疲劳；性机能降低

9. 影响成年中期健康的主要因素

生物因素：通常，女性40岁、男性45岁开始，主要脏器的功能开始出现下降趋势

社会、心理因素：不良的生活习惯；不同的性格类型；消极情绪体验

10. 成年中期智力发展的一般特点及其影响因素

晶体智力（卡特尔与霍恩：个体通过其流体智力所学到并得到完善的能力，它是通过学习语言和其他经验而发展起来的）继续上升

流体智力（个体生来就能进行智力活动的的能力，即学习和解决问题的能力，它依赖于先天的禀赋）缓慢下降

智力技能保持相对稳定，实用智力（巴尔特斯，智力过程：智力机能、实用智力）不断增长

---

影响其智力发展的主要因素：社会历史/职业/身体健康水平因素

### 11. 成年中期人格发展的特点

人格结构保持相对稳定，即人格结构的构成成分不变，各成分的平均水平不变

### 12. 成年中期的发展任务

艾里克森：获得创生感，避免停滞感，体验关怀的实现

莱文森：成人发展是由一系列交替出现的稳定期和转折期构成的

哈威格斯特：中年期不仅是个体对社会影响最大的时期，也是社会向个体提出最多、最大要求的时期

### 13. 成年中期自我意识出现的新特点

对自己的内心世界日益关注。荣格：个体的心理活动开始指向内部，变得反思、内省，并且老练持重；会及时调整自己的奋斗目标

自我调节功能趋向整合水平。拉文格：发展过程经历奉者/公平/自主/整合水平四阶段

### 14. 中年人家庭生活出现的新变化

代际关系的变化特点：主要包含与孩子和与父母的关系，这种代际关系是双向的

婚姻关系的变化特点：热烈/矛盾/移情/深沉期

### 15. 中年人的职业发展从不同的角度看各有什么含义

心理上：获得创生感、避免停滞感的过程；职业活动本身：中年期是个人事业趋于成熟达到巅峰的时期；社会发展方面：面临接受再教育的问题；医疗卫生方面：要防止职业病

### 16. 社会同一性理论的主要思想

塔吉菲尔等运用“最低限度群体”范式的经典实验，发现仅仅从纯认知角度，最低限度地将人们划分为两个群体，就足以引起群际歧视和竞争（“内群体偏爱”与“集体自尊”）

### 17. 刻板印象与晕轮效应

刻板印象：人们通过自己的直接或间接（固有）经验形成的对于某一事物较为固定的看法。这是印象形成过程中的自然特征的信息选择倾向之一

晕轮效应：当一个人的外表充满魅力时，他的其他一些实际同外表无关的特征也会得到更好的评价；或当一个人的外表缺乏吸引力，那么对他在其他特征上的评价也会更糟。这是从一种已知的特征推知其他特征的普遍倾向（一好百好）

### 18. （总体）印象形成的加法模式

费希本：一个人在肯定评价上的特征越多，强度越大，则给人的总的印象也越好，越易为人所接纳。相反，一个人在消极评价上的特征愈多，强度愈大，那么他留给人的总的印象就越差，也越难以为人们所接纳

### 19. 首因效应与近因效应

由于第一印象的形成所导致的在总体印象形成上最初获得的信息比后来获得的信息影响更大的现象，称为首因效应或最初效应。与其相对应，在总体印象形成上，新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象，称为近因效应或最近效应

### 20. 影响印象形成准确性的因素

#### 20.1 觉察者的情绪状况

20.2 投射作用：指一个人由于自己的需要和情绪倾向，而将自己的特征投射到别人身上的现象。投射作用使得人们将自己本来具有的东西看成是别人具有这些东西

20.3 内隐人格理论：凯利认为，每一个普通人对人都有其不同于别人的独特的理解，都认为人们的各种个性品质是相互联系的，因而只要认识了其中一个占重要位置的特征，就可以推知其他品质。比如，知道了一个人懦弱，那就可推知他也多虑、怕事、守本分；知道了一个人说话粗俗，就可以认为他也胆大妄为，不守信用等

### 21. 印象管理策略

---

指一个人以一定方式去影响别人对自己的印象的过程，这是人们适应社会生活的一种方式。琼斯的印象管理策略：21.1 逢迎；21.2 恫吓；21.3 自我抬高；21.4 显示；21.5 恳求

## 22. 归因

对导致自己或他人行为结果原因的知觉和推断，称之为归因，也叫归因过程

行为原因的三个维度：内因、外因和可控性——即行为动因能否为行动者个人所控制。可控对应不确定，不可控对应确定。因为可控因素可能有情境性不确定影响，故行为及其后果可能是不确定的；而不可控因素因为不能施加影响，因而可以准确预测行为和后果。归于不可控因素，人们就不再试图努力和施加影响。维纳的归因理论——

22.1 内部稳定的不可控的因素，如能力高低

22.2 内部不稳定的可控的因素，如努力程度

22.3 外部稳定的不可控的因素，如任务难易

22.4 外部不稳定的不可控的因素，如运气好坏

## 23. 影响归因的因素

23.1 社会视角：不仅社会视角的不同会直接影响到人们对于同一件事情的解释，一个事物的物理空间差异，也会导致人们对事物有不同的看法

23.2 自我价值保护：在人们进行归因的过程中，对于有自我卷入的事情的解释，有明显的自我价值保护作用，即归因朝有利于自我价值确立的方面倾斜。动机性归因误差——

如果是对自己的行为后果进行归因，那么在成功的情况下，人们更倾向于作内在个人特征的归因；当结果失败时，倾向于归因到外在因素上面

在竞争或比赛的条件下，人们则倾向于将别人的成功归因于外部条件，从而减轻别人的成功给自己造成的压力；而当别人的结果是失败时，人们不像解释自己的失败那样更倾向于作外部条件的归因，而是同时也将失败的较多责任归于行动者本人

## 24. 态度的成分、维度及功能

24.1 态度的定义：个人指向一定对象，有一定观念基础的评价性持久反应的倾向

24.2 态度的成分：认知/情感/行动成分

24.3 态度的维度——

① 指向：人们对于客体的态度是肯定还是否定指向

② 强度：一种特定态度倾向于某一指向的程度

③ 深度：态度主体在一种态度对象上的卷入水平

④ 向中度/性：一种态度在个人态度系统和相关的价值系统中接近核心价值的程度

⑤ 外显度（明显度）：态度主体在一种态度上所表现的外露程度

24.4 态度的功能：卡茨：工具/调整/功利性/自我防御/价值表现/认识功能

## 25. 态度与行为的关系

态度课题在社会心理学领域中的特殊地位，是经由态度可以预测行为这个假设带来的。拉皮埃尔的态度与行为关系研究，对这个命题提出了严重的挑战；而盖洛普运用抽样调查方法，成功预言罗斯福总统的当选，则又向人们展示：如果运用正确的方法，确实了解人们的真实态度，那么通过态度来预测行为是可能的

佩因罗德原则性地概括了态度与行为的一致性问题的三个原则包括：态度预言总的行为；具体态度预言具体行为；态度测量与行为的时间间隔愈短，态度与行为的一致性越高

## 26. 态度改变的理论

26.1 态度分阶段变化理论。凯尔曼：态度改变的三个阶段——

依从：人们由于外在压力，为达到一个更重要的目标而改变自己的态度反应或表面行为

认同：个人自我同一性与他人或群体存在依赖关系，从而接受某些观念或行为方式

内化：个人获得新的自觉的认知信念，并以此评判自己价值时所发生的完全的态度改变

---

26.2 认知不协调理论：费斯廷格认为，当各种认知因素之间出现“非配合性”关系时，认知的主体就会产生认知不协调。这种不协调会产生心理压力，促使个人去改变有关的观念或行为（态度），以减少或避免这种不协调

26.3 平衡理论：其基本思想与认知不协调理论很相近。海德认为，相互联系的事物组成了一个单元或系统，如果单元内各个方面的动力特征都是相同的，则它处于平衡状态，不存在引发变化的压力；如果单元内各成分不能协同存在，则单元处于不平衡状态；状态不平衡的单元内会存在压力，使认知组织发生变化，以实现平衡状态

27. 阻止人们改变态度的心理倾向

27.1 态度主体方面的影响因素

① 抗拒反应。即当人们感受到自己被别人操纵时，心理上会出现自发的抵抗，维持自我控制。任何明显影响别人的企图，都可能引起人的抗拒反应

② 心理惯性。人们的心理活动通常遵循费力最小原则。因此，在人们没有感受到改变的必要性时，通常是尽可能少地改变自己

③ “保留面子”。人们为了维护自己的尊严，需要保持一个不轻易受影响的形象

27.2 传达者方面的影响因素：传达者的威信（阿龙森实验）/立场（沃尔斯特等人的研究）/目的指向/吸引力

27.3 信息沟通方面的影响因素：信息的差异/倾向性（霍夫兰等人的研究）/提供方式

28. 如何提供信息有助于人们的态度发生变化

28.1 态度改变影响因素向方法的延伸：作为外部影响手段，态度改变方法的着眼点在于两方面：一是增加所提供的沟通信息的影响力，二是弱化态度主体对态度改变的自我防御

28.2 “催眠者效应”：低威信来源的信息在一段时间后对态度改变的作用比先前更大的现象。凯尔曼与霍夫兰发现，从长远眼光看，没有任何态度改变的努力是无效的；任何来源的沟通信息，最终都将对人们产生一定的说服效果

28.3 信息的适当重复：适当重复可以增加人们的接受性

29. “不充分理由效应”与“过度理由效应”

“不充分理由效应”：费斯廷格与卡尔史密斯：人们获得的外部支持越少，其态度改变的程度也越大。为了保持认知的协调，外在理由越是缺乏，越是需要内在理由的补充。

“过度理由效应”：如果一种行为的理由本来是充分的，但外界条件以具有更大吸引力的刺激，如金钱，额外增加了更多的理由，那么人们对自己的行为解释会转向这些更有吸引力的刺激（内在伤害外在；德西实验）

启示：利用外部影响和暂时性的行为变化诱发人们的态度改变，或者以外加的过度理由引导人们的态度或行为向一定方向变化，都是有效的态度改变策略

30. 人际沟通

心理学家赫隆的实验证明，在没有外在信息支持的“感觉剥夺”条件下，三天时间人就出现严重障碍，甚至连大动作的准确性也受到严重损害；而“社交剥夺”实验则证明，缺乏沟通经验的猴子明显缺乏安全感，不能与同类进行正常的交往，甚至本能的行为表现也受到严重影响。显然，沟通是人们保持自己正常发展和身心健康的必要条件

31. 人际吸引的原因与条件

阿龙森曾经通过调查发现，受人喜爱的主要原因有以下几点——

31.1 信仰与利益与自己相同

31.2 有技术，有能力，有成就

31.3 具有令人愉快或崇拜的品质，如忠诚、理解、诚实、善良等

31.4 喜欢自己

人际吸引的条件主要在于熟悉（“闾下广告”）、吸引人的个人特征、相似（“我是正确的”）

---

与互补、爱情与喜欢等方面

### 32. 自我抬高

阿龙森提出，观点的相似所以如此影响人际吸引，在于当人们发现别人的观点与自己相近时，会造成一种“我是正确的”奖励效果，从而使人更喜欢与自己意见相同或相近的人。而别人与自己观念不同，会提醒人们自己可能是错误的。这是一种惩罚。因而人们不喜欢与自己意见不相一致的人

### 33. 受人喜欢的品质

安德森，受喜爱程度最高的6个个性品质，包括真诚、诚实、理解、忠诚、真实、可信；受喜爱水平最低的几个品质，如说谎、装假、不诚实、不真实等。结论是，真诚则受人欢迎，不真诚则令人厌恶

凯利等人认为，热情或冷酷是影响人们印象形成的中心品质

### 34. “犯错误效应”

阿龙森等人的实验研究表明：白璧微瑕要比洁白无瑕的人更令人喜爱；小小的错误会使有才能的人吸引力更增加一层

该效应直接受性别角色与自尊心的影响。在性别方面，男性更喜爱犯了错误的才能出众的男性，而女性则更喜欢能力出众而没有错误的人；在自尊心方面，中等水平自尊心的男性，更喜欢能力出众而有错误的人，而低自尊的男性则更偏爱没有错误的能力出众者

### 35. “罗密欧与朱丽叶效应”及其成因

德瑞斯考尔等人：如果出现干扰恋爱双方爱情关系的外在力量，恋爱的双方情感反而会加强，恋爱关系也因此更加牢固

按照费斯廷格的认知不协调理论，如果选择是自愿的，人们会倾向于增加对所选择对象的喜欢程度；而当选择是强迫的时候，人们会降低对所选择对象的好感

### 36. 人际交往的三个原则

36.1 交互原则：包括人际交往的交互现象——以自我为中心；以及人际交往交互性的原因——人都有着保护自己心理平衡的稳定倾向，都要求自身同他人的关系保持某种适当、合理性；所谓敬/爱人者，人恒敬/爱之；己所不欲，勿施于人

36.2 功利原则：人与人之间的交往，本质上是一个社会交换过程

36.3 自我价值保护原则：人们为了保持自我价值的确立，心理活动的各个方面都有一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向

### 37. 弗洛伊德如何解释及认为应当如何控制侵犯行为

法律上，一切可能造成身体、精神伤害，并不为社会许可的行为都属于侵犯。习惯上，人们将非身体接触性的直接或间接的有意伤害归为敌意。敌意实质为代偿性的侵犯

弗洛伊德早期：人有两种基本的本能：性与自我保存本能。性本能是人的行为的基本动力；而自我保存本能则使人有适应现实环境、趋利避害的变通性。侵犯性是性本能的一部分

一战后，他将两大基本本能修正为生与死的本能，提出了与性本能(生的本能)相对立的侵犯本能(死的本能)，认为侵犯本能的目的在于破坏。他认为：社会许可的替代性宣泄方式，如体育、技击、做警官等，都是很好的侵犯冲动的释放途径

### 38. 挫折-侵犯理论

38.1 早期观点：挫折一词有两种含义，一是指阻碍个人达到目的的外部情境；二是指由于目的行为受到阻碍而激发的心理紧张状态。多拉德等人：“侵犯永远是挫折的一种后果”，“侵犯行为的发生，总是以挫折的存在为条件的”

38.2 理论的修正(米勒)：挫折也可以产生侵犯之外的其他后果，挫折并不必定引起侵犯；且侵犯与挫折的关系可以是先天的，也可以是后天获得的

38.3 “武器效应”：伯克威茨提出，挫折导致的不是侵犯本身，而是侵犯的情绪准备状态——

---

—愤怒。侵犯行为的发生还受情境侵犯线索的影响。与侵犯有关的刺激，倾向于使侵犯行为得到增强

### 39. 去个性化

费斯廷格等人：所谓去个性化，是指个人自身同一性意识下降，自我评价和控制水平降低的现象。个人在去个性化状态下行为的责任意识会明显丧失，从而做出通常不会做的行为除匿名(个人在大规模群体中无法被确认亦为匿名状态)外，极端自我卷入后暂时的心理活动高度集中于外界事物，以及药物、酒精或催眠等影响，也可造成人的自我意识和控制水平极度降低，使人处于去个性化状态

津巴多认为：去个性化状态使人最大限度地降低了自我观察和自我评价的意识，降低了对社会评价的关注，因而通常的内疚、羞愧、恐惧和承诺等行为控制力量都被削弱，从而使压抑行为外露的阈值降低，使人表现出通常社会不允许的行为，也使人的侵犯行为增加

### 40. 社会交换论怎样解释人的亲社会行为

亲社会行为也称向社会行为或利他行为。泛指一切符合社会期望并对他人、群体或社会有益的行为。两个概念与亲社会行为关联极为密切——

助人行为：以个人为对象的亲社会行为

利他行为：不期待任何奖励或回报的亲社会行为

社会交换论者强调，人与人之间的相互作用，本质上是一个人试图尽可能获得最大奖励，同时又尽可能少地付出代价的社会交换过程

促进人们亲社会行为的方法：增加责任的明确性与人际相互作用；提供亲社会榜样；运用社会影响策略

### 41. “旁观者效应”及其成因

拉特纳和达利：当有其他人在场时，人们不大可能去帮助他人；其他人越多，帮助的可能性越小；同时，给予帮助前的时间延迟越长。公众目睹别人身临危难却不去救援的原因，不是公众人性的丧失，而是由于其他人在场所产生的相互影响，抑制了人们的援助动机。从趋势上看，在场的人越多，作为个人对特定事件负有责任的意识就越低。（吉诺维斯案件）

拉特纳就个人在群体构成的社会情境中所受到的社会作用力提出了社会作用力理论的基本法则：乘积/心理社会/分散法则

### 42. 从众类型及其心理原因

从众指个人的观念与行为由于群体的引导或压力，而向与多数人相一致的方向变化的现象。导致从众发生的群体压力可以是真实存在的，也可以是个人在想象上假设的群体优势。群体的压力可以在人们意识到的情况下、也可以在人们没有意识到的情况下发生作用，使人不自觉地跟随多数人的行动

42.1 真从众（谢里夫实验）：这种从众不仅在外显行为上与群体保持一致，内心的看法也认同于群体

42.2 权宜从众（典型的阿希实验）：有些情况下，个人虽然在行为上保持了与群体的一致，但内心却怀疑群体的选择是错误的，真理在自己心中；但迫于群体的压力，暂时在行为上保持与群体的一致

42.3 不从众：情况有两类。一类是内心倾向虽与群体一致，但由于某种特殊需要，行动上不能表现出与群体的一致；另一类是内心观点与群体不一致，行动上也不从众

从众的心理原因：

- (1) 行为参照
- (2) 对偏离群体的恐惧
- (3) 群体的凝聚力

---

#### 43. 米尔格莱姆的权威服从实验及其基本发现

即“学习电击实验”。研究结果：人们在明知自己的行为对别人有伤害后果时，也仍然倾向于服从权威的命令（服从原因之责任转移）

#### 44. 社会助长、社会惰化及其心理原因

社会助长也称社会促进，指个人的活动效率由于他人同时参加或在场旁观而提高的现象。与社会助长相反，因他人在场或同时参加而降低个人活动效率的现象称社会抑制或社会干扰。

弗里德曼：群体背景之所以能够引起行为内驱力的增加，是因为它唤起了竞争和被评价意识

社会惰化也称社会惰化作用或社会逍遥，指群体一起完成一件事情时，个人所付出的努力比单独完成时偏少的现象（浑水摸鱼、三个和尚没水吃、大锅饭）

杰克逊等人认为：出现社会惰化的原因，是个人的被评价焦虑减弱，使个人在群体中的行为责任意识下降，行为动力也相应降低。该现象与社会助长相反

#### 45. 群体极化、冒险转移与群体思维

群体极化：指群体成员中原已存在的倾向性得到加强，使一种观点或态度从原来的群体平均水平加强到具有支配性地位的极端化现象

冒险转移：人们在独自决策时，愿冒的风险较小，倾向于较为保守地选择成功可能性较大的行为；而如果改由群体共同决策，则最后的决定会比个人决策时有更大的冒险性。原因：个人假设群体鼓励富有冒险性的见解；责任分散；文化价值倾向于对高冒险性有较高评价。

#### 群体思维

高凝聚力的群体在进行决策时，人们的思维会高度倾向于要求一致，以至对其他变通行动路线的现实性评价会受到压制

## 第七编 气质、性格、人格与不同年龄段员工的管理

### 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 个性心理特征解析

#### 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

#### 2.5 管理泛 90 的优势与不足

#### 2.6 何谓“三师一友”的角色定位？

#### 2.7 专业的互动技术

##### (1) 团队组建——搭班

##### (2) 询问技术——引导

##### (3) 倾听技术——洞察

- 
- (4) 共情技术——打开
  - (5) 面质技术——促进
  - (6) 生涯规划——开发
  3. 新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 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

## 第八编 员工关怀专业人士咨询及辅导专业技术

1. 辅导模拟
2. 心理辅导环境的设置与注意事项
3. 辅导过程中“关系”的重要性
4. 共情
5. 倾听
6. 开放技术
7. 内容与情感反应
8. 移情
9. 问话技术
10. 防御机制
11. 同辈督导
12. 上级督导
13. 心理辅导师自我成长与自我保护
14. 管理活动中的心理分析技术
  - 14.1 认知偏差：晕轮效应；首因效应；近因效应；犄角效应
  - 14.2 偏见
  - 14.3 过度自信：独断专行；固执己见；不肯变通；盲目行动
  - 14.4 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

- 
- 14.5 负性的个体：自我障碍策略；抑郁型归因风格；习得性无助；去个体化；拒抗；疏离
  - 14.6 中性的个体：个人主义；角色冲突；角色模糊
  - 14.7 从众与羊群效应
  - 14.8 社会性懈怠与旁观者效应
  - 14.9 后悔的时间模型与沉没成本效应
  - 14.10 心理分账
  - 15. 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
  - 16. 人际关系、交往偏见与心理健康
    - 16.1 皮肤饥渴
    - 16.2 人们为什么互相吸引
    - 16.3 人际交往中的偏见（首因效应、近因效应、晕轮效应、刻板效应、定势效应、投射效应）
    - 16.4 人际交往与心理健康
  - 17. 常见人际关系类型及交往技巧
    - 17.1 与上级的关系及交往技巧
    - 17.2 与平级的关系及交往技巧
    - 17.3 与下级的关系及交往技巧
  - 什么是心理契约？
  - 18. 常见的沟通误区
  - 19. 有效沟通的技巧
  - 沟通中的 3 S 方向、6C 原则与 1K 技巧
  - 怎样才能有效地说服他人

## 第九编 员工的激励技术

- 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 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

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 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

## 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