

攻心育人——心理学在管理中的应用

课程背景：

管理对象并不仅仅是指企业或组织，其实更关乎人本身，管理不仅包括目标实现和绩效达成更在于对实现目标和绩效的人的心理管理，人的本性就是心理上不变的规律。

管理就是要顺着人的本性去进行。作为企业的管理者，只有“理”了员工的心，才可能高效地“管”好人。这些本性通俗地称为人的“心理开关”，包括个体和群体“开关”。管理者需要学习这些“永恒”的“开关”，它们无处不在。

这些“开关”又与本次课程涉及的心理学息息相关，所以本次课程以“心理学”为核心学科，融合发展心理学、认知心理学、管理心理学、社会心理学、压力情绪管理、专注于讨论心理学在管理中的主要应用。

课程收益：

- 了解心智模式与领导力的关系，提升自我领导力；
- 提高管理者对心理学基础知识的了解，提高决策水平；
- 了解领导力的精髓，与身心发展的关系，自我激励，实现自我超越；
- 深入了解自我，将组织和个人的愿景融入到日常工作与生活之中；
- 提升自我领导力，实现可持续的卓越绩效，引领变革；
- 帮助管理者学习应用心理学原理，让员工从心而动，提升绩效；
- 基于心理学知识，有效管理员工，缓解员工与管理者之间的角色对立；
- 所谓“攻心为上，攻城为下”，帮助管理者，“理清”员工的心；高效地“管理”好人。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业管理者

课程方式：讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

课程风格：

幽默风趣：课程氛围好，擅长用互动、故事、案例调动培训现场氛围。

融合度高：课程内容融合提炼在管理中最为重要的心理学模型和知识点。

价值度高：给予心理学工具，并有实际案例解读和应用练习。

形式多样：讲授、互动、小组讨论分享、练习、视频、案例分析。

课程大纲

导入：

一、心理学和管理的关系

1. 什么是心理学

破冰活动：你了解他么？

案例分析：你了解心理学？

2. 心理学在管理中的重要性

1) 管理心理学的构成

2) 管理心理学发展历程

3) 心理在企业管理中的价值

二、心理学管理中的价值

1. 管理者面临的挑战及管理趋势

2. 心理管理应用模型

3. 潜意识与绩效行为的关系

案例：农妇的商业奇迹

第一讲：心理学的管理应用情境

一、运用心理学识人用人

1. 人际性格分类

- 1) 四种人际风格
- 2) 判别人际风格的手段

案例：西游团队怎么分配职务

2. 管理者如何针对不同人际性格进行管理

视频解析：不同人际性格的特征表现

案例：不同人际性格的根本需求

- 1) 不同人际性格的强弱项
- 2) 如何激励不同人际性格的员工

二、运用心理学进行管理沟通

1. 与不同人际风格的员工沟通

- 1) 利用弹性与不同人际风格的员工进行沟通

案例：能屈能伸的吴部长

- 2) 沟通四要素——表达、倾听、提问、反馈与澄清

模拟练习：完整四要素沟通法

2. 同理心沟通

视频解析：同理心在工作中的价值

- 1) 同理心的表达

练习：角色扮演

- 2) 施展同理心影响力

案例：图书馆张叔的权威

3. 商务沟通六步法

- 1) 充分准备
- 2) 轻松开场
- 3) 明确需求
- 4) 专业展示
- 5) 回应异议
- 6) 达成共识

第二讲：群体心理与组织绩效

一、群体心理效应在管理中的应用

1. 群体对个人的影响

2. 五种常见的群体心理效应

- 1) 从众效应（视频）及应用
- 2) 权威效应及应用
- 3) 群体极化及应用
- 4) 去个性化的含义和应用

视频案例：排队的姑娘

案例：疯狂的超市人群

- 5) 社会懈怠和社会助长

案例：烦恼的李经理和助理小张

应用讨论一分组呈现

二、压力，3Q与绩效的关系

1. 压力状态与绩效关系

案例：不堪重负的孙总

2. 探查自我与团队的IQ、EQ与AQ

1) IQ,EQ与AQ在团队的价值

2) 测评团队平均3Q

3) 提升3Q的关键突破点

三、心理学与员工激励

1. 管理心理学与员工激励

1) 非物质激励的重要性

2) 运用马斯洛需求定律谈员工激励

3) 识别员工需求类别

练习：激励的综合应用

2. 运用双因素理论谈员工激励

3. 从期望理论员工激励

1) 期望理论公式

分析-范例-应对

2) 期望理论公式的应用

案例：小明的钞票和糖

4. 以绩效为导向的有效激励步骤

案例练习：重获新生的老张

第三讲：管理者的自我情绪修炼

一、情绪认知的作用

1. 如何认识你的情绪

1) 情绪三要素

2) 情绪的功能

二、情绪管理方法

1. 情绪处理的五大法

1) 现场抽离法

2) 离开现场法

3) 腹式深呼吸

4) 冥想法

5) 暂停思维法

2. 情绪的ABC管理法

1) ABC模型

2) 找到自身的不合理信念

3) 与不合理信念辩论

案例：蜕变的张科长

第四讲：心理学效应在管理中的应用

一、在人员管理中的应用

1. 人员激励中的应用

1) 三明治法则（举例应用）

2) 蘑菇原理（举例应用）

分析-范例-应对

2. 沟通中的应用

- 1) 刺猬法则（举例应用）
- 2) 双赢法则（举例应用）

分析-范例-应对

3. 识人用人中的应用

- 1) 彼得原理（举例应用）
- 2) 横山法则（举例应用）
- 3) 罗森塔尔效应（举例应用）

分析-范例-应对

二、团队管理中的应用

1. 破窗效应（举例应用）
2. 搭便车效应（举例应用）
3. 帕金森定律（举例应用）
4. 性格搭配（举例应用）
5. NLP 原理——管理误区（举例应用）

分析-范例-应对

案例分析：（可以采用哪些心理学效应）——愤怒的采购小杨

【课程回顾、总结、行动计划】