

新生代管理者的管理心理学

课程背景：

随着 90 后 95 后成为了职场主力，90 后管理者也成为了企业的中流砥柱，担任各管理岗要职。

年轻的他们不管成长背景、思维模式、工作的动机都跟 70、80 后不一样，在管理思维和心态上也是不尽相同。

新生代管理者更以人为本，注重人文关怀、打造尊重多元的团队文化。因此在企业文化打造、沟通、团队辅导等方面都体现了他们的特点。

课程收益：

- 洞悉员工内心的心理需要与动机，有效激励员工，提升团队士气；
- 识别团队中的情绪事件，减少情绪感染，提升管理者自我的管理情商；
- 认识职场冲突的根源，改善沟通管理能力，减少非正式群体的影响；
- 掌握塑造团队文化的理念和策略，承担管理者的责任与使命；
- 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。

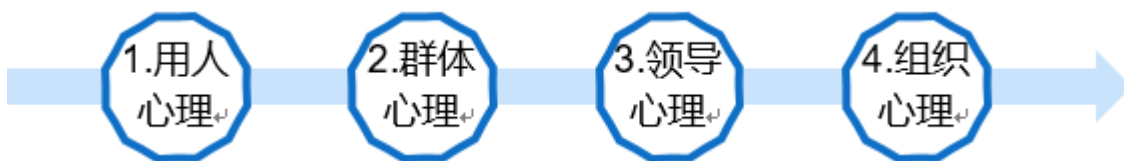
课程对象：

1. 储备干部、新晋管理者、中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层；
2. 其他希望获得压力管理技能，提升工作绩效的人群；

课程时间：2 天，6 小时/天

课程风格：讲师讲授、案例讨论、互动交流、分组讨论、角色扮演、现场辅导

课程模型：



课程大纲

导入：心理学在管理实践中有什么用？

觉察体验：列举管理困扰清单（10 件）

1. 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）

2. 探索人性理论：经济人、社会人、自我实现人，复杂人的假设
3. 人性需求变化对应不同的管理方式

第一讲：用人心理学——了解员工思维与需求

一、新生代员工的思维模式

1. 员工自我心智模式及提升洞察

- 1) 三脑原理以及如何激发员工
- 2) 情绪与弹性构建的方法

2. 员工“思维的坑”

- 1) 坑的形成：员工三种不同状态
- 2) 思维的坑：员工认知视角偏差
- 3) 别人挖坑：打造员工成长氛围
- 4) 选择的坑：在新环境中抓机会

3. 如何解决员工“思维的坑”

视频案例：马云的《功守道》

1. 填坑的三步骤
2. 在不同情境的填坑方法

讨论：如何识别和填好员工“思维的坑”

二、如何了解员工的真实需求

1. 马斯洛基本需求层次

- 1) 生理需求
- 2) 安全需求
- 3) 情感和归属
- 4) 尊重需求
- 5) 自我实现

2. 多渠道全方位

- 1) 外部进行了解
- 2) 换位思考模式
- 3) 建立内部交流机制
- 4) 运用工具

工具一：调查问卷

团队研讨：新生代员工的心理需求是什么？

三、管理不同个性的员工方法

1. 员工类型：人才、人财、人材、人裁

2. 辅导技巧：

- 1) 指挥、权威：告知、信息、质询
- 2) 引导、促进：导写、催化、支持

第二讲：群体心理学——了解员工沟通和冲突中的心理机制

导入：社会认知的共识——自我、他人、群体的认知

一、认同：自我概念

1. 自我概念的定义和来源

体验游戏：我是谁

2. 自我概念带来的沟通启示

- 1) 给他人以积极反馈
- 2) 让别人在沟通中有掌控感

体验游戏：来听我讲故事

3. 帮助他人构建积极自我概念的重要性

- 1) 建立信任
- 2) 树立信心
- 3) 激发潜能

三、知觉偏差

1. 刻板印象

- 1) 刻板印象的例子：地域、个性、职场
- 2) 启示：不贴标签、多渠道了解对方

2. 投射效应

1) 投射效应的定义：实验

视频案例

2) 投射效应对沟通的影响：失去客观、引起反感

3) 启示：避免“以己之心度他人之腹”、接纳和尊重差异性

3. 利己主义

1) 觉察：写出你最近在工作中遇到的最大的困难，并且总结事情无法正常进展的原因！

团队研讨

2) 启示：沟通中常反思与调整

三、如何进行组织群体中的冲突管理？

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

四、洞悉性格，改善组织群体的职场沟通模式（DISC 性格沟通应用）

影视赏析：《西游记》人物特征

自我测评：认识自我的 DISC 性格

1. 识别 DISC 性格特征，减少职场冲突

2. 如何面对不同性格的进行有效地沟通管理？（DISC 性格沟通矩阵）

第三讲：领导心理学——修炼情商减低情绪对合作绩效的影响

一、管理风格测评

1. 六大风格剖析：告知、信息、质询、导泻、催化、支持

现场测评

2. 三脑认知；

3. 三脑与情绪的运行模式解析；

4. 六大风格与三脑的运作模式剖析；

1) 质询—爬行脑；导泻、催化—情绪脑；告知、信息、支持—智力脑

2) 六大风格与自我情绪模式的觉察；

二、管理者如何修炼自我的情绪智力

1. 正确认知情绪的作用

影视赏析：《头脑特工队》

2. 如何构建高情商

三、压力、弹性、绩效的相互模式与剖析

四、弹性

1. 弹性的定义；

2. 弹性的四个领域：生理、心理、情绪、精神

3. 弹性与情绪能量坐标；

4. 弹性与心率：心率和谐 = 良好的弹性；

五、HeartMath 建立弹性技术

1. 专注于心的呼吸技术

2. 快速和谐技术

3. 内心平和技术

4. 和谐沟通技术

现场演练

六、情绪感染对职场关系（同事、客户服务）的影响？

体验觉察：情绪大爆炸

1. 心理学效应：讽刺反弹理论
2. 焦虑情绪的管理

影视案例：吉吉国王的忧虑

3. 情绪压力管理之：正念呼吸法

体验觉察：正念呼吸

七、如何有效地辅导团队，提升团队绩效？

1. 团队共创

- 1) 聚焦主题：如何***?
- 2) 头脑风暴
- 3) 分类排列
- 4) 提取中心词
- 5) 图示化赋含义

2. 教练式团队辅导

- 1) 提问技巧：开放式 VS 封闭式
- 2) 教练九宫格

现场演练

- 3) 3F 倾听：以我为中心、以对方为中心、3F 倾听（事实、感受、意图）
- 4) 同理心训练

案例练习：小张的烦恼

第四讲：组织心理——带领构建组织情商

一、担当情绪领袖，完善组织文化

1. 推动团队积极开放的沟通模式
2. 同理心思维在团队中的发扬

3. 塑造团队感恩与忠诚的心态

案例研讨：企业员工 EAP 心理援助计划

- 1) 感恩文化的建设

小组练习：感恩冥想（感恩日记）

- 2) 宽恕与接纳：慈悲心冥想

团队研讨：如何建设开放信任的团队文化？

二、组织愿景打造：意义感和价值感

1. 马斯洛需要层次理论：自我超越 vs. 自我实现

2. 设立自我的超我目标

- 1) 为何需要设立超我目标？
- 2) 超我目标的内涵
- 3) 超我目标的五个基本特征

小组练习：我的超我目标是如何？

【课程回顾、行动计划、祝福、合影】

说明：本课纲为通用版本，培训前会与企业方沟通，把握最真实的需求情况，做个性化方案调整，把培训价值放在第一位，让学员更加满意。