

心理学在人力资源管理中的应用

课程背景：

管理已由人事管理向人本管理转变，管人先管心，高效的管理既要管控绩效与成本，又要理顺人心，增强员工成长与发展的力量。然而，对于如何汇集人心实现企业愿景，许多管理者仍感困难重重。如何解决工作中人为的各种疑难杂症？如何在管理中有效知人、识人与用人？如何将员工心理动机与企业目标完美结合？

该课程结合管理学与心理学、人力资源管理技术与心理咨询技术、企业实际工作案例与心理咨询实务，帮助学员系统学习心理学主流理论与咨询应用，快速掌握心理分析术在员工招聘、辅导、激励等方面的应用，培养透过问题看成因和直接有效解决问题的能力，为企业培养咨询型管理者，引领人本管理！

课程收益：

- 从心理学角度掌握洞察他人，了解他人内心的实用工具
- 掌握不同类型顾客的内在心理动机，购买动机的方面
- 有效读心，快速识人
- 提升每个人的心理能力从而提升企业的绩效

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业高中层管理者，HR总监，HR经理，HR相关工作人员

课程方式：讲师讲授+案例分析+实操演练+视频互动+角色扮演+情景模拟

课程大纲

第一讲：认识心理学

1. 什么是人的心理？人的心理是由哪些因素组成的
2. 心理学在人力资源管理中的主要作用
3. 从应用的角度介绍心理学界最新的对人类心理活动规律的研究成果
4. 地域文化对人心理的影响——中国人特有的心理活动特点

第二讲：心理学理论与技巧在人事招聘和人才选拔中的运用

一、识人七法

二、如何洞察面试中应聘者的心理因素

1. 逢迎
2. 恳求
3. 显示
4. 自我抬高
5. 道歉
6. 事先声明
7. 合理化建议
8. 否认

三、面试中面试官常见的心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

4. 犄角效应
5. 刻板效应
6. 异性效应
7. 中央趋热效应
8. 惺惺相惜效应

四、招聘中的心理技术

1. 无领导小组讨论

观察：应试者的内在性格特征

2. 文件筐测试方法

3. 招聘视频观看分析

视频：招聘技巧分析《面试技巧视频》

第三讲：气质、性格、人格与人力资源管理中的知人善任

一、不同性格的人的特点及应对方案

1. 领导力
2. 团队
3. 沟通
4. 激励
5. 岗位匹配
6. 情绪
7. 冲突点

二、人类的心理现象

三、气质、性格与人格

1. PDP
2. DISC
3. MBTI
4. 九型人格：分别分析九种性格的特质（1号——9号）
5. 九型人格与招聘配置
6. EPQ与大五人格
7. 卡特尔 16PF

现场演练：性格分析在招聘中应用

四、招聘配置的三大匹配原则

1. 个人—组织匹配
2. 个人—团队匹配
3. 个人—工作匹配
 - 1) 个人—工作匹配的基本方法
 - 2) 个人—工作匹配的人格特征法
 - 3) K 知识—学历证书、资格证书
 - 4) S 技能、A 能力—STAR 行为面试法

第四讲：员工绩效考核中的态度问题及其转变技巧

一、工作价值观

二、什么是态度

1. 个体对特定对象总的评价和稳定性的反应倾向
2. 态度的心理成分
3. 影响态度转变的因素

4. 沟通说服效果之间的关系
5. 态度与行为之间的关系
6. 态度的测量

三、满意度

1. 工作满意度
2. 满意度与工作积极
3. 工作满意度模型
4. 满意度的结构
5. 满意度与公平
6. 员工如何表达他们的不满

四、改变态度的具体策略

1. 登门槛
2. 超限逆反
3. 留面子
4. 自我价值保护逆反
5. 逆反心理的避免与利用
6. 禁果逆反

五、绩效辅导沟通中的原则与技巧

1. 绩效沟通辅导中的有效成分
2. 绩效沟通辅导中的基本原则
3. 绩效沟通辅导中的教练技术
4. 绩效沟通辅导中的沉默与聆听艺术

第五讲：如何激励你的下属

一、激励理论

1. 马斯洛需求层次理论
2. 赫兹伯格双因素理论
3. 公平理论
4. 期望理论
5. 其他相关理论

案例讨论：如何应用激励理论

二、团队管理中的激励方法

三、怎样使团队产生独特的激励效果

1. 工作轮换法
2. 工作扩大法
3. 工作丰富化
4. 可供选择的工作时间

四、你对自己的团队了解多少？

1. 团队角色的认知
2. 你目前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？

第六讲：员工关系管理中的心理辅导技术

一、心理正常与心理健康的区别与联系

1. EAP 的概念

2. 自我探索
3. EAP 的实施方式，内部 EAP 的流程
4. EAP 的主题应用

二、一般心理问题的诊断技术

1. 如何进行积极情绪培训
2. 如何结合员工年龄和生活现状进行家庭生活能力指导
3. 如何帮助员工管理压力和不良

三、新员工的减压方法

1. 同化
2. 宣导
3. 预留空间

四、中层管理人员的减压方法

1. 时间方面
2. 人际方面
3. 环境方面
4. 领导责任