
《管理心理学与沟通应用》

【课程目的】

- 1、认知管理过程中人的心理现象及其规律，提高对管理行为本质的认识；
- 2、认知员工行为本质与特征，能够正确运用激励原理与方式引导员工的积极行为；
- 3、理解群体行为与个人行为的影响与差异，能够合理的处置组织中各种人际关系；
- 4、科学运用领导力，发挥文化建设在组织管理的积极作用。
- 5.熟悉掌握沟通技巧，提升构建信任 and 良好人际关系的关键技能

【课程对象】

中高层管理者、职业经理人、团队领导者

【培训时长】

2天，6小时/天

【培训方式】

讲授、案例分析、小组讨论、互动问答、讲师启发、现场演练等

【课程简介】

管理心理学也称组织行为学，其主要任务是探索改进管理工作的心理依据，寻求激励人心理和行为的各种途径和方法，以最大限度地调动人的积极性、创造性，提高劳动生产率。其研究重点是组织管理中具体的社会心理现象，以及个体、群体、组织、领导中的具体心理活动的规律性。

企业的中基层管理者多数出身于生产技术骨干，其管理工作更多是依靠学习、借鉴他人的经验和自身的经验积累，缺乏系统的管理能力培养，导致管理过程中的行为缺乏正确的依据和理论支撑，领导效能不高。现在，越来越多的企业意识到，不懂组织中人的心理不懂组织中人的行为，就难以驾驭组织，无法使组织中的人乐于并能够为组织效力。

本课程以管理心理学为架构，以实用为出发点，以学员掌握为目标，使学员较为系统地形成对管理心理和行为的认知，理解并掌握领导行为的心理构成要素和运用策略，富足员工的心理资本，提升组织管理能力和水平。

【课程提纲】

第一单元：管理者在组织结构中的角色定位与转换

一、从技术走向管理的角色定位与角色转换

- 1、管理者的管理困惑
- 2、管理者的角色定位和能力模型
- 3、技术人员和管理人员的思维模式
- 4、角色转换的成长之路（角色、态度、知识、技能）

二、技术管理者在组织结构中枢纽作

- 1、中层管理者承上启下的核心作用
- 2、管理者面对老油条、关系员工、新新生代员工的变化和挑战
- 3、中层管理者自身的执行困惑

三、管理者深刻理解领导力的概念

-
-
- 1、领导力是影响他人（团队）实现组织目标的能力与过程
 - 2、如何分析并引导不同员工的需求，并激发工作潜能
 - 3、面对老油条、关系员工、新新生代员工这样的挑战该如何影响？
 - 4、探讨管理者影响员工的四种方法和手段
 - 5、思考员工愿意追随什么样的领导？

四、提升管理者领导能力的四个步骤

- 1、学会在管理中定位、补位；不要错位、越位；
- 2、学会摸透公司政策、战略目标，学会向领导汇报问题的具体方法与工具，跟公司战略和公司领导保持高度一致
- 3、学会对自己部门员工进行分类分层管理，激发他们工作潜能；
- 4、学会换位思考，获得业主以及内部不同业务部门的支持。

【实战演练】

- 1、帮助分析员工分类需求，并进行分类激励
- 2、掌握跟领导沟通的七个步骤，以争取资源实现管理目标；
- 3、掌握提升自身影响力的四个方法并实践应用

第二单元 管理心理学的实践分析与运用

一、个体心理分析与应用

- 1、潜力与自我效能

讨论：阻碍潜力发挥的因素是什么？

- 2、自我意象与强化方式（自我谈话的循环）
- 3、自尊及提高自尊水平

二、个体态度与行为

- 1、关于态度（概念、特点和作用）
- 2、改变态度的方法
- 3、态度与行为的关系
- 4、改变行为到改变态度（战俘、造假的经理）

三、个体需求与动机

- 1、个人思考：
- 2、从建筑工谈起，动机与需求的层次
- 3、动机的类型
- 4、动机影响行为
- 5、激励的第一层级（自我激励）

四、群体与团队

- 1、关于群体
- 2、群体与团队的区别
- 3、团队的优势与类型
- 4、如何打造高效团队

五、组织结构与设计

- 1、组织机构和常见的组织结构及特点
- 2、组织变革与流程优化

讨论：关于组织我们能做什么？

六、组织文化

- 1、关于组织文化

-
-
- 2、无效组织文化的原因
 - 3、组织舒适区及拓展
 - 4、如何形成组织文化（如何把公司的梦想变成员工的梦想）

【实战演练】

- 1、熟悉个人心理学、群体心理学、组织结构的设计与应用
- 2、了解和熟悉行为发生变化的驱动力
- 3、掌握将公司梦想变成员工梦想的五个步骤

第三单元 组织管理中的高情商沟通与训练技巧

一、中层管理者的高效沟通技能提升

- 1、感悟中国人三的思维
- 2、沟通定义——达成思想、意识、情感上的一致性
- 3、高情商的理解（控制自己情绪、影响对方情绪、恰当的沟通方法）
- 4、沟通的核心——同理心的聆听、发问、表达、回应
- 5、跟下属沟通的实用技巧
 - ◎如何有效发布指令
 - ◎如何艺术地批评下属
 - ◎如何恰当处理下属的抱怨
 - ◎与下属沟通解决棘手问题

二、意识与潜意识的重要性

- 1、学会运用催眠的技巧去影响他人；
 - 2、学习四种不同气质的人的性格；
 - 3、根据不同的性格和气质组建团队；
 - 4、掌握跟不同气质的人的沟通方法。
- 三、现场气质测试应用，并提供气质测试工具。

【实战演练】

- 1、帮助分析管理者的性格与气质
- 2、学会分析下属员工的性格与气质
- 3、掌握控制情绪和激励情绪的修炼方法
- 4、学习和掌握跟不同气质性格的人沟通，并现场演练

第四单元 管理心理学核心——以人为本的领导

一、直达员工内心的影响力

- 1、言与行的一致性
- 2、发现闪光的金子
- 3、宽厚的包容心
- 4、身处小人的世界

二、铁打的营盘流水的兵——建设团队

- 1、选人的三个维度
- 2、育人的二个习惯
- 3、用人的时、空观念
- 4、留、提、淘人的综合技巧

三、掌握员工发展状态的两把尺子

- 1、能力

-
-
- 2、意愿
 - 3、两种情况下对执行影响的解决方案
- 四、指挥性领导
- 1、完整的指令性工作习惯
 - 2、指挥的完整性于互动性
- 五、激励，提升下属工作意愿
- 1、态度决定一切：成功励志
 - 2、激励的基本原理与理论
 - 3、了解员工的需求与工作动机
 - 4、员工激励实战 (pmpmp)
- 六、授权，责任与权力的分享艺术
- 七、督导，修正团队行为的领导艺术

【实战演练】

以某事业单位案例实战分析：

- 1、帮助分析某事业单位的员工现状
- 2、帮助设计某事业单位的员工激励方法并实施
- 3、帮助设计某单位的激励效果与跟踪