

# 管理心理学

## 课程背景：

社会的变迁，管理面临新的课题：高薪为何同样难以招到合适的人？薪酬不再是留人的唯一要素，尤其对于部分核心员工？新生代的员工越来越难管，越来越不听话？员工对于公司的归属感越来越低？公司管理层使尽浑身解数，员工的工作满意度仍然在不断下降？……

传统管理往往以工作任务为导向，以工作绩效为根本。然而，随着富士康事件之后，管理者开始更多关注员工的心理成长，并着眼于更好的提升员工的心理资本，最终实现管理成效；“科学管理”模式逐步转向“人性管理”模式，管理中的心理要素也越来越被重视。

员工的态度、人格模式、动机、情绪等非技能性要素得以关注，以期更好提升管理水平。团队建设、沟通能力、领导风格等，组织文化、工作与生活的平衡、工作压力等议题，都成为管理中不可或缺的部分。

因而，管理心理学，就是以人性为根本，着眼于提升管理的绩效和水平。

## 课程特色：

以“心理学”为核心学科，融合：管理心理学、组织行为学、职业心理学、工业与组织心理学、社会心理学、发展心理学、认知心理学、健康心理学、情绪心理学、压力管理心理学、积极心理学（幸福心理学）、心理咨询技术等相关学科的知识点。

★ **定制化**：汲取国内外管理心理学领域的成功经验，结合国内企业员工的本土化需求，以及本地化的实践经验而更好地帮助学员进行心理学应用实践与管理绩效提升。

★ **实战性**：管理心理学相关的技术和方法，均以心理学的实证研究为基础，国内学员的大量实践而不断完善，确保学员能真正学有所用，用则见效，帮助组织完善管理水平。

★ **职业性**：结合学员的职场管理应用场景，切实帮助学员能学会相关的管理技能，最终提升工作绩效。

### 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。

**课程时间：**1天，6小时/天

### 课程对象：

1. 中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层；
2. 销售类、客服类、管理类、研发类等岗位核心团队；
3. 金融、电信、IT业、政府机构等高压行业；
4. 其他希望获得压力管理技能，提升工作绩效的人群；

**课程方式：**讲师讲授，影视分析、案例讨论、互动交流，分组讨论，角色扮演、头脑风暴，现场辅导，催眠放松，自我觉察，行动方案。

### 课程模型：

# 管理心理学课程体系



## 课程大纲

**导语：**心理学在管理实践中有什么用？

**案例研讨：**从《三国演义》的蜀国兴衰看管理心理学

**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）

**案例研讨：**富士康连续 13 跳事件带来启示

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. 现代管理学大师德鲁克先生关于“知识型”员工的论述

**第一讲：幸福至上：探寻员工的内心需求，提升工作满意度与幸福感**

### 一、人生的终极追求是什么？——幸福感

1. 系统性思考：我到底需要什么？

2. 到底是什么偷走我们的快乐？

**觉察体验：**我们理想的生活状态是什么样的？

**团队研讨：**新生代员工的心理需求是什么？

## 二、如何才能让员工收获人生的幸福感？

1. 解读人生的四种汉堡模型
2. 幸福工作的 MPS 模式

## 第二讲：驱动力：关注内在心理动机，引爆员工的小宇宙

### 一、55%的员工对自己的工作缺乏热情？

**团队研讨：**胡萝卜与大棒，到底哪一个更重要？

1. 外部奖励为何会失效？
2. “如果 – 那么”型激励的挑战是什么？
3. 如何尽量发挥奖励的效果？

### 二、内在驱动：如何激发现代知识型员工的积极性（创新）？

**测试觉察：**你的成就动机如何？（心理投射）

#### 1. 驱动力 3.0 系统

- 1) 自主性：如何让员工拥有内在的自驱力？
- 2) 专精：员工如何才能全力投入工作？
- 3) 目的：员工到底为何而工作？

#### 2. 员工为何要努力工作？（麦克莱兰定律）

3. 薪酬公平：工资能不能有效地激励员工（双因素理论）

**总结回顾：**ORID 聚焦式会话（2 人小组分享+小组代表）

**团队共创法：**如何有效地管理团队，提升团队绩效？

- 1) 聚焦主题

- 2) 头脑风暴
- 3) 分类排列
- 4) 提取中心词
- 5) 图示化赋含义

**体验觉察：**健身气功八段锦（专注力、觉察力）

### **第三讲：团队沟通管理：用心经营团队，提升团队绩效**

**团队研讨：**员工为何会选择离职？

#### **一、如何引导员工面对职场的不公平感？**

1. 员工感受到不公平时，可能会采取的选择

**团队研讨：**你心目中的组织公平是什么状态的？

2. 员工认为自己有“错”吗？

**影视赏析：**不就是一个加减法算错了嘛

**心理学效应：**自我服务偏差

3. 如何看待员工的“抱怨”？

**心理学效应：**心理契约的违背与破坏

**动机探索法：**每个行为背后都有一个积极、正向的意图！

#### **二、如何健康有效地表扬员工（奖励的惩罚）？**

#### **三、非暴力沟通：批评员工的艺术**

**案例分析：**对方不接受批评怎么办？

1. 坦陈己见 VS 发泄情绪？
2. 区分沟通中的评价：行为 VS 人格
3. 表达感受，但不发泄情绪

4. 软硬结合：温柔的坚持

5. 洞悉性格，改善团队的职场沟通模式（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）

**第四讲：情商领导力：如何避免管理沟通中的情绪失控？**

**一、如何避免情绪失控？**

1. 为何愤怒情绪很难控制？

2. 如何避免情绪绑架 emotion hijacking？

**影视赏析：**路怒症（停车场的愤怒）

3. 6 秒钟暂停策略：减少本能的情绪应激反应模式

**头脑风暴：**6 秒钟暂停

**二、驾驭情绪，训练大脑的专注力：允许 - 承认 - 接纳**

**体验活动：**正念呼吸法

**三、修炼自我的情绪复原力 Resilience**

**1. 防止思维反刍**

**体验活动：**区别想法和情绪

1) 活在当下

**体验活动：**正念饮食（葡萄干）

2) 从反应模式 Reaction 到 回应模式 Response

**体验活动：**TFA 情商调适法（Thinking-Feeling-Action）

## 第五讲：构建培育组织文化：高情商管理者的使命

### 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：企业对员工的心理关爱

- 1) 感恩文化的建设

体验活动：感恩冥想（感恩日记）

- 2) 宽恕与接纳：慈心冥想

团队研讨：如何建设开放的团队文化？

### 二、培育组织创造力——心流体验

1. 心流体验的九个重要因素
2. 幸福工作法与心流体验
3. 如何在工作中创造心流体验？（环境）

### 三、组织愿景力打造：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？（内在的价值观）
- 2) 超我目标的内涵
- 3) 超我目标的五个基本特征

体验活动：我的超我目标是如何？

总结回顾：ORID 聚焦式会话（2人小组分享+小组代表）