

管 理 心 理 学

职 业 经 理 人 心 理 素 养 提 升

讲 师：孙 阳



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

管理者发展之路：从 **管理小白** 到 **管理传奇**





管理者发展之路





深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

“人” 是管理中最大的不确定因素



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

我不是一颗“螺丝钉”

我是一个“人”



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

管理新观点

要“**理事**”，先“**管人**”

要“**管人**”，先“**懂人**”



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS



目录

CONTENT

- 一. 人的烦恼之源: **情绪**
- 二. 人的“成年”: **边界**
- 三. 人的“幻觉”: **自恋**
- 四. 人的冲突本能: **攻击性**
- 五. 人的高级智慧: **情商**



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

人的烦恼之源 情绪



管理中的情绪问题

- ✓ 员工的负面情绪问题
- ✓ 管理者本身的负面情绪问题



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

情绪的底层逻辑

事件

情绪



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER



改变看法就可以修正负面情绪

“正确” 的看法未必是 **“真实”** 的看法
要勇敢去面对自己 **“真实”** 的那一面





深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

越贴近 “人性”，越有可能撬动人心





深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

四个要点

1. 真实
2. 包容
3. 替代
4. 人性



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

情绪的“日常养护”很重要



这个世界上没有“问题”
能够解决的“不成问题”
不能解决的不再是“问题”，而是“情绪”
所以，解决问题的终极方案是“解决情绪”



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS



人的“成年” 边界



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER

边界清晰也是一种职业化素养



如何得体地拒绝别人：**VAR**原则

- Validate
- Assert
- Reinforce



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

“No” 也许会让别人不高兴，
但会给你 **自由** 。



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS



人的“幻觉” 自恋



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

幻觉一：聚光灯效应



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

幻觉二：优越效应



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

幻觉三：合理化效应



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

人的冲突本能 攻击性



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER

莫名其妙又把人得罪
了，我都不知道为啥

.....

我觉得我挺友善的，可
是很多人不喜欢我.....

人跟人相处为什么这么难



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

“**隐蔽**”的攻击性



“隐性攻击” 触发点



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

如何防范“隐性攻击”



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

人的“高级智慧” 情商



- ✓ 随着职位的升高，智力和技术能力的重要性会逐渐递减，而 **情商** 的重要性会不断递增。
- ✓ **情商** 对于管理者非常重要，决定了他是**有效地激励团队**还是**对团队产生负面影响**。





01 自我意识

了解自我
感知自我

02 自我管理

情绪管理
自我激励

情商四维度

03 同理心

感知他人
正确倾听他人
理解他人思想和意图

04 社交能力

社交规则领悟力
人际关系能力
人际影响力



情商 三题



如何正确倾听他人



如何使用“同理心”



如何真诚表达赞美



1、如何正确 **倾听** 他人



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGERS

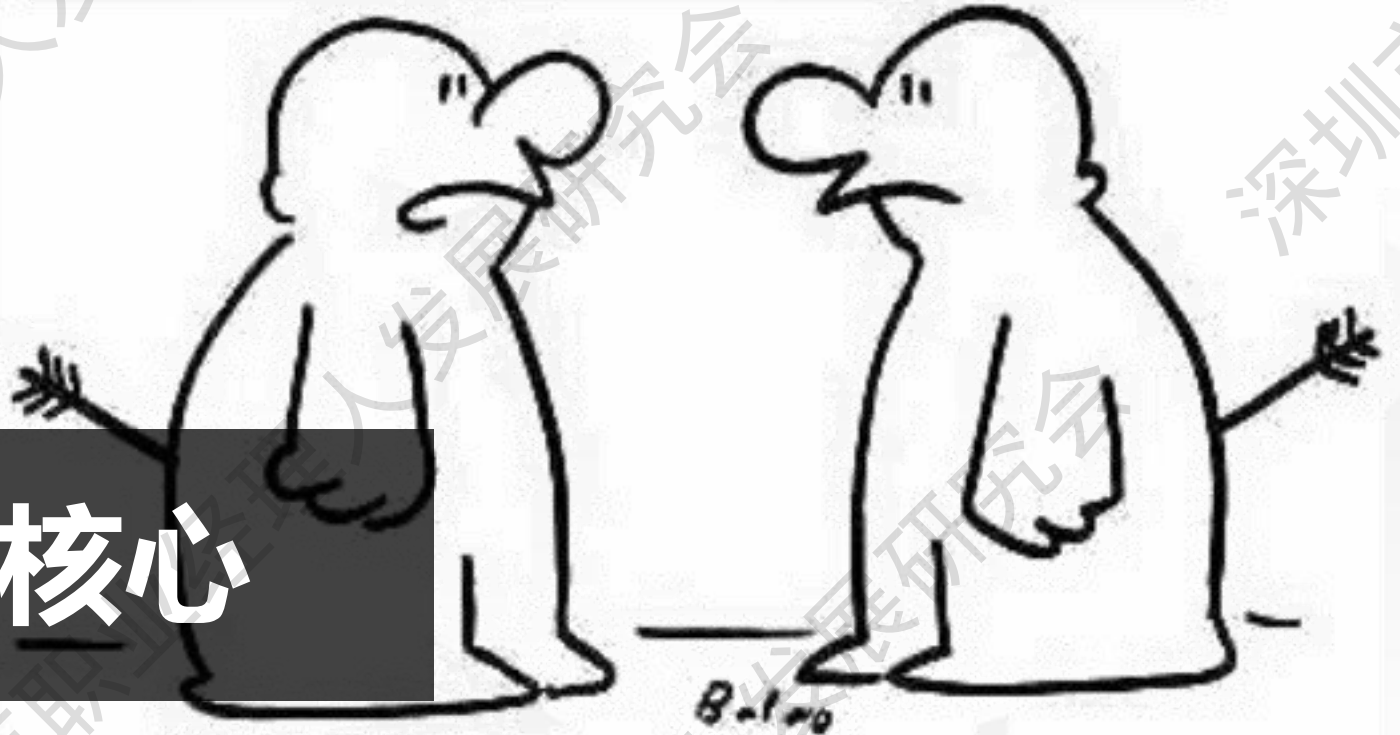
倾听代表的是**尊重**和**欣赏**



2、如何使用 同理心



同理心是情商的核心



"I know exactly how you feel."



3、如何真诚表达 **赞美**



深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER

真诚的 **赞美** 可以 最大程度地
满足人类的 **自恋**





FFC原则



回顾复习

本次课程主要内容：

- 管理者的成长之路
- “人”的五大心理特质
 - 情绪
 - 边界
 - 自恋
 - 攻击性
 - 情商





深圳市职业经理人发展研究会
SHENZHEN ACADEMY OF PROFESSIONAL MANAGER

谢谢!

本文档中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属于孙阳老师所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人，未经书面授权许可，不得复制或引用本文档的任何内容（包括电子形式或非电子形式）。