

心理

管理

Psychological Management

颜世富◎主编



中西管理会通丛书



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

★中西管理会通丛书★

心理管理

主 编 颜世富

副主编 唐宁玉 吕晓俊 周晓君

参 编 刘 佳 吴海燕 李 怡



机械工业出版社

对人的管理不能只注重下达任务、一般号召、满足物欲等低水平的操作上,必须关注人的心理发展规律,真正调动员工内在的积极性。管理者要遵循事物发展与人的心理发展的规律和特点,有意识、有目的地借助各种媒介调动人的主观能动性,使人保持良好心态,以实现组织的目标。心理管理不仅影响管理者管理效能的发挥,而且还影响员工心理的变化;不仅影响员工当前的表现,而且还影响其未来的发展。有意识地运用间接的、隐性的心理管理,可以提高管理的科学性和实效性。

本书对心理管理、心理领导、心理领导力测验与训练、个别差异与管理、心智模式管理、情绪管理、意志管理、心理健康管理、激励管理、企业文化管理等内容进行了深入系统的论述,既阐述了东方心理管理的基本思想,又融合了西方现代管理的基本理论。

本书除了适用于高校管理类专业教材外,还可用作各种管理类培训教材,并可供关心管理理论及其运用的人士阅读。

图书在版编目(CIP)数据

心理管理/颜世富主编. —北京:机械工业出版社, 2008.7
(中西管理会通丛书)
ISBN 978-7-111-24323-6

I. 心… II. 颜… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 081425 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
责任编辑:曹俊玲 版式设计:霍永明 责任校对:佟瑞鑫
封面设计:刘科 责任印制:李妍
北京蓝海印刷有限公司印刷
2008 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
169mm×239mm·25.5 印张·458 千字
标准书号:ISBN 978-7-111-24323-6
定价:38.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010) 68326294
购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643
编辑热线电话:(010) 88379718
封面无防伪标均为盗版

“中西管理会通丛书”编委会

主编：颜世富博士

上海交通大学东方管理研究中心执行主任

上海慧圣咨询有限责任公司总经理

编委：

张兴福博士 上海交通大学东方管理研究中心

唐宁玉博士 上海交通大学管理学院组织管理系执行主任

郑兴山博士 上海交通大学东方管理研究中心

肖鸣政博士 北京大学人力资源开发与管理研究中心主任

林泽炎博士 国务院发展研究中心人力资源研究培训中心副主任

孙时进博士 复旦大学心理学系主任

任浩博士 同济大学发展研究院副院长

宋继文博士 中国人民大学商学院

刘桂林博士 宝山钢铁股份公司宝钢分公司人力资源部经理

郭淞 上海慧圣咨询有限责任公司副总经理

曹益生博士 上海慧圣咨询有限责任公司高级顾问

主编助理：

陈霜晶 上海慧圣咨询有限责任公司总经理助理



序

受复旦大学苏东水老师的影响，我关注东方管理思想的研究已经 20 多年了。20 多年前，苏老师提出的一个问题激发了我对东方管理研究的兴趣。“谁是科学管理之母？”这是苏老师在给我们上第一次课时提出的问题。很多人都知道泰勒是科学管理之父，但“谁是科学管理之母”却很少有人细究。苏老师告诉我们：“王熙凤是科学管理之母！”也许有人以为这是一句玩笑，但实际上，这是苏老师对《红楼梦》、《三国演义》等古典名著多年深入研究的感悟。在《红楼梦》中，王熙凤的管理行为中确实有许多类似泰勒看重的工作分析等科学管理思想的运用。这是我第一次接触东方管理思想。当时，东方管理思想的研究还处于起步阶段，只有苏老师等少数前辈在这一领域默默耕耘。

可喜的是，近年来，越来越多的学者开始研究中国古代管理思想，中国传统文化中优秀的管理智慧受到越来越多的关注。这其中，既有人从《孙子兵法》中吸取竞争思想和战略理念，也有人从《三国志》中凝炼出用人、谋略、竞争等经验；还有人谈《易经》、谈老庄思想的现实应用，更有人以《管理：向西门庆学习》为题，从古典小说《金瓶梅》中总结归纳出所谓的“西门庆管理哲学”等。且不论这些研究的是非优劣，至少我们可以看出，东方的传统文化中确实有值得我们学习的地方。那么，究竟应该向东方文化传统学习什么？

历史的时代特征与现代社会的可比性可以为我们提供参考。例如，春秋战国时期是一个激烈竞争的时代，我们可以从春秋战国纷争称霸的时代汲取可供现代“商战”借鉴的历史营养。春秋时期，齐桓公、晋文公、楚庄王、吴王阖闾、越王勾践纷纷走上历史的大舞台，争相扮演着时代的主角，这是人人皆知的“春秋五霸”。进入战国以后，各国间的兼并战争更趋激烈。春秋末年的 100 多个诸侯国，到了战国初期，有的被兼并，有的被淘汰，最后形成了“战国七雄”争霸对峙的局面。纵观中国五千年的文明史，春秋战国时代是竞争最惨烈的时期。现代商战虽然没有先秦诸子生活的春秋战国时代那样战火连年的惨烈，但优胜劣汰、适者生存的激烈竞争环境却和春秋战国时代非常相似。如何在竞争中胜出，仔细研读历史，也许会得出我们想要的答案。



历史的思想文化中代表传统商业精神和智慧的精华可以为我们提供参考,为现实管理提供借鉴。例如,春秋战国时期诸子百家争鸣,思想文化得到空前发展。庄子在《天下篇》中感言:“犹百家众技也,皆有所长,时有所用。”春秋战国时期,儒家、道家、阴阳家、法家、墨家等不同学派纷呈,学说丰富多彩,孟子的“仁政”思想,老子的“无为”思想,墨子的“兼爱”思想,韩非的“法治”思想等为中国文化发展奠定了深厚的基础。这些思想不仅适用于当时的历史环境,而且对现代管理仍然具有借鉴意义。

在历史上,那些深谋远虑、进退自如的名商巨贾们一生大都跌宕起伏,极具传奇色彩,他们的成与败都值得总结与借鉴,如商贾之宗的计然,商之鼻祖的范蠡,千古奇商、志在谋国的吕不韦,经营鬼才、大明首富沈万三,山西票号创始人雷履泰,红顶商人胡雪岩,甲午状元、商业巨擘张謇,沪上名商、业界翘楚叶澄衷,赤脚财神、一品百姓虞洽卿等。总结这些名商巨贾的奋斗历程,以及也许是他们共同的成长背景——悠久的传统思想文化的熏陶,能为我们解读他们成功的秘密。

以上几个方面可以作为我们学习研究东方管理的切入点,但并不足以覆盖博大的东方管理思想。我个人把浩瀚的东方管理思想的核心概括为以人为本,以诚待人,以和为贵。当然,关于东方管理思想的核心,其他专家学者也有众多的其他论述,我们可以继续探讨。

在中国目前的商学院、管理学院里,还是以美国文化为中心的西方管理思想为主流、为正统,而东方管理思想只是近年来才受到一定的关注,逐渐在向正统方向发展;国家自然科学基金对于东方管理思想的研究开始给予资助;复旦大学开始招收东方管理学专业的博士研究生;在上海交通大学110周年校庆学术讲座里,安排了台湾交通大学的曾仕强教授主讲中国式管理;一些东方管理学专著及东方管理学论文也开始涌现。这些现象都显示,关于东方管理学的研究正在不断地向前发展。

东方管理学的发展,还需要更多的学者从更广泛的视角来探索。在这方面,复旦大学和上海交通大学等机构作出了很多努力。2002年,在上海交通大学原党委书记王宗光教授和复旦大学东方管理研究中心主任苏东水教授等领导与专家的支持下,我们组织上海交通大学一些对东方管理、中国传统管理文化感兴趣的教师成立了上海交通大学东方管理研究中心。研究中心成立以来,教师们勤奋耕耘,努力探索,取得了一定的成果。颜世富博士主编的这套“中西管理会通丛书”,便是我们研究中心及兄弟院校有关专家的成果之一。

颜世富博士对于东方管理学进行了多年的探索，并为中共中央组织部领导干部考评中心、中国银行、中国工商银行、交通银行、宝钢集团、上海汽车工业集团等机构提供过咨询与培训服务，发表过东方管理学系列论文，在2000年就出版了《东方管理学》专著，具有较丰富的管理理论知识和实务经验。在这里，真诚希望颜世富博士主编的“中西管理会通丛书”对大家开阔视野、活跃思维、提高绩效有切实的帮助。

有的大学已经在招收攻读东方管理学专业的博士生和硕士生；

国学被一些企业家作为大智慧所青睐；

中国式管理的讲座录像在机场、新华书店热播、热卖；

中国管理研究的国际学术组织在不断增多；

.....

让我们共同为管理学科的创新、管理实践的创新作出更大的贡献！

国务院学位办学科评议组成员

中国市场学会副会长

王方华

上海交大安泰经济与管理学院院长

2007年9月

上海交通大学东方管理研究中心主任

丛书前言

我到任何地方都有一个爱好，就是逛书店买书。最近我经常在麻省理工学院、哈佛大学的书店里看书和买书。我惊喜地发现，在这些书店里有东方管理方面的著作，例如，在麻省理工学院的 COOP 书店里，很显眼的 Best of Business 的书桌上就摆放着《关系》、《孙子兵法》等著作。在美国 Cambridge 这个世界最著名的大学区里的其他书店，也有《周易》之类的著作。而且很有意义的现象是，介绍这些东方经典的人主要是美国人，表明一些西方有识之士确实在关注东方管理文化，他们已经在做一些会通工作了。

“中”与“西”的关系，是一个普遍存在的复杂问题，会通是一项非常艰难的工程。

我原来学习医学，知道中医与西医的关系复杂。中医和西医两个系统是不同的理论体系，一些中医与西医互相瞧不起，提倡多年的中西医结合，实际上收效不大。

后来学习心理学，和一些心理学家深入接触后，发现对西方心理学非常熟悉的台湾大学杨国枢、黄光国和香港大学高尚仁、杨中芳等人在积极推进心理学的本土化工作。他们强烈地感觉到，不能简单地利用美国人的理论来研究中国人的心理和行为。尤其是在芝加哥大学和耶鲁大学系统学习和研究过心理学的杨中芳博士，她对中国心理学的本土化的热忱给我留下了深刻的印象。

再后来学习经济管理，发现东西方管理学在理论与方法上同样有很大的区别。

尽管我们中国人表面上提倡中庸之道，但是，近现代以来，在对于西方文明和西方管理的态度上，总体上来看一向是走极端的。鸦片战争前的清朝皇帝、士大夫和一般国民，真正把自己看成世界的中心，把欧美等国家及地区看成不开化的蛮夷之地。鸦片战争后，一些人却走向另外一个极端，一味崇拜西方文明，把美国、英国作为真理、先进的代名词，编写管理学著作时也是照搬西方的管理学原理、思想、方法、案例等。可喜的是，国内少数学者已经意识到东方有着丰富的管理学思想，在编写管理学著作时也开始介绍东方管理思想了。

实际上,非中庸、走极端的态度和做法对国家、社会和个人都有很大的破坏作用。清朝长时期的夜郎自大、因循守旧、盲目排外的国策,现在的人看来会觉得不可思议。例如,乾隆中叶,原来的四口通商改为只有广州一口通商。法令规定,不准中国人出洋,不准“夷商”在广州住冬,不准“夷商”购买中国书籍和学习中文。据张德昌 1935 年在《清华学报》上发表的《清代鸦片战争前之中西沿海通商》一文介绍,一个名叫刘亚匾的中国人,因为教外国商人学习汉语,于乾隆二十四年被处以斩首的极刑。清朝能够出现这种案例,是有思想基础的。宋朝石介是这样解释什么叫中国的:“天处乎上,地处乎下,居天地之中者曰中国,居天地之偏者曰四夷。四夷外也,中国内也。天地为之乎内外,所有限也。”清政府闭关锁国、夜郎自大的结果是在鸦片战争中被打得惨败。

近年来,一些人却又走向另一个极端,以为西方的月亮都比中国的圆,主张全盘西化。他们对于中国传统的、民族的、自己的文化,缺乏自信,感到自卑。一些大学生的许多宝贵时间不是花在学习新知识上,而是花在学习外语上。在有的大学里,一些人为照搬西方的管理学原理、思想、方法、案例等行为感到自豪;在以培训高级管理人员为主要取向的 EMBA 招生广告宣传中,商学院互相攀比谁请的外国教师多。然而,中国真实的管理工作,很少是简单利用西方管理功夫就能取胜的。

洋务运动从结果来看是失败了,但是洋务运动的一些思想理念还是很值得我们重新认识、分析和借鉴的,例如中西会通的主张就值得学习。具体如何会通是技术问题。

因为身兼大学东方管理学院教师和咨询公司总经理,经常和担任领导职务的人打交道,我们相见时经常会谈及管理理论与管理实务的关系。大家有一个共同的感受,那就是在实际的管理工作中,主要以能否解决现实问题为导向,很少区分影响自己行为的理念和理论是属于东方的还是属于西方的,是中国的还是外国的。也就是说,人们在从事管理工作时,以是否有用为标准,自己已经把诸多管理理论和方法会通了。

把管理学的知识分门别类,是为了教学和研究的方便。在实际管理工作中,人们对管理学的分歧、流派关注很少,重点关注的是如何能够解决现实问题。

因此,我们认为,不管什么理论、什么模型,如果要有效地指导管理实践,都必须根据当时的需要进行会通。

我们主张中西管理会通,同时又要注意中西管理在理念上、方法上有许多区别。有人对东西方文化有差异、东西方管理文化有差异持异议,认

分好案例和优秀文章。我们力所能及地与作者进行了联系。对于一些未能联系到的作者，请见书后速与我们联系，以便我们支付相应的报酬。对这些优秀的作者，我们再次表示诚挚的谢意！

真诚感谢苏东水教授、王方华教授、燕国材教授、王米渠教授的指点和鼓励；感谢编委会和作者们智慧报国的崇高精神；感谢上海交通大学和上海慧圣咨询有限责任公司同事们的团结互助；感谢我们为其提供咨询与培训服务的机构，是他们使我们领悟了真正的管理之道。

带着会通的心理，我最近发现，在某种程度上，目前有些美国人学习和运用中国古人提出的天人合一、保护自然等思想比当代部分中国人更认真和实在。另外，中国一些企业在量化、实证等方面的管理水平超过了一些美国公司，例如中国上海的地铁，在硬件和软件管理上都比美国著名的波士顿强很多。

越是学习思考，越是深入管理实践，就越是感受到管理学的复杂。真诚希望大家对我们的探索提出意见与建议，共同为丰富和发展管理学科作出贡献。

sfyan@vip.sina.com; sfyan@sjtu.edu.cn

颜世富

2007年9月

前言

随着人类文明的不断进步，心理管理的重要性和复杂性将受到越来越多的人的重视。我本人目前主要从事企业管理方面的教学、科研与咨询工作，但是最近几年也经常受到中国银行、中国工商银行、宝钢等著名机构的邀请：进行心理管理方面的培训与咨询。

在以前的管理工作中，很少听到心理资本、情绪资本、员工心理援助计划、灵修、情商等说法，但现在的管理工作则要经常与这些内容打交道。

《孟子·滕文公上》认为，“劳心者治人，劳力者治于人”；兵家提倡在战争中要“攻心为上”。我在2000年出版的《东方管理学》中指出，管理的核心是治心为上。所谓“治心为上”，是指在管理工作中，要把调节和控制管理者本人和被管理者的心理放在首位。管理可以简称为管人理事，事也是人在理，人的行为受心理驱动，所以，对于心理的管理就显得特别重要了。

关于心理能量的巨大，孙中山先生可谓论述到了极致：“夫国者人之积也，人者心之器也，而国事者一人群心理之现象也。是故政治之隆污，系乎人心之振靡。吾心信其可行，则移山填海之难，终有成功之日；吾心信其不可行，则反掌折枝之易，亦无收效之期也。”孙中山先生透过国事、政治现象，发现人心才是源头，一切行为都是在心理的支配下产生的，因而得出结论：“物质之力量小，精神之力量大”；革命取得成功，“精神能力实居其九，物质能力仅得其一”。

本书由上海交通大学东方管理研究中心执行主任、应用心理学专业研究生导师，北京大学国民素质研究中心执行主任，上海慧圣咨询有限责任公司董事长颜世富博士主编。上海交通大学管理学院组织管理系执行主任唐宁玉博士、上海交通大学国际与公共事务学院吕晓俊博士、上海交通大学管理学院周晓君任副主编。上海慧圣咨询有限责任公司刘佳、上海交通大学网络学院吴海燕、中国浦东干部学院李怡博士等人参加了编写。

欢迎大家与我们联系，共同搞好复杂、艰难而又乐趣无穷的心理管理工作。我的电子信箱是：sfyan@vip.sina.com。

颜世富

2008年5月5日

前言



XI

目

录

心理管理



中西管理会通丛书

序

丛书前言

前言

绪论

管理从“心”开始 /1

第一章

心理管理概述 /7

第一节 心理管理的特征 /9

第二节 中国古代心理思想 /14

第三节 西方心理学的历史流派 /16

第二章

心理领导 /21

第一节 心理领导概述 /23

第二节 心理领导的意义 /31

第三节 心理领导者的多重角色 /36

第三章

心理领导力测验与训练 /45

第一节 自我认识 /47

第二节 心理领导者人际关系技巧的拓展 /56



第四章

团队心理领导管理 /73

第一节 团队及团队成员 /76

第二节 团队心智模式剖析 /82

第三节 心理沟通管理 /89

第四节 团队心理领导测验与训练 /98

第五章

个性差异与管理 /107

第一节 人格理论 /110

第二节 人格测验 /116

第三节 个体行为 /151

第四节 塑造完美的人格 /155

第六章

心智模式管理 /171

第一节 丰富的心智模式 /173

第二节 心智模式的自我完善 /189

第七章

情绪管理 /197

第一节 情绪智力的内涵与诊断 /200

第二节 个体情绪技能训练 /223

第三节 效率、情感与管理 /236

第八章

意志管理 /243

第一节 中国古人对意志的认识 /246

第二节 意志过程和挫折体验 /253

第三节 磨砺意志的锻炼场 /266

第九章

心理健康管理 /279

第一节 心理健康概述 /282

第二节 压力管理 /291

第三节 工作压力管理 /304

第十章

激励管理 /319

- 第一节 激励的基本问题 /322
- 第二节 激励的基本理论 /331
- 第三节 激励的原则、程序和方法 /340
- 第四节 薪酬激励 /352

第十一章

企业文化管理 /365

- 第一节 企业文化对人的熏陶 /367
- 第二节 企业文化要义 /372
- 第三节 如何进行企业文化建设 /376
- 第四节 员工认同与企业文化推进 /388

参考文献 /392



绪 论

管理从心开始

心理
管理

