

Introduction of Mental Management

心智管理导论

胡君辰 潘晓云 编著



复旦大学出版社

复旦大学管理学教材系列

Introduction of Mental Management

心智管理导论

胡君辰 潘晓云 编著

图书在版编目(CIP)数据

心智管理导论/胡君辰,潘晓云编著. —上海:复旦大学出版社,2008.3
(复旦大学管理学教材系列)
ISBN 978-7-309-05922-9

I. 心… II. ①胡…②潘… III. 企业管理-高等学校-教材 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 011844 号

心智管理导论

胡君辰 潘晓云 编著

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 刘子馨
总编辑 高若海
出品人 贺圣遂

印刷 浙江省临安市曙光印务有限公司
开本 787×960 1/16
印张 23.75
字数 353 千
版次 2008 年 3 月第一版第一次印刷
印数 1—6 100

书号 ISBN 978-7-309-05922-9/F·1347
定价 38.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内容提要

近年来，中国的GDP总量已进入世界前列，中国的国力空前强大，但是中国能在国际上有一席之地的大型优秀企业并不多见。我们的企业家、经理人和员工的知识 and 能力在改革开放后的三十年中，特别在近来的十年中的确有了长足的进步，但是在心智管理方面，我们与国际先进企业之间还确实存在不小的差距。本书试图从心理学和组织行为学的视角，结合相关的理论，联系增强企业软实力的实践，阐述了心智模式管理的基本理论和可操作的方法。内容涉及心智管理概述、态度、动机、情绪、认知、智力、学习、压力管理、人际关系管理和时间管理等方面。严格来说，本书适合所有中等文化程度以上的人群，因为人人都需要不断地改善自己的心智模式。由于本书的案例主要倾向于企业，因此更适合管理学院、商学院的相关专业和MBA/EMBA教学之需。当然也十分适合企业和其他组织的各类人员的培训、进修、自学使用。

前 言

在二十年的研究和教学生涯中,一些朋友和学生与我们探讨了许多问题,其中一些问题留下了深刻的影响。

一位朋友问:同时出去打工的民工,十年后一位已是成功的百万富翁,而另一位还是在贫困线上挣扎,主要因素是什么?

一位学生问:同时毕业的大学生,二十年后一位已是商场赫赫有名的企业家,而另一位还是默默无闻的小文员,主要因素是什么?

学者的任务之一就是回答问题,本书写作的第一动力就是想回答这些问题。

以上的现象在社会中屡见不鲜,可能会涉及个体的知识、技能、健康、机会等等因素;但是都不能说明两者为何有这么大的差异。近来越来越多的研究发现这些都不是主要因素。目前的研究结果倾向

于:主要是个体的心智模式差异而造成个体的巨大现实差异。

如果假设“个体的心智模式是个体绩效差异的主要因素”成立,那么企业为了提高绩效,往往花巨资来提高员工的知识和技能,但是往往收效甚微,可以有了很好地解释了。因为问题是没有抓到关键所在:改善员工的心智模式。

企业为了适应竞争的需要,希望员工的行为符合企业的需要,但是如果不知道什么因素是优秀员工的核心竞争力,那么,吸引什么人,留住什么人,奖励什么人,有可能完全是盲目的。

当然回答以上的问题,看似简单,实则复杂异常,本书的第二个动力是抛砖引玉。希望通过本书能引起专家、企业家、经理人以及所有对这个领域感兴趣的朋友的进一步研究。是“砖”一定比较粗糙。虽然我们竭尽全力,希望在理论上能自圆其说;同时也希望能为企业界的朋友,尤其是希望真正改进绩效的朋友和希望改善心智模式的朋友,提供一些具体的方法。但还是有力不从心的感觉。好在中国的环境正在变得越来越宽松、越来越和谐,我们还可以不断提高、不断修改,最终能为中国的经济进一步腾飞和提高中国国民的心智模式而贡献我们一点微薄力量而感到欣慰。

本书主要分成四篇:启动篇,心态篇,智力篇,应用篇。

启动篇中主要涉及:心智管理概述(什么是心智,什么是心智模式,心智管理的简史,心智模式的生理基础等等)。

心态篇中主要涉及:态度(什么是态度,态度的形成与转变,工作满意度);动机(什么是动机,动机理论,归因,自我);情绪(什么是情绪,情绪理论,基本情绪和复合情绪,情绪调节,情绪智力商数)。

智力篇中主要涉及:认知(什么是认知,认知发展理论,认知过程);智力(什么是智力,智力理论,智力资本);学习(什么是学习,学习的理论,组织学习)。

应用篇中主要涉及:压力管理(什么是压力,压力的识别,压力管理);人际关系管理(什么是人际关系,e时代的人际关系,职场人际关系);时间管理(什么是时间管理,时间管理的基本原理,高效工作的时间管理)。

本书出版的第三个动力来自本书的责任编辑刘子馨先生,他的学术敏感性和对读者需求的前瞻性把握,不断地推动着我们,他几次

三番与我们探讨这个领域的发展前景,刘先生的专业知识和立意高度都使我们获益匪浅。

坦率地说,心智管理是一个年轻的学科,还十分幼小而幼稚。但是她先天具有心理学、管理学、社会学、信息学、生理学、遗传学、行为学等学科的“基因”,因此她的生命力一定十分顽强,她的未来一定生机勃勃,前途无量。

在本书的编写过程中,我们听取了不少专家的意见,也参考了大量的文献,在此,我们向所有专家以及这些文献的作者们表示真诚的感谢!

胡君辰 潘晓云

2007年11月29日于复旦大学管理学院

目 录

第一篇 启 动 篇

第一章 心智管理概述	3
学习目标	3
小案例	3
第一节 心智管理的基本概念	4
一、什么是心智	4
二、心智模式	7
三、心智管理	9
四、生理基础	13
第二节 心智管理思想的演进	15
一、心智管理思想的历史根基	15
二、心智管理思想的当代观点	17
第三节 心智管理研究方法	22
一、实验法	22
二、观察法	23
三、访谈法	24
四、问卷法	25
五、案例研究法	26
六、测量法	26

思考题	27
主要参考文献	27

第二篇 心 态 篇

第二章 态度	31
学习目标	31
小案例	31
第一节 态度的基本概念	32
一、什么是态度	32
二、态度的类型	35
三、态度与行为	37
四、态度的作用	39
第二节 态度的形成与转变	41
一、态度形成与转变概述	41
二、影响态度形成与转变的因素	42
三、态度形成与转变的过程	43
四、态度形成与转变的相关理论	44
第三节 工作满意度	46
一、什么是工作满意度	46
二、影响工作满意度的因素	49
三、工作满意度的测量	52
四、工作满意度的效应	53
思考题	54
主要参考文献	55
第三章 动机	57
学习目标	57
小案例	57
第一节 动机的基本概念	58
一、什么是动机	58
二、动机的种类	61
三、动机的评价	62
第二节 动机理论	65

一、动机的早期研究	65
二、动机的驱力理论	67
三、动机的诱因理论	68
四、动机的认知理论	70
第三节 归因	70
一、归因的含义	70
二、归因理论	71
三、归因研究的综合模型	74
第四节 自我	77
一、什么是自我	77
二、自我的构成	81
三、什么是自我效能感	82
四、自我效能感的功能	84
五、影响自我效能感形成的因素	85
思考题	86
主要参考文献	87
第四章 情绪	88
学习目标	88
小案例	88
第一节 情绪的基本概念	89
一、什么是情绪	89
二、情绪的特点	92
三、情绪的机能	93
四、情绪资本	96
第二节 情绪理论	100
一、早期的情绪理论	100
二、情绪的激活理论	103
三、情绪的认知理论	105
四、功能主义情绪理论	107
第三节 基本情绪与复合情绪	108
一、生物定向观/认知定向观	108
二、基本情绪	109

三、复合情绪	111
第四节 情绪管理	116
一、积极情绪的作用	116
二、情绪管理能力	118
三、情绪调节	120
第五节 情绪智力商数	125
一、情绪智力商数	125
二、企业情商	130
思考题	137
主要参考文献	138

第三篇 智 力 篇

第五章 认知	143
学习目标	143
小案例	143
第一节 认知的基本概念	144
一、什么是认知	144
二、认知系统	145
三、认知观的历史背景	147
第二节 认知发展理论	150
一、皮亚杰的认知发展理论	150
二、维果斯基的认知发展理论	154
第三节 认知过程	155
一、认知的一般过程	155
二、复杂的认知过程	163
三、元认知	166
思考题	168
主要参考文献	169
第六章 智力	170
学习目标	170
小案例	170
第一节 智力的基本概念	171

一、什么是智力	171
二、智力的构成	174
三、影响智力发展的因素	175
四、智力的测量	177
第二节 智力理论	185
一、经典智力理论	185
二、现代智力理论	189
第三节 智力资本	193
一、成功智力	193
二、创造力	194
三、智力资本	202
思考题	204
主要参考文献	205
第七章 学习	207
学习目标	207
小案例	207
第一节 学习的基本概念	208
一、什么是学习	208
二、学习的层次	211
三、学习的类型	212
四、学习的风格	213
第二节 学习的理论	217
一、经典条件反射理论	217
二、操作性条件反射理论	221
三、社会认知学习理论	224
第三节 组织学习	227
一、什么是组织学习	227
二、组织学习理论	232
三、组织学习的层级	234
四、组织学习的类型	235
五、组织学习的过程	239
六、组织学习力	244

思考题	249
主要参考文献	249

第四篇 应 用 篇

第八章 压力管理	255
学习目标	255
小案例	255
第一节 压力的基本概念	256
一、什么是压力	256
二、压力的生理机制	261
三、压力下的心理反应	264
四、压力反应的个体差异	265
第二节 压力的识别	268
一、压力的诊断	268
二、压力的源头	269
三、压力与绩效的关系	273
第三节 压力的管理	279
一、压力管理与现代企业管理	279
二、压力调查	282
三、压力应对	286
四、管理压力	289
思考题	290
主要参考文献	291
第九章 人际关系管理	292
学习目标	292
小案例	292
第一节 人际关系的基本概念	293
一、什么是人际关系	293
二、人际关系的类型	295
三、人际关系的状态及行为模式	297
四、人际关系的理论基础	300
第二节 e时代的人际关系	301

一、人际关系的心理解密	301
二、人际吸引	303
三、超越时空的人际关系	309
四、崭新的交流形态	311
第三节 职场人际关系	314
一、职场沟通之道	314
二、职场沟通之术:有效聆听	318
三、职场人际关系的测量	324
思考题	328
主要参考文献	328
第十章 时间管理	329
学习目标	329
小案例	329
第一节 时间管理的基本概念	330
一、什么是时间	330
二、什么是时间管理	334
第二节 时间管理的基本原理	340
一、时间管理的基本原则	340
二、时间管理的内容	342
三、时间管理的评价与分析	343
第三节 高效工作的时间管理	349
一、时间运筹	349
二、时间计划	352
三、常用时间管理技巧	355
思考题	366
主要参考文献	366

第一篇

启 动 篇

火车启动时所用的动力需要特别大。

一旦启动,惯性就会产生作用。

第一章

心智管理概述

学习目标

- ❏ 了解心智概念、心智的主要维度及特性
- ❏ 进一步掌握国内外关于心智模式、心智管理方面研究的进展，总结心智管理的目的
- ❏ 理解心智管理的生理基础
- ❏ 清楚了解心智管理思想演进的各种主要观点
- ❏ 学习心智管理研究的各种主要方法

小案例

中外企业文化交流的关键是实行本土化。零缺陷管理是发达国家质量管理的至高境界。清溢公司把零缺陷管理当作文化而不是管理工具引入，实现高质量，从“心”做起，创建相应的企业文化支撑。该公司把文化管理看成是心灵管理，开创了“心智文化”。

人是决定一切的因素，一个人的物质能量是有限的，如果用力方向错误或发挥不充分就更有问题，人力资源调节的关键在于人的心