

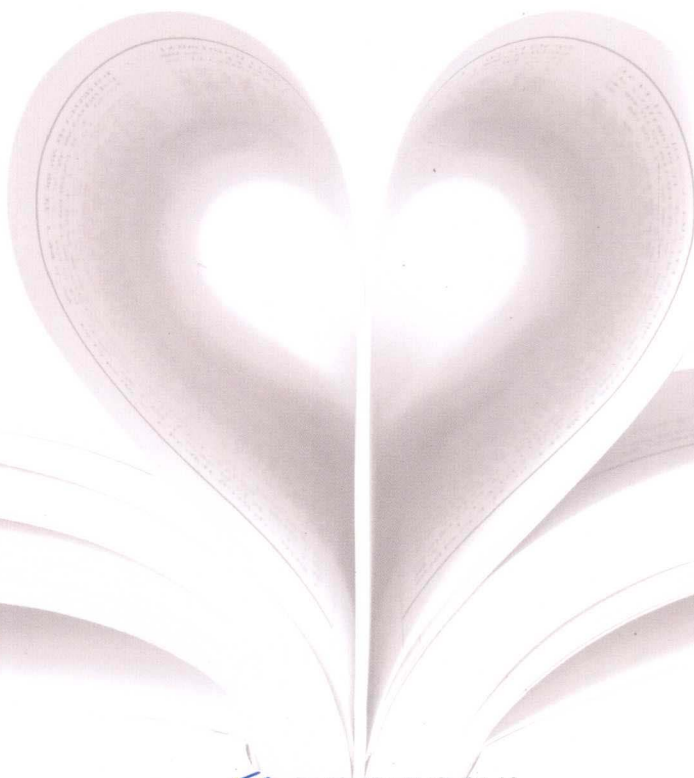
郭金山 王剑辉 / 著

XINLI GUANLI
PEIXUN
JIAOCHENG

心理管理

——体系与技能

心理管理培训教程



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

教育部 2019 年 1 月 1 日

教育部 2019 年 1 月 1 日
教育部 2019 年 1 月 1 日
教育部 2019 年 1 月 1 日

心理管理

——体系与技能

心理管理培训教程

郭金山 王剑辉 / 著

XINLI GUANLI
PEIXUN
JIAOCHENG

心理管理

——体系与技能

心理管理培训教程



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

心理管理——体系与技能/郭金山, 王剑辉著. —北京: 经济管理出版社, 2012.11
ISBN 978-7-5096-2224-7

I. ①心… II. ①郭… ②王… III. ①心理保健—技术培训—教材 IV. ①R161.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 274718 号

组稿编辑: 何 蒂
责任编辑: 杜 菲
责任印制: 杨国强
责任校对: 超 凡

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 710mm×1000mm/16

印 张: 24.25

字 数: 471 千字

版 次: 2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-2224-7

定 价: 48.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836



当前，中国社会正处于改革发展的关键时期，经济体制、社会结构、文化模式、价值观念等各个领域的深刻变化呈现出速度快、程度深、力度强的特征，为心理的全面发展和潜能的充分开发提供了前所未有的机遇，也对人们的心理健康提出严峻的挑战，导致社会各个群体产生巨大的精神和心理压力，威胁着人们的身心健康。为此，党中央高度重视心理健康发展问题，中共十七大报告提出“要加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导”，中共十八大报告更是从经济、政治、文化、社会、生态文明“五位一体”建设的高度再次强调，“要注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。

我在长期从事国情、社情及政策理论研究工作实践中深切感受到，加强社会心理问题研究，创新心理健康管理的策略和机制，推动各类群体心理的和谐发展，已经成为必然要求。2011年11月，我受邀参加中国心理卫生协会职业心理健康促进专业委员会在上海召开的第一届学术年会暨首届中国心理管理实践论坛，了解到该专业委员会以“促进劳动者职业心理健康和心理资本增值，推动各级组织健康发展”为己任，立足社会需求，积极倡导并推进心理管理体系建设，并且已经取得一定成果。最近，我又欣喜地看到由该专业委员会专家郭金山和王剑辉撰写的《心理管理——体系与技能》书稿。两位作者我已相识多年，都是心理学博士，他们潜心从事心理卫生研究，特别是在推进职业心理健康促进方面做了大量工作。他们本着学科研究要为时代发展服务的理念，从创新社会管理、组织健康发展以及员工心理和谐的视角，阐述了心理管理在组织价值创造、组织文化落地、思想政治教育延伸、人力资本开发、组织变革发展中的作用，创新性地提出“心理管理是组织健康发展的常态职能，是管理者需要承担的重要职责和需要掌握的核心技能”，同时，为各级组织构建心理管理体系提供了系统的策略和科学的工具。



总之，该书理论性和操作性都很强，出版恰逢其时，相信能够为各级组织推进心理建设与管理工作提供帮助，对促进职业心理健康的发展起到积极的推动作用。

国务院参事

国家信访局原党组副书记、副局长

王石奇

2012年11月16日

恰逢中共十八大胜利闭幕之时，由中国心理卫生协会职业心理健康促进专业委员会组织编写的《心理管理——体系与技能》（国家心理管理岗位技能培训教程）付梓出版了，这既是中国心理卫生协会的一项学术成果，也是中国心理卫生工作者为促进社会不同职业群体心理健康，构建社会主义和谐社会做出的又一项重要贡献。

中国心理卫生协会自1985年成立以来，为推动我国心理卫生事业的发展做出了积极的努力和贡献，现有16个专业委员会和3个分会，会员达2万多人。为适应社会发展的需要以及各类职业群体对心理健康促进的需求，由有关专家倡议，经协会常务理事会审议，并于2010年9月获得中国科协和民政部正式批准，成立了中国心理卫生协会职业心理健康促进专业委员会（以下简称专委会）。专委会以“促进劳动者职业心理健康和心理资本增值，推动各级组织健康发展”为己任，融合心理卫生学、心理学、管理学、工效学以及组织管理实践领域的力量，立足各级组织和劳动者职业心理健康促进的需求与实际，对接国际职业心理健康心理学发展的前沿，着力推动职业心理健康促进研究的纵深发展以及心理管理新模式、新策略、新方法、新工具的价值应用。

专委会围绕“将心理管理内化为组织管理的一种常态职能，让心理管理成为各级管理者的一种重要职责，使心理管理成为各级管理者的一种核心技能”，开展了一系列工作。2011年与人力资源和社会保障部教育培训中心合作联合推出了心理管理师岗位培训，经过一年的筹备和试运行已经基本成熟，在此基础上，专委会组织相关专家编著国内第一本心理管理权威教程——《心理管理——体系与技能》，将对各类各级组织推进心理管理体系建设，提升心理管理技能，促进不同职业群体的心理健康起到积极的推动作用。

《心理管理——体系与技能》一书的两位作者郭金山和王剑辉，均为心理学



博士，中国心理卫生协会理事，是我国著名心理学家车文博先生的弟子，也是专委会成立的发起人之一，长期从事心理卫生、心理学教学和管理学研究工作，服务过多个企业、高校、医院和政府部门，对心理管理有系统的探索和研究。该书分为心理管理——体系与运营和心理管理——知识与技能两个部分。心理管理体系与运营篇论述了心理管理提出的背景及其内涵，阐述了心理管理体系的框架及其理念、规划、机制、队伍、载体、产品，为组织深化心理建设、推进心理管理提供了科学的理论、方法与工具。心理管理知识与技能篇系统介绍了心理管理的基本知识、技能与工具，内容涵盖心智模式管理、情绪与情商管理、个性管理、心理资本管理、压力管理、职业生涯规划等领域，也包含了认知管理、行为管理等心理管理的技术。

相信该书的出版不仅为我国心理管理人才的培养提供专业教材，而且对于拓展中国心理健康研究，引领我国心理学在组织管理中的应用，乃至对创新社会管理都将起到积极的促进作用。

中国共产党第十八次全国代表大会代表

中国心理卫生协会理事长

首都医科大学博士生导师、教授

首都医科大学附属北京安定医院院长

2012年11月16日



《心理管理——体系与技能》一书从确立到撰写再到出版，历经两年多的时间，今天终于与读者见面了。这是我国职业心理健康促进事业的一次新探索，也是中国心理卫生协会职业心理健康促进专业委员会成立两年以来最重要的研究成果。

2009年11月由有关专家倡议成立中国心理卫生协会职业心理健康促进专业委员会（以下简称专委会），经中国心理卫生协会常务理事会议，于2010年9月获得中国科协和民政部正式批准。专委会以“促进劳动者职业心理健康和心理资本增值，推动各级组织健康发展”为己任，积极融合心理卫生学、心理学、管理学、经济学、工效学以及组织管理实践领域的力量，立足各级组织和劳动者职业心理健康促进的需求与实际，对接国际职业心理健康心理学发展的前沿，推动职业心理健康促进研究的纵深发展以及心理管理新模式、新策略、新方法、新工具的价值应用。

在2011年3月专委会成立大会上通过的2011年工作计划中，将心理管理体系的构建与运行的研究确立为专委会重点研究课题。同时确定将心理管理体系构建与运行研究课题的成果《心理管理——体系与技能》作为国家心理管理岗位技能培训的基础教程。

课题开展以来，课题组在对职业健康心理学、管理心理学、组织行为学、组织文化、组织变革、人力资源管理、组织健康管理等领域文献梳理的基础上，对职场心理咨询、员工帮助计划进行了比较研究，提出了心理管理的概念与体系框架。其后，运用形成的理论框架和研究工具，联合格略集团心理管理研究院的力量，以中国石油、中国移动的成员公司为案例企业进行咨询研究，并在实践服务的基础上进行总结与编写研究成果。

2011年11月，专委会专家组在对成果进行研讨的基础上，上报人力资源和



社会保障部教育培训中心，并最终确立共同推进心理管理岗位技能培训项目，将心理管理的体系与技能研究成果转化为心理管理师岗位技能培训的教程。2012年6月，培训教程（试用版）编写完成，并用于8月在上海组织的第一期心理管理师岗位培训班上，来自中国移动上海公司、全国公安民警心理训练淮安实验中心等单位的管理者参加了培训，其后在广泛征求专家意见的基础上对教程进行了修改，最终由郭金山博士和王剑辉博士撰写形成《心理管理——体系与技能》，并在2012年9月专委会第五次委员会会议上进行了审议。

本书由心理管理体系与运营、知识与技能两个部分组成。体系与运营部分共分八个章节。第一章导论从创新社会管理、组织健康发展以及心理管理实践需求的角度提出了心理管理的问题，进而从组织价值创造、组织文化落地、思想政治教育延伸、人力资本开发、组织变革发展的角度，提出了本书的核心观点。即：心理管理是现代组织健康发展的常态职能，是各级管理者需要承担的重要职责和需要掌握的核心技能。其后，从心理管理的对象、主客体关系、核心价值及其与员工帮助计划比较的角度阐释了心理管理的内涵。第二章总体上呈现了心理管理体系的构成要素以及构建和运行的模式。第三章至第八章分别从心理管理的理念、规划、机制、队伍、载体、产品几个方面进行详细的阐述并提供了相应的策略、工具和方法。心理管理知识与技能部分共分七个章节，分别从心智模式管理、情绪与情商管理、个性管理、心理资本管理、职业生涯管理、群际管理、压力管理几个方面提供了以问题为导向的心理管理的基本知识、基础规律和基本技能。

书稿的完成凝聚了很多人的心血，也汇聚了中国职业心理健康促进领域许多专家的智慧。感谢国务院参事王石奇，国家信访局副局长徐业安，上海市委副秘书长姚海同等领导对推进心理管理工作的肯定和支持。感谢中国心理卫生协会理事长蔡焯基教授、理事长马辛教授的指导和帮助。蔡焯基教授主持的《中国心理健康状况与促进策略研究》为本书奠定了坚实的基础，马辛教授多次对本课题研究给予方向上的指导，并在参加中共十八大会议之后为本书作序。同时还要感谢专委会副主任委员武国城教授、樊富珏教授、李建明教授、孙时进教授在课题确立、研究与实施过程中给予的指导和斧正。还要感谢专委会委员檀培芳、宋国萍、史占彪、王咏、伊丽、郑佳节在书稿审议过程中提出的建设性意见。

感谢中国移动上海公司、东航培训中心、中国石油中心医院和全国公安民警心理训练淮安实验中心在课题研究以及心理管理师培训过程中给予的支持。此外，感谢格略集团心理管理研究院杨涛、王小燕、杨丹、郑逸参与了本书的策划以及部分章节的撰写。还要感谢王宏宇先生在本书出版过程中所做出的努力。

心理管理作为推进组织健康发展以及职业心理健康和心理资本增值的一种创

新尝试还刚刚起步，希望本书的出版引起更多的学术研究及实践领域专家的关注，共同推动心理管理研究与实践的发展。由于笔者水平有限，尤其是在理论研究与实践积累上的不足，本书还有许多待改进的地方，真诚地希望能够得到大家的批评指正。

欢迎各位读者与我们联系，我们的邮箱是：psycopm@vip.163.com

郭金山 王剑辉

2012年11月16日



第一部分

心理管理——体系与运营 / 001

第一章

导 论

第一节 心理管理提出的背景 / 003

第二节 心理管理提出的依据 / 008

第三节 心理管理的内涵 / 013

第二章

心理管理的体系概述

第一节 心理管理体系的构成要素 / 025

第二节 心理管理体系的运行模式 / 031

第三节 心理管理体系的建立 / 034

第三章

心理管理的理念

第一节 心理管理理念的结构 / 041

第二节 心理管理理念的设计 / 043

第三节 心理管理理念的宣贯 / 047

第四章

心理管理的目标规划

第一节 心理管理规划制定的框架 / 053

第二节 心理管理的分析与评估 / 056

第三节 心理管理目标与路径的设计 / 064

第四节 心理管理规划的实施 / 069



第五章

心理管理的机制

- 第一节 心理管理的组织机制 / 073
- 第二节 心理管理的工作机制 / 076
- 第三节 心理管理的协同机制 / 096

第六章

心理管理的队伍

- 第一节 心理管理技能的界定 / 100
- 第二节 心理管理技能的培训 / 103

第七章

心理管理的活动载体

- 第一节 活动载体的特征 / 109
- 第二节 活动载体的设计 / 110
- 第三节 典型的活动载体 / 111

第八章

心理管理的客户化产品

- 第一节 客户化产品的特征 / 123
- 第二节 客户化产品的设计 / 124
- 第三节 典型的客户化产品 / 124

第二部分

心理管理——知识与技能 / 143

第九章

心智模式管理

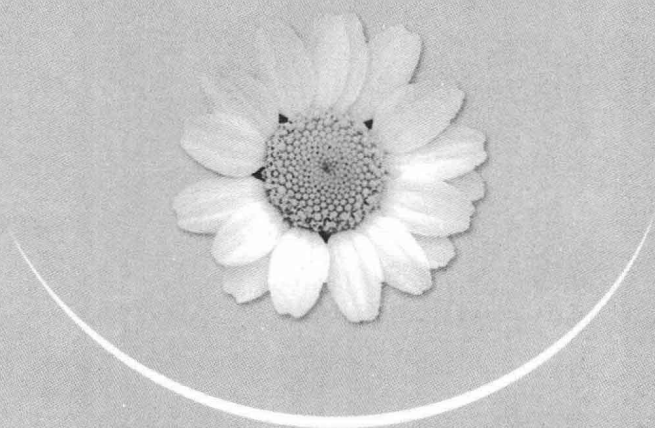
- 第一节 心智模式概述 / 145
- 第二节 心智模式的基本规律 / 150
- 第三节 优化心智模式的方法和技术 / 196

第十章

情绪与情商管理

- 第一节 情绪管理概述 / 205
- 第二节 情绪管理的基本规律 / 214
- 第三节 情绪管理的策略和方法 / 218
- 第四节 情商优化的策略和方法 / 223

第十一章	
个性管理	第一节 个性概述 / 229 第二节 个性基本理论 / 237 第三节 个性优化的方法 / 251
第十二章	
心理资本管理	第一节 心理资本概述 / 261 第二节 心理资本的基本规律 / 263 第三节 员工心理资本增值的方法和策略 / 275
第十三章	
职业生涯规划管理	第一节 职业发展与管理概述 / 285 第二节 职业发展与管理的基本规律 / 288 第三节 职业生涯规划的策略和方法 / 295
第十四章	
群际管理	第一节 群际管理概述 / 317 第二节 群际管理的基本规律 / 319 第三节 群际管理的方法 / 324
第十五章	
压力管理	第一节 压力概述 / 343 第二节 压力的基本规律 / 350 第三节 压力管理的方法 / 354



第一部分

心理管理——体系与运营

第一章 导 论

[本章要点]

1. 了解心理管理提出的背景
2. 了解心理管理提出的依据
3. 理解心理管理的内涵

第一节

心理管理提出的背景

一、心理管理成为转型社会管理的重要课题

当前，中国社会正处于转型最深刻的时期，经济体制、社会结构、文化模式、价值观念等各个领域的深刻变化呈现出速度快、程度深、力度强的趋势。这为心理学工作的全面发展和潜能的充分开发提供了前所未有的机遇和舞台；另外，也给人们的心理健康带来严峻的挑战和潜在的威胁，使得经济、社会、文化、心理之间处于极其复杂甚至处于失调和充满张力的系统之下。

国际经验表明，在国家或地区的人均 GDP 处于 1000~3000 美元的发展阶段，往往对应着人口、资源、环境、效率、公平等社会矛盾的瓶颈约束最为严重的时期，也往往是“经济容易失调、社会容易失序、心理容易失衡、社会伦理需要调整重建”的关键时期。社会制度的演进中存在制度正义的缺失，经济模式的转变中存在利益分配的失当，社会文化的变迁中出现价值观念的变异，社会陌生性的增加导致孤独感、无助感，尤其是对物质利益和自我价值的过分追求，对精神层面追求的淡漠，出现了价值观模糊、价值判断错位、社会责任感的丧失及其意义的焦虑。这一切对于人们原已形成的社会心理系统形成巨大冲击，带来种种“心理震荡”，出现如焦虑、紧张、困惑、无助、疲惫、被剥夺感等负面心理情绪，