

这是一本全面介绍企业员工心理状态和如何管理员工心理状态的书

员工脑电波

人力资源心理管理

费栋华 编著

不懂调整心态的员工不是好员工
不懂员工心理管理的领导不是好领导
一本源于人力资源心理管理实践的企业团购书



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

员工脑电波

人力资源心理管理

费栋华 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

员工脑电波/费栋华编著. —北京:中国经济出版社, 2006. 8

ISBN 7-5017-7454-4

I. 员… II. 费… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 024964 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 徐子毅(电话: 010-88361078 89819327)

电子邮箱: xzy_20042008@yahoo.com.cn

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 787mm×960mm 1/16

印张: 23.25 字数: 343 千字

版 次: 2006 年 8 月第 1 版

印次: 2006 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-5017-7454-4/F·6010

定价: 45.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

这是一本全面介绍企业员工心理状态和如何管理员工心理状态的书

员工脑电波

人力资源心理管理

— 蔡维华 编著 —

不懂员工心态的员工不是好员工
不懂员工心理管理的领导不是好领导
本书是人力资源心理管理模式的全面图解



责任编辑：徐子毅

封面设计：任燕飞设计室



前言

人们每天都是通过心理活动来开动人体这台机器,从而得到成功或失败,以及体验喜怒哀乐。因为有了心理活动,才有了生活,心理活动几乎包括了一个人的所有。

人们时时刻刻“携带”着自己的心理状态去从事各种活动和扮演各种角色,并时刻努力争取着自己拥有良好的心理感受。然而,在现时生活中,人们好象有意忽略了对心理状态的关注,与人时刻相随的心理状态,却总是得不到有效地认识和管理,有的甚至是产生了很深的误解,以至经常让人不断地、重复地被一些心理问题所困扰。

企业中所有的矛盾,几乎都是心理问题的矛盾,由于没有把矛盾从心理问题的层面进行应对,所以一些令人头痛的矛盾总是纠缠着企业的管理者们。员工作为企业最重要的资源,是企业矛盾的首要制造者,所以,要想“解决并调控”企业的矛盾,首先应该“调控”员工的心理状态。

来自员工大脑的“电波”是最能反应员工真实状态的,运用心理学工具正确接收员工的“脑电波”,对正确认识员工的心理状态以及从本质上解决企业的矛盾,具有非常重要的意义。一些企业很早以前就意识到了这一点,所以也就始终是行业发展的领先者。

本书共列举了34个与人力资源管理密切相关的事例、小故事,通过生活和工作中常见的行为和心理现象,通俗地探讨人力资源管理中的心理学问题,对人力资源管理具有较强的现实参考意义。

本书编制了54个形式多样的测试题、趣味测试、调查等心理测试,涉及到个人特质和人力资源管理的各个方面,读者可以随意用于自我或对他人的心理测量,具有较强的实用价值。



职业的成败与个人心理密切相关,有的人意识到了这个问题,所以就取得了职业的成功,在职场春风得意。而有的人没有意识到这个问题,经常跳槽、失业,不停地体验职业失败。本书对职业的成败通过案例进行了相关的分析,读者可以针对自己的实际情况找到参考答案。

本书笔者还较多的明确提出了人力资源管理中一些新鲜的心理学内容,完全不同于传统的心理学教材和读物,具有鲜明的个性观点和独特性。

对员工的心理管理是我国现阶段企业所欠缺的,也是未来人力资源管理必然的趋势,本书比较全面地从企业的日常管理中再现、论述和解决员工的心理问题。

由于笔者知识水平、观念等方面的原因,本书难免存在错误或不足之处,笔者非常愿意接受读者朋友们的指教。

笔者从小对人的心理问题特别感兴趣,从事人力资源管理工作后,就开始有意识地学习和运用心理学知识,并特别留意自己所见的人、事与心理之间的关系。在管理工作中,笔者也是试图从人的心理方面来探求更深层次的问题和发现问题的本质所在。

心理学在一定程度上是通过自己的心理来研究别人心理的科学,这本书能够完成要感谢许多人,包括以前曾经给过我机会和没给过我机会的人。正因为如此,才使我能够体会到人世间的各种心理感受,并记录于这本书里面。同时,我还要感谢我的爱人,她白天工作受键盘的劳累后,晚上又安静地在我敲击键盘声中睡去,是她的支持给了我无比珍贵的信心。

编者:费栋华

2006年5月修改定稿于广东东莞



目 录

前 言	(1)
-----------	-----

第一章 嗨！心理学

一、每人都有一本心理学著作	(2)
二、每个人都带着“心理”劳动	(3)

第二章 员工的个性

一、智力：来自大脑的力量	(6)
(一)智力的结构	(7)
(二)智商——IQ	(8)
(三)智力的发展	(10)
二、人格：魅力的展现	(13)
(一)人格是什么	(13)
(二)员工的性格类型	(15)
(三)迷人的气质	(18)
三、动机：心灵的需求	(21)
(一)动机的种类	(22)
(二)工作动机	(23)
四、员工的喜好和技能	(23)
(一)员工的喜好	(24)
(二)员工的爱好	(26)



(三)员工的技能	(27)
(四)员工的特长	(32)

第三章 员工的情绪和情感

一、与情绪和情感的初次约会	(36)
二、情绪的种类和表达	(37)
(一)小情绪与大理由	(37)
(二)小理由与大情绪	(40)
(三)情绪的种类和星级排行榜	(43)
(四)情绪的表达	(48)
三、情绪的变化	(50)
(一)情绪的强度	(50)
(二)情绪的速度	(53)
(三)情绪的持续性	(53)
四、影响情绪的因素	(54)
(一)物理因素	(54)
(二)他人因素	(57)
(三)自我因素	(57)
五、员工基本情绪分析	(60)
(一)员工之快乐情绪	(60)
(二)员工之愤怒情绪	(64)
(三)员工之恐惧情绪	(68)
(四)员工之悲伤情绪	(71)
六、情绪的管理	(74)
(一)情绪的组织管理	(74)
(二)情绪的自我管理	(80)
七、情绪的差异	(83)
(一)情绪的性别差异	(83)
(二)工作性质与情绪差异	(83)



(三)团体与情绪差异	(84)
(四)文化背景与情绪差异	(84)
(五)家庭与情绪差异	(85)
(六)工作时段与情绪差异	(85)
(七)年龄与情绪差异	(88)
(八)工龄与情绪差异	(88)
八、情绪智力:揭开成功的奥秘	(89)
(一)自我意识能力——正确认识自己	(90)
(二)自我协调能力——合理约束自己	(90)
(三)自我促进能力——积极开发自己	(91)
(四)共同能力——准确认识他人	(92)
(五)社交能力——人际交往的技巧	(93)
九、员工的情感:珍贵的无形资产	(97)
(一)情感的种类	(99)
(二)情感的表达	(100)
(三)老乡情节和哥们义气	(101)

第四章 员工沟通和人际交往

一、人际沟通:从心开始	(104)
(一)万有引力与人际沟通	(104)
(二)人际沟通的媒体	(105)
(三)人际沟通的模式	(107)
二、人际交往:认识自我的镜子	(109)
(一)影响人际交往的因素	(109)
(二)员工人际交往	(111)
(三)团体交往	(116)
(四)员工的非正式团体	(120)
三、员工与人际影响	(122)
(一)员工与人际助长——竞赛意识	(123)



员工脑电波

人力资源心理管理

(二)员工与人际情化——懒汉模式	(124)
(三)员工与去个体化——真我离走	(125)
(四)员工的从众心理——随波逐流	(127)
(五)员工的服从心理——自我执行	(128)
(六)员工的等级心理——自我定位	(129)
四、人际交往的心理效应	(130)
(一)首因效应——一见钟情的根源	(131)
(二)近因效应——最后的印象	(132)
(三)晕轮效应——耀眼的光环	(133)
(四)刻板效应——顽固不化	(133)
(五)投射效应——感觉的相互反照	(133)
五、个人形象:心理名片	(134)
(一)个人形象的构成——外在美和内在美	(134)
(二)个人形象与化妆——装点自信	(135)
(三)员工的声誉——一辈子的追求	(136)
六、信任:心理通行证	(139)
(一)参与机量——看你够不够量	(140)
(二)成功机量——看你旺不旺	(140)
(三)熟悉度——看你亲不亲	(141)
(四)气质度——看你靓不靓	(142)
七、员工的人际矛盾	(144)
(一)人际矛盾的表现方式	(145)
(二)人际矛盾的强度	(145)
(三)人际矛盾的过程	(146)
(四)员工危机	(148)
(五)同事不和的心理	(152)
(六)矛盾中的员工态度	(156)
八、不同类型企业员工的人际关系	(157)
(一)中国大陆企业	(157)



(二)美国企业	(158)
(三)日本企业	(159)
(四)香港和台湾企业	(159)
(五)体力制造型企业	(160)
(六)脑力制造型企业	(161)
(七)体力销售型企业	(162)
(八)脑力销售型企业	(162)
(九)品牌型企业	(163)

第五章 员工心理健康

一、健康的标准	(166)
(一)生理健康——无价的储蓄	(166)
(二)心理健康——无形的战场	(167)
二、员工的心理压力	(169)
(一)压力产生的原因	(171)
(二)压力下的反应	(172)
(三)员工压力的易感因素	(173)
三、员工与挫折心理	(175)
(一)产生挫折的原因	(176)
(二)受挫折后的反应	(177)
(三)挫折感的易感人群	(179)
四、员工与焦虑心理	(181)
(一)引起员工焦虑的因素	(183)
(二)怎样应对员工的主观焦虑	(184)
(三)怎样应对员工的客观焦虑	(185)
五、员工与自我效能感	(187)
(一)自我效能感的特征	(188)
(二)影响员工自我效能感的因素	(189)
(三)事业满足与满面春风	(192)



六、心理暗示、心理定势和心理素质	(195)
(一)心理暗示与心理健康	(195)
(二)心理定势与心理健康	(200)
(三)心理素质与心理健康	(204)
七、自杀心理及其预防	(207)
(一)自杀的原因	(211)
(二)自杀者的心理	(212)
(三)自杀者的征兆	(214)
(四)自杀的预防	(215)
八、职场心理健康的五大敌人	(217)
(一)亚文化——情感的枯竭	(217)
(二)呆板感——枯燥地煎熬	(220)
(三)不同感——被抛弃的感觉	(222)
(四)慢性疲劳——不知停息的消耗	(224)
(五)过劳——残酷的透支	(226)

第六章 人力资源心理测量

一、揭开心理测量的面纱	(230)
二、人力资源心理测量为何物	(232)
(一)人才测评	(232)
(二)人力资源心理测量的功能和用途	(234)
(三)怎样实施人力资源心理测量	(235)
三、人力资源心理测量的基本类型	(236)
(一)标准化的纸笔测验	(236)
(二)投射测验	(236)
(三)公文筐测验	(243)
(四)面试	(244)
(五)调查法	(244)
(六)行为观察法	(244)



四、能力测试	(245)
(一)创造力测试	(246)
(二)逻辑推理能力测试	(248)
(三)记忆力测试	(252)
(四)综合智力测试	(255)

第七章 心理咨询和治疗

一、掀起心理咨询和治疗的盖头来	(264)
(一)员工的心病	(264)
(二)认识一下心理咨询和心理治疗	(266)
(三)我可以去心理咨询吗	(268)
(四)心理咨询的原则	(270)
(五)心理咨询的过程	(271)
(六)请不要再误解心理咨询了	(273)
(七)谁会影响心理咨询的效果	(275)
(八)心理咨询师的看家本领	(279)
二、职场常见的心理障碍	(280)
(一)癔症——自我分离	(280)
(二)社交恐怖症——自我无地自容	(285)
(三)攻击型人格障碍——自我毁坏	(289)
(四)回避型人格障碍——自我封闭	(293)
(五)抑郁症——自我霉烂	(298)
(六)偏执型人格障碍——自我欣赏	(303)
三、职场常见的不良心理	(307)
(一)多疑——人际关系的蛀虫	(307)
(二)自私——团结的腐化剂	(309)
(三)忌妒——矛盾的导火索	(310)
(四)自负——挫折的前站	(312)
(五)自卑——成功的拌脚石	(313)



(六)羞怯——人际交往的拦路虎	(315)
(七)干涉——讨厌的催化剂	(317)
四、自我平衡心理的 20 招	(318)
(一)第 1 招:一吐为快	(319)
(二)第 2 招:最后再笑	(319)
(三)第 3 招:回归自然	(320)
(四)第 4 招:享受音乐	(320)
(五)第 5 招:回忆快乐	(320)
(六)第 6 招:意外之喜	(321)
(七)第 7 招:朋友聚会	(321)
(八)第 8 招:小儿科	(321)
(九)第 9 招:忙里偷闲	(322)
(十)第 10 招:体育锻炼	(322)
(十一)第 11 招:沉静思考	(322)
(十二)第 12 招:静气功	(323)
(十三)第 13 招:负向补偿	(323)
(十四)第 14 招:顺其自然	(323)
(十五)第 15 招:另类体验	(324)
(十六)第 16 招:阿 Q 一下	(324)
(十七)第 17 招:一伸援手	(324)
(十八)第 18 招:大众爱心	(325)
(十九)第 19 招:平常心	(325)
(二十)第 20 招:长时电话	(325)

第八章 心理与职业发展

一、职业!谁说了算	(328)
(一)职业的动机	(329)
(二)心理定势与职业	(330)
(三)心理暗示与职业	(331)



(四)影响职业的因素	(331)
二、职业和生涯	(333)
(一)职业生涯阶段	(333)
(二)职业倾向	(334)
(三)员工职业生涯规划	(338)
(四)员工职业形象品牌	(347)
三、新员工心理	(351)

第一章

嗨！心理学





一、每人都有一本心理学著作

人本来就是一个实体,但是有了大脑和思维,就以非同寻常的状态存在于这个世界上,主导着这个世界。大脑和思维是构成人类心理的两大要件,大脑是承载心理的硬件,而思维则是造就人类心理的软件。人类就是运用心理软件来感知并改造着自己和这个世界,直至发生翻天覆地的变化。

心理学是研究人的行为和心理活动规律的科学。人的心理活动是有内在和外在表现的,并存在一定的规律。研究人的心理活动规律,发现行为与心理之间的关系是心理学研究的内容和目的。

1879年德国学者冯特建立了世界上第一个心理学实验室,使心理学从原来的哲学中脱离出来成为一门独立的科学。它标志着心理学的正式诞生,冯特因此被称为心理学的创始人。

心理学是一门既古老又年轻的科学,早在我国古代和古希腊就已经有了心理学的萌芽,只是没有形成一门独立的正式科学。心理学正式成为一门独立的科学还只是一百多年的时间,而在这一百多年的时间里,心理学也得到了相应的发展和运用,出现了各种心理学派,每一心理学派的产生都是从不同的角度来认识人类的心理。

心理学是一个极富探索性的科学领域,相对于其他学科,如自然科学、医学、管理科学等较晚被认识和实际运用;但是,心理学它几乎是同人类一起诞生的。人类相互交往的过程,实际上就是运用心理学的过程。人们是在相互的交往中不自觉地运用自己的心理来识别对方的喜怒哀乐以及他人的“不同”,“不同”产生的过程也是运用心理进行判断的过程。

从来没有学习过心理学的人,在他的心里却存在着一本心理学著作。这本著作是他对自身、他人和社会的认识的一种记载,是一种社会体验和生活经验。随着年龄和阅历的增长,这本著作中的理论也越来越丰富。这个过程,也是个体在沟通中获得更多信息的过程,通过对信息的不断积蓄和加工,也使自己的心理学著作内容越来越丰富。

对于个体来说,个体对事物的认知以及本人的各种情绪和行为,都直接