幸福管理

心本管理的终极目标

将管理学从效率管理、人本管理，推进到幸福管理，从物的管理推进到心本管理。

郑国娟 著

中国社会科学出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

幸福管理

心本管理的终极目标

郑国娟 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

幸福管理:心本管理的终级目标/郑国娟著.—北京:中国社会科学出版社,2010.11
ISBN 978-7-5004-9267-2

Ⅰ.①幸… Ⅱ.①郑… Ⅲ.①企业管理—管理心理学
Ⅳ.①F270-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第211951号

策划编辑 冯 斌
责任编辑 丁玉灵
责任校对 李 莉
封面设计 毛国宣
技术编辑 戴 宽

出版发行 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲158号 邮 编 100720
电 话 010—84029450(邮购)
网 址 http://www.csspw.cn
经 销 新华书店
印 刷 新魏印刷厂 装 订 广增装订厂
版 次 2010年11月第1版 印 次 2010年11月第1次印刷
开 本 880×1230 1/32
印 张 7.25
字 数 200千字
定 价 28.00元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

幸福也是需要管理的

（代序一）

国娟在多年教学与研究的基础上，写出了《幸福管理：心本管理的终极目标》一书，她把书稿给我并邀我做序，多次推脱不得，颇感为难。我一直以为为他人作序是需要有资格的，不是学界领袖、学术精英或者学科带头人等等，总是欠火候，而我与这些的距离何止千里，怎敢贸然写序；另外，虽然“幸福”也一直是我所期盼的，但我对它却没有什么研究，我又能写些什么。为此，我专门上网查找关于写序的资格要求，特意翻看多本书的序，终于释然了：序同“叙”，就是“叙述、告知也”，其实朋友给朋友写序，也并不少见，就像现在我们在盛大的颁奖典礼上看到的那样，学生给老师颁奖，小人物担当颁奖嘉宾的也比比皆是。这传达给我们一个重要的信息：写序、颁奖这些通常都是大人物所为的事，今天也走下神坛，变得大众化了。国娟在我供职的单位中国人民大学劳动人事学院做了一年的访问学者，名义上我是导师，但我们更多的是建立了一种同事朋友的情谊，我在这里谈谈读过国娟书的感想，也可以归为朋友与朋友的交

流了。

“幸福”是一个永恒的主题，也是人类自身最深层的需求。人类在好奇心的驱使下，对任何问题都喜欢问一个为什么？但“为什么”的追问和思考在遇到“幸福”时戛然而止。正如英国哲学家大卫·休谟所言：“人类刻苦勤勉的终点就是获得幸福。”哈佛大学以讲授“幸福”课程而闻名于世的泰勒·本—沙哈尔（Tal Ben—Shahar）博士也强调：“幸福在所有目标中是至高无上的，其他所有目标的终点都只是去往幸福的起点。”幸福跨越时空种族文化的界限，成为人类的终极目标。可见，幸福的价值毋庸置疑。问题在于我们怎样才能获得幸福。

古往今来，哲人智者不断地探讨幸福的本质，文学艺术不断表现人类对幸福的体验与追求，可是人们发现幸福没有标准答案。积极的心理学通过大量的研究向我们揭示，幸福的奥妙其实与人的价值观念、认知、态度、情绪、情感等紧密相连，它更多的是主观的体验和感受。人们可以通过改变自己的认知、观念，开发提升积极的情感获得更多的幸福感，这就是说幸福是可以管理的。

国娟敏感地抓住“幸福管理”这个概念，画龙点睛地向我们传达获得幸福的真意：幸福不是站在远处等你去追求的，从某种意义上讲，幸福是通过管理实现的。与积极心理学强调个人的自我管理不同，国娟的《幸福管理：心本管理的终极目标》是以组织特别是企业组织为管理主体的，她提出幸福管理就是一种旨在提高员工幸福感、以关注员工和组织的可持续发展为目标的新型管理模式。具体地说，“幸福管理就是以心本管理为基础，企业努力通过营造和谐的团队氛围，给员工提供有挑战性并兼顾愉悦性的工作，使员工有一种成长感、归属感、价值实现感，同时在工作中感受到自由、充实和乐趣，以增进组织利益相关者幸

需要全本请访问 www.ertongbook.com

福最大化的机制运行过程”。在这本书里，国娟将积极心理学、行为经济学关于幸福研究的结论运用到企业管理领域，将幸福管理纳入心本管理的范畴，一改传统企业管理管人的手和脚、管人的头和脑的管理方式，将管理直达人心，要求管理者重视对员工心理的管理，“从人生的终极目的即追求幸福与快乐的角度出发，在管理活动中树立幸福管理的理念，采用快乐化的管理方法，给员工提供自由、关爱和创造的环境与空间，帮助员工找到自己人生的意义，使他们在工作中也能享受人生的幸福与快乐，从而最大程度地发挥自己的潜能”。她不仅探讨幸福管理的理论基础，归纳可以借鉴的关于幸福感的研究成果，而且辅以大量生动的企业管理案例，从对员工的心智模式管理、情绪管理、情感管理等角度提出可行的企业管理策略。这是一本在国内为数极少的关于幸福管理的论著，即使在国际上关于管理幸福的论著也不多见。从这个意义上讲，她通过《幸福管理：心本管理的终极目标》站在了这个领域理论和实践的前沿。

人类追求的终极目标不是财富的最大化，而是幸福的最大化。因此对幸福的管理将会变得越来越重要。如果企业都能够不仅将财务增长作为管理的目标，而且将员工的工作幸福感和满意度作为管理的目标，我们的社会将会更加和谐，我们的人民将会更加幸福。

周文霞

于中国人民大学求实楼

2010 年 3 月 2 日

（周文霞，中国人民大学劳动人事学院教授，博士生导师，中国人力资源开发教学与实践研究会秘书长。）

让员工走向幸福　让社会走向和谐

（代序二）

国娟在长期的教学实践中，深入思考，潜心研究，编写了集科学理论与实践应用于一体的《幸福管理：心本管理的终极目标》一书。刚接触时，感觉就是一本经济管理范畴的实用教科书，没什么特别之处。但直到今年参加十一届人大三次会议、听完温家宝总理所做的政府工作报告之后，我才感觉到这本书的深刻内涵和社会价值。

在温家宝总理所做的政府工作报告中有这样一段话："我们所做的一切都是要让人民生活得更加幸福，更有尊严，让社会更加公正，更加和谐。"强调用"六大指数"提升百姓"幸福"，这表明政府已开始特别关注百姓的幸福感。随着国家以幸福指数来评价经济发展的要求，组织对幸福的管理也迫在眉睫。

而国娟所编写的这本书，正是要告诉我们为什么要开展幸福管理，如何开展幸福管理，其核心是引导企业承担起"让员工走向幸福，让社会走向和谐"的责任。

我长期在企业工作，在企业管理实践中，也深感幸福管理的必要性和重要性，也经常强调要让企业员工“快乐工作，幸福生活”。但由于今天的企业处在一个激流勇进、创新变化的知识经济时代，不同生长经历、不同个性、不同人生观和价值观的员工呈现出前所未有的多元化。随着个体权利和需求得到越来越明确的表达，企业为个人提供的幸福感与个人期望之间的距离逐渐拉大，难以衡量的主观幸福感由此成为企业家们不得不面对的问题。比如我们现在打开网络贴吧，再好的企业，都会看到员工的不满和牢骚甚至谩骂。因此，是否能够建立一个富有弹性、尊重个人、和谐快乐、自由充实、融合个体智慧的幸福组织，已经不可避免地成为企业面临的重要命题。

这一命题之所以重要，原因很简单，因为幸福的员工是最优秀的员工。它们往往工作效率更高，能够为顾客提供更优质的产品和服务。而不幸福的员工，不仅会给企业的生产率带来负面影响，甚至会与企业发生种种冲突，甚至出现难以预料的极端行为。于是，幸福企业将成为未来组织发展的模式。这也是和谐社会的基础。

虽然幸福是人的一种主观感受，很难测量和量化，但员工的幸福指数、幸福感与员工对公司的忠诚度、工作绩效、对公司的贡献率存在相关关系，幸福指数高的员工显然在工作中更有热情和激情，更具有创新力和创造力，对公司更满意和忠诚。

我们可以认为，幸福和谐也是生产力。有研究证明人民的幸福指数影响着一个国家的发展。衡量一个国家成功与否的最佳指标应该是幸福与和谐，而不是 GDP。而对于一个企业，虽不能说幸福指数是衡量企业成功与否的唯一标准，但可以肯定的是，一个快乐的企业是有竞争力和发展力的。一个不快乐的人，是缺乏激情和创造力的人。一个弥漫着不快乐气氛的企业，

是缺乏竞争力的企业。高明的管理者能造就快乐的员工，有快乐的员工方能创造优秀的业绩。由此看来，员工的幸福感就是企业的生产力，社会的和谐是整个国家的生产力，这是一个双赢的结果。

对于高端人才来说，幸福感更加重要，甚至可以成为工作的主要内驱力。李开复在谈到加盟 google 的原因时说，他是受到了朋友的影响，他发现一些资深研究者和科学家去了 google 后憔悴的面容消失了，变得充满活力，并把工作当做一种享受。上班三天后，李开复感慨：在 google 每天遇到的细节都不断地提示我，这是一次正确的选择，我找到了久违的激情。

在实践中，我们也越来越感到，传统的管理方式在时代发展过程中已无法完全适应新的要求，时代的发展呼唤着管理模式必须加入新的元素，并对已有的管理模式进行重新考虑，幸福管理的提出，符合这一时代要求、符合企业发展的实际。作为管理学研究的前沿课题，幸福管理在实践中将成为构建和谐企业和谐社会的基础。国娟在书中将幸福学和幸福心理学理论与管理学理论有机结合，创新性地提出幸福管理理论，并构建了幸福管理模型，揭示了幸福管理的主要内容，表述了幸福管理的基本概念，结构清晰，观点新颖，内容丰富，对现代管理具有很强的理论和现实指导意义。

河北钢铁集团作为世界 500 强企业和中国最大的钢铁集团之一，要实现“国内领先、国际一流”的奋斗目标，将会高度重视员工幸福指数的培养和提升，成为幸福管理的探索者、支持者和实践者。相信大家阅读了这本书之后，同样会对管理学有一个新的认识。

我与国娟认识多年，感到她对国家、对社会、对同志、对亲人有高度的责任感，内心善良，为人可亲，对事业孜孜追求，治

学严谨，授业认真，有很高的理论和学术造诣。她邀我为此书写序，虽感才疏识浅，但甘愿现陋，望世人笑评。

刘如军

（刘如军，十一届全国人大代表、河北省优秀专家、河北钢铁集团党委书记。中国钢铁工业协会副会长，中国企业家联合会、中国企业家协会、中国金属学会常务理事。北京科技大学、河北科技大学和河北经贸大学兼职教授、硕士研究生导师。全国五一劳动奖章获得者。）

前　言

萌发写此书的想法是源于我给本科生开的一门选修课“幸福管理”。在备课过程中，使我有机会沉下心来，将我这些年来的研究成果和一些思考进行概括凝练，也促使我把最近几年读到的有关管理心理学和幸福心理学著作中的最新理论和观点进行梳理和体悟。

曾经在2007年看到专题节目“鲁豫有约”，著名主持人鲁豫采访四位80后财富新贵，她问了一个问题：“你们现在感觉最累的事情是什么”？作为25岁就拥有自己的公司、身价已经过亿元的80后财富新贵之一戴志康十分认真地回答说：“我现在感觉比较累的事，就是管理那些干事的人，要去了解他们的生活、关注他们的喜怒哀乐、知道他们目前开不开心，这些事情都需要我花比较多的时间和精力去做。”他的话给了我一个提示，这些企业家中的早慧者，在他们的企业管理中，已经非常关注员工的幸福和快乐问题。

其实，幸福永远是人们行为的终极目的。在日常生活和工作中，尽管我们经常将幸福与快乐混用，但是，幸福与快乐相比，其构念更加宽泛，幸福更符合工作场所中个体的心理优势和心理资本的概念，这也正是本书命名为“幸福管理”而非“快乐管理”的根本原因所在。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

如果说20世纪50—60年代西方国家兴起的生活质量研究运动和积极心理学运动推动了幸福心理科学研究的话，那么，21世纪初叶的幸福心理学和心本管理的研究极大地推动了幸福管理的形成。同时，幸福心理学改变了传统心理学研究仅仅关注人心理和行为的消极方面，而转为更多关注人心理和行为的积极方面；而幸福管理则扭转了传统管理学研究更多关注如何管人和理事，而转为更多关注人的心理资本和幸福体验，使人本管理理念进一步深入到人心，体现出“心本管理”的理念和精髓。

从2006年年初开始，我陆续在中国社会科学院主办的《经济管理》等国家级核心期刊上发表了“心本管理背景下心理资本的嵌入”等相关论文14篇。主持关于幸福感研究的省部级课题4项，其中，“基于企业员工工作幸福指数调查的和谐管理研究”获河北省社科基金项目优秀成果三等奖。这些研究虽然在理论水平和研究方法上都有待提高和完善，但还是为此书的完成奠定了必要基础。

本书从幸福学和幸福心理学的全新视角，基于心本管理理念，以开发员工的心理资本和提升工作幸福指数为切入点，对幸福管理问题进行探讨，构架起幸福管理的全新范式。内容主要有六章，第一章主要讨论提出幸福管理的必要性及其价值。第二章主要探讨对幸福管理起到理论支持作用的幸福学理论、幸福心理学理论以及新人性假设理论（幸福人和休闲人假设）。第三章是探讨如何将幸福学及幸福心理学理论应用于企业管理之中，提出了提升工作幸福感和培养员工心理资本的建设性的建议。第四章介绍了我们课题组进行的关于企业员工工作幸福感的调查研究，并在分析大量统计数据的基础上，提出了工作幸福感的干预策略。第五章和第六章是从心理管理的角度探讨幸福管理中情绪情感管理的策略和模式，最后，构建出幸福管理的模型。

本书在编写过程中，始终遵循科学理论性与实践应用性相结合的原则，力求反映学者们相关研究的最新成果以及我和我们课题组的研究成果，并使其具有一定的应用性和可操作性，既为管理学和心理学专业的学生及理论工作者提供幸福管理方面学习和研究的资料，又能对企业员工或组织管理者改善工作绩效和提升组织竞争力有所启示。

作为本书作者，由于个人水平有限，且可供参考的资料较少，书中肯定有许多不足和欠妥之处，请各位专家、学者、同事和同学们多提宝贵意见。

我深深地感到，个人的成长是大家支持和关爱的结果。我十分感谢我所在单位河北经贸大学工商管理学院的院领导、同事和同学们，特别感谢卢苓霞和郭会斌老师，他们提出了很多有价值的建议，并给予我研究方法、文献资料等多方面的无私帮助。感谢河北师范大学心理系王景芝教授在心理理论方面的指导。2007年9月至2008年6月，我在中国人民大学劳动人事学院做高级访问学者，期间，受到我的导师周文霞教授的悉心指导，使我在学术研究和教学风格等方面受益匪浅，在此表示衷心感谢！

衷心感谢中国社会科学出版社冯斌先生，在出书过程中，他在写作规范和语言逻辑等方面给我提出了许多修改意见，他认真严谨的工作态度令我十分感动。

感谢我的家人给予我精神和生活上的支持与帮助。

书中参考、引用了许多前贤的思想、观点、论述和案例，我也在这里表示诚挚的谢意！

郑国娟

2010年元旦　于石家庄华翠园

目录

前言 …… (1)
第一章　绪论 …… (1)
第一节　幸福管理概述 …… (1)
一　幸福管理的提出 …… (1)
二　幸福管理概念的界定 …… (4)
三　幸福管理的研究框架 …… (7)
第二节　当代管理学发展对幸福管理的启示 …… (9)
一　管理学的革命
——从“人本管理”到“心本管理” …… (9)
二　幸福管理是心本管理的体现和延伸 …… (13)
三　幸福也是生产力 …… (16)
案例一:幸福管理法让管理更加融洽 …… (19)

第二章　幸福管理研究的理论基础 …… (22)
第一节　幸福学理论及其关于幸福感的探讨 …… (22)
一　“我们的最终目标不是最大化财富,
而是最大化人们的幸福” …… (23)
二　如何由发展经济来提高幸福 …… (24)
三　幸福学关于“最大化人们的幸福感”的

四点建议 …… (26)
四 幸福定律及其推论 …… (27)
第二节 幸福心理学理论及其关于幸福感的分析 …… (33)
一 幸福感的定义和特点 …… (33)
二 幸福心理的结构 …… (34)
三 幸福感产生的心理机制 …… (37)
第三节 新人性假设理论 …… (42)
一 幸福人假设理论 …… (42)
二 休闲人假设理论 …… (49)
三 幸福管理必将成为一种崭新的管理理念 …… (53)
案例二:以人为本——惠普之道 …… (55)

第三章 幸福感在企业管理中的应用 …… (60)
第一节 基于幸福学的企业管理及其策略 …… (60)
一 幸福学理论在员工激励中的应用 …… (61)
二 幸福学理论在提高员工满意度中的应用 …… (65)
第二节 基于幸福心理学提升工作幸福感 …… (68)
一 工作幸福感的提出 …… (68)
二 工作幸福感的含义及其作用 …… (68)
三 基于幸福心理学提升工作幸福感的策略 …… (70)
第三节 企业心本管理背景下员工心理资本的嵌入 …… (75)
一 人力资源管理的新取向
——从人力资本、社会资本到心理资本 …… (75)
二 心本管理背景下心理资本的嵌入 …… (79)
案例三:谷歌化管理 …… (98)

第四章 关于企业员工工作幸福感的调查研究
——河北省企业员工“工作幸福指数”调查研究 …… (102)
第一节 研究设计 …… (104)
一 样本选取与问卷设计 …… (104)
二 研究方法及因素分析 …… (105)
第二节 调查数据分析及结果 …… (107)
一 企业员工对工作和组织的满意程度(W1)
——现状及存在问题 …… (107)
二 员工正负向情绪情感体验(W2)
——影响因素之一 …… (114)
三 员工对于组织满足自身需求的满意程度
——影响因素之二(W3) …… (115)
第三节 讨论与建议——干预策略 …… (122)
一 实现人岗匹配
——强化人力资源管理规范,做好工作分析 …… (122)
二 基于幸福指数建立管理指标体系,整合并统一企业与个人目标 …… (124)
三 培养职业韧性,维护员工幸福感 …… (125)
四 关爱员工生活,促进工作—家庭平衡 …… (126)
五 培养员工的心理资本
——将心理资本嵌入企业的人力资源管理体系 …… (127)
六 关注并提升员工的工作快乐感
——形成积极的心理契约 …… (128)
案例四:迪斯尼公司的快乐复制法 …… (129)

案例五:联想——保护员工职业心理健康 …… (132)

第五章 幸福管理中的心理管理(上) …… (135)
第一节 心理管理概述 …… (135)
一 心理管理及其特征 …… (135)
二 心理管理的效能 …… (139)
第二节 心智模式管理 …… (141)
一 心智模式的含义及影响因素 …… (141)
二 心智模式的自我管理和自我训练 …… (146)

第六章 幸福管理中的心理管理(下) …… (155)
第一节 心本管理理念下的情绪管理 …… (155)
一 对情绪及情绪管理的理解 …… (155)
二 影响员工情绪的因素 …… (158)
三 情绪管理的效用 …… (163)
四 幸福管理中的员工情绪管理对策 …… (167)
第二节 心本管理理念下的情感管理 …… (172)
一 对情感管理的理解 …… (173)
二 企业情感管理模式 …… (175)
第三节 幸福管理模型的基本构架 …… (186)
案例六:"幸福管理"绽放幸福之花 …… (188)
案例七:太平人寿保险有限公司的快乐工作程序 …… (190)

附:员工"工作幸福指数"调查问卷 …… (201)
主要参考资料 …… (208)

需要全本请访问 www.ertongbook.com