

<<懂管理不如懂心理>>

图书基本信息

书名：<<懂管理不如懂心理>>

13位ISBN编号：9787508067162

10位ISBN编号：7508067169

出版时间：2012-1

出版时间：华夏出版社

作者：星汉

页数：288

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;懂管理不如懂心理&gt;&gt;

## 前言

前言 驾驭人心，成就优秀管理者 企业管理，通俗地讲就是管人，即人本管理。人本管理就是以人为中心的管理。

从本质上说，人本管理就是要根据人的心理规律、思想规律，通过尊重人、关心人、激励人、改善人际关系等方法，充分发挥人的积极性和创造性，从而提高劳动效率和管理效率。

心理学是研究人的心理活动规律的科学，它为搞好人本管理提供了科学依据。

如果运用心理学的研究手段和成果，找到人类活动的客观规律，管理一定有好办法。

心理学研究表明：人的行动是由思想支配的，思想动机是由需求引起的。

人的每个行为都直接或间接、自觉或不自觉地为满足某种需求。

当需求得到满足，行为结束后，又会有新的需求，产生新的动机，引起新的行为。

因此，“需求”是人的积极性和主动性的根本动力。

做好人本管理工作，必须研究和满足人的心理需求。

管理者与非管理者的根本差别在于管理者必须通过别人（尤其是下属）来完成任务，达到目标。

因此，通过别人完成任务是一个管理者的核心职责。

纵观现代商海，一些管理者往往能力过人，但其团队的工作业绩却不突出。

张子强是一个非常成功的销售人员，一年前被提升为销售部主管，被提拔为销售部主管，他认为这是由于自己的努力工作得到了领导的认可，所以他暗下决心一定要发扬这一传统，为公司多做贡献。

在接下来的时间里，他更加发奋工作，事必躬亲，销售部90%的项目是他亲自抓的。

他根据以前当销售人员时的成功做法，身先士卒，并要求下属作为资源积极配合他“攻项目”。

然而，他的下属普遍反映，他们在工作时没有多大的成就感，办公场所混乱，人员忙闲不均，新来的员工没人搭理……有关领导于是找张子强谈话，提醒他要注意下属们的感受，注意调动他们的积极性。

又经过半年的努力，他的团队始终没有起色，于是在公司的“帮助”下，他又重新走上销售岗位。

究其原因，还是由于人才管理等方面出现了漏洞。

对于一个优秀的管理者来说，自身的才华固然重要，但卓有成效的管理能力才是企业做大做强的根本要素。

的确，要做一个优秀的管理者并不是一件简单的事情。

作为一个管理者，要知道管理的最高境界就是管“心”。

可以说，每一位成功的管理者，都应该精通管理心理学，都应当是一个管理心理学家，能把心理学运用到企业管理中去。

只有如此，企业的组织、沟通、运作才能有机地结合起来，使企业各个部门凝聚成一支强有力的团队。

某部门的经理说：我试着让员工们在周会上提出他们的看法，但没有成功。

我事先给了他们会议议程，以便让他们先考虑一下这些话题。

我反复告诉他们我希望他们一起来讨论。

但会议一开始他们就一声不吭。

我只好一个人说，看来让他们对我的提问和想法发表意见比拔牙还难。

我们不仅想问，在这个事例中，为什么员工不想发表任何意见呢？

该部门经理之前是不是无意中挫伤过员工发表意见的积极性？

员工内心的想法该部门经理真的清楚吗？

面对这种情况，该部门经理除了发愁没想到用其他方法去和员工沟通吗？

下面这个事例也许会让我们对沟通有进一步的了解：有一天，美国知名主持人林克莱特访问一名小朋友，问：“你长大后想要当什么呀？”

## <<懂管理不如懂心理>>

”这个问题我们小时候也会被问及，现在我们也同样会问一些身边的小朋友。

小朋友天真地回答：“我要当飞机驾驶员！”

”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空时所有的引擎突然都熄火了，你会怎么办？”

”小朋友想了想，说：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”

”听到这个回答，现场的观众笑得东倒西歪。

林克莱特继续注视着这个小朋友，想知道他是不是个“自作聪明”的家伙。

没想到，不一会小朋友的两行热泪夺眶而出，这才使得林克莱特发觉这个孩子的悲悯之情远非笔墨所能形容。

于是林克莱特问道：“你为什么要这么做呢？”

”小朋友坚定地说：“我要去拿燃料，我还要回来！”

”当人们在笑这个孩子“自作聪明”时，其实他们并没有了解孩子内心的真实想法。

同样，作为管理者，你真的听懂了手下的话了吗？

你是不是也习惯性地用自己的权威打断手下的说话？

我们经常犯这样的错误：在手下还没有来得及讲完他们的事情前，就按照我们的经验大加评论和指责。

反过来想一下，如果你不是管理者，你还会这么做吗？

打断手下的说话，一方面容易作出片面的决策，另一方面使手下失去被尊重的感觉。

时间久了，手下将再也没有兴趣向上级反馈真实的信息。

反馈信息系统被切断，管理者就成了“孤家寡人”，在决策上就成了“睁眼瞎”。

可见，只有与手下保持畅通的信息交流，才能使你及时纠正管理中的错误，制订更加切实可行的方案和制度。

联想总裁柳传志曾经说过：“办公司就是办人。”

人才是利润最高的商品，能够经营好人才的企业才是最终的赢家。

而经营人才，最重要的一点就是经营人心。

”作为管理者，如果能够精通管理心理学，将管理心理学知识融会贯通，使之服务于工作、生活，那么你的团队将在这个弱肉强食的社会中成为无往而不利强者！

我们可以列出这样一个递进的等式：了解人的心理—驾驭人的心理—成就辉煌业绩。

本书的出版，便是希望管理者可以掌握及运用管理心理学的知识，通过用尊重人、关心人、激励人、改善人际关系等方法，充分发挥人的积极性，从而更好地了解员工的个性差异，使工作有针对性和预见性，进而提高企业的管理效率。

此外，本书还将心理学与现代商务交往等诸方面相结合，用心理学来帮助解决商务活动中可能遇到的各种难题，有助于企业的经营和发展，使之迈向更高的台阶，因此该书具有很强的实用性和指导性。

## <<懂管理不如懂心理>>

### 内容概要

管理学是一门研究“人”的学科，它所强调的不是管理，而是人心和人性。

管理就是和人打交道，了解不同性格和素质的员工在不同阶段的心理反应，就能做到有的放矢地安排工作，就能取得良好的管理效果。

《懂管理不如懂心理》选取了管理心理学中的内容精华，在阐述方式上，把枯燥的心理学知识还原为读者喜闻乐见的故事，用通俗易懂的语言对管理作了简单却经典的阐释，帮助管理者树立以人为本的管理理念，学会激励与领导下属的心理策略，学会管人、用人的心理秘诀。

## <<懂管理不如懂心理>>

### 书籍目录

#### 第一章 心理误区——认清别人前先认清自己

- 001.嫉妒心理：企业发展的绊脚石
- 002.谄媚心理：员工信任的粉碎机
- 003.苛求心理：热情倦怠的撒手锏
- 004.自负心理：失去人心的催化剂
- 005.贪利心理：走向溃败的助推器

#### 第二章 用人心理——牵住人才的“鼻子”

- 001.察其言，观其行，慧眼识才
- 002.透过交谈，辨析人才
- 003.全面考察，切不可貌取人
- 004.以“礼”诱才，以“前途”留才
- 005.抓紧人才，巧用攻“心”计
- 006.知人善用，用人要扬长避短
- 007.信任，用好人才的大前提
- 008.善待“异己”，化“敌”为我用
- 009.替下属撑腰，让他们更加忠心
- 010.情感管理，加深上下级感情
- 011.把握员工气质特征，合理安排工作任务
- 012.善用反对自己的人

#### 第三章 激励心理——用“薪”不如用“心”

- 001.激励要有针对性，因人而异
- 002.始终保障员工利益，方可得人心
- 003.关心员工，巧做感情投资
- 004.给员工改正错误的机会
- 005.尊重是有效的零成本激励
- 006.用危机激励员工
- 007.惩罚与激励并重，张弛有道
- 008.最让人心动的激励是赞美
- 009.为员工创造快乐的工作环境
- 010.将心比心，用关心激励员工
- 011.意味深长的奖励：认同

#### 第四章 商战心理——建造坚不可摧的企业航母

- 001.坚持诚信，企业最好的名片
- 002.立足客户供需，满足客户所需
- 003.换位思考，维护客户自尊
- 004.把握消费心理，让客户为“占便宜”埋单
- 005.吃点儿小亏，方能赢取大客户
- 006.以客户为中心，做好营销管理
- 007.说对话，赢得“金”
- 008.反其道而行，逼着客户做买卖
- 009.吸引客户眼球，做最佳“炒手”
- 010.磁铁效应：让客户认同你的品牌

#### 第五章 交际心理——打造企业“心”能力

- 001.沉默：谋而后动的交际技巧
- 002.透过口头禅的心理暗示读懂对方

<<懂管理不如懂心理>>

- 003.“形”心不离，社交形象重千斤
- 004.尽量少让对方说“不”
- 005.以退为进，柔和的谈吐令人钦佩
- 006.给对方面子，“不”字要巧说
- 007.微笑，塑造管理者好形象
- 008.迎人三步，更要身送七步
- 009.用爱打造亲和力
- 010.不要轻易责备别人

第六章 心理保健——身心健康是正确决策、良好工作的基础

- 001.用积极的心面对人生
- 002.用热忱的心制造快乐
- 003.勇于承认错误
- 004.不要被挫折击败
- 005.用悠闲的心享受生活
- 006.学会变通，才能打破困境
- 007.用感恩的心感受幸福
- 008.会放松，才会高效工作
- 009.谦虚，是管理者不可缺少的品德
- 010.善于沉默，懂得保守秘密
- 011.看清虚荣的假大空，抛却虚荣心

## &lt;&lt;懂管理不如懂心理&gt;&gt;

## 章节摘录

001.察其言，观其行，慧眼识才 要想在日常工作中选对、用好人才，那么就需要管理者从小事上认真观察自己的员工了。

做到既能够洞悉员工的心理、想法和欲求，又能够更深层次地发掘员工的工作潜力，这样就能够非常好地干好管理工作了。

因而，观察员工是管理者评定员工的重要途径之一，是一种不可忽视的管理手段。

一天，芝加哥第一国民银行的出纳部主任弗根，决定去拜访他们的新总经理凯奇。

其实，弗根并不是去汇报什么特别重要的事情，只是想向新的总经理表示祝贺和致敬。

而这位伟大的银行家凯奇很喜欢与人闲聊，他对账目专家弗根的造访表示出了相当的热情。

弗根后来回忆说：“这位凯奇先生让我太惊诧了，在与我谈话时，专门寻根究底，所谈内容相当琐碎。

从我的儿童时代一直问到现在，当然谈得最多的还是有关银行工作经验。

这使我惊奇不已。

“他又说，”当时我就有些莫名其妙，回到自己的办公室后，心里愈发糊涂了。

不久以后，一纸委任状下来，弗根被任命为银行的副总经理。

6年以后，凯奇成为美国总统府的内阁成员，弗根便接替了凯奇的总经理职位。

这位副手的出位，绝非凯奇偶然的误打误撞。

对于弗根的综合能力，凯奇早已进行了多方打探，只是弗根自己并不知晓罢了。

而凯奇并没有向弗根表明原因，同时也未完全听信他人对弗根的种种评价，只是通过与弗根交谈，问其问题，聆听其说话，研究弗根的内心世界。

对于这种策略的运用，美国一位非常著名的实业界领袖曾风趣地说：“了解一个人最好的法子，便是与他一道玩网球和高尔夫球。

“缘由何在？

可能寓意其中了。

一些高明的领导之所以高明，就在于他们花了大量的时间去探究下属的内心世界，而被观察者却全然不知自己正为别人留意。

“观察者有意，而被观察者无心”，这样所得到的信息才是比较准确、可靠的。

颗粒饱满的谷穗会不由自主地把头低下来，不做什么姿态，不露什么锋芒。

人才也是这样，越是有本事、有业绩的人越不愿处处显示、吹嘘自己，尤其不愿在上司面前标榜自己。

作为上级如果只看到那些表面现象，只听到那些能说会道之人的话，那么他是很难发现潜在人才的。

在中国，曾有一家私营企业在面试中这样提问，如果开辟一个新的基地，面试者该如何打理。

结果凡是夸夸其谈的人全遭淘汰，而说话谦虚者被留了下来。

在国外，一家全球知名的跨国公司在招聘员工过程中就发生过这样一件事。

经过一系列的笔试、面试和面谈，只有不到十人从上百名应聘者中脱颖而出，闯入了最后一轮面试。

最后面试那天，这几个应聘者是一个一个地接受面试的。

主考官是这个公司的老总。

这位老总在面试过程中，并没有考察这些应聘者的专业知识，而是很随意地闲话家常。

但是，在面试结束时，他对每个人都说了这样一句话：“不知道你是不是对我还有印象，其实我们早已见过面。

在半年前的一个研讨会上，我记得你有个策划案写得非常好，当时还是你亲自朗

读……”其实，这段话是这个老总所投下的“烟幕弹”，因为这个研讨会根本就不存在。

然而多数人都借着这个机会绘声绘色地顺着老总的话讲述下去，只有一个女孩子听后感到一阵莫名其妙。

那位女孩听完老总的話，心里犯了嘀咕：“这位老总肯定是认错人了，我根本就没有参加过

## <<懂管理不如懂心理>>

那个研讨会，他怎么能认识我呢？

可是，否认吧，当着其他几位考官，那就太不给老总面子了；承认吧，也不合适，有失诚信。

“最后，这个女孩一咬牙，非常从容地回答道：“先生，我想您可能认错人了吧，我当时出差在外，没能赶回来参加这个研讨会，非常抱歉，让您失望了……” 说完后，女孩礼貌地站了起来朝外走，她当时已经不抱任何希望了。

但是，就在她开门之际，那个老总叫住了她，说：“……小姐。

我们决定录用你了。

“事实证明，老总的决定是正确的。

在后来工作中，这位女孩的工作能力和态度确实非常出众。

故事中的面试不仅仅涉及到诚实，通过一件小事，可以反映出一个人是否具备责任心，以及坚持的勇气等品质。

而往往这些品质在一些看似不起眼的小事中越发能彰显出来。

总之，优秀的企业管理者要学会用人，而用人之要，贵在识才，识才最重要的是要懂得从小的细节中分析人，并得出对其人的准确认知，从而为企业挑选出合适的优秀人才。

每一个学会了管理学的人都应该掌握好这-技巧，只有这样，才可能使自己的管理更加轻松有效。

管理心得 察“言”观“行”。

选好人才 选人，用人，会用人，用好人，管理者一定要会察“言”观“行”。

。

在日常工作中，有些“聪明”的员工专门在老板能看到的（时候），尽力表现自己，这并没有什么错，但老板一转身，他们就开始玩弄工作。

对于此类员工，管理者应有敏锐、独到的观察力和注意力，去注意那些一般人都会忽略的地方。

比如，员工是怎样对待自己的生活的，独自一人工作时是怎样的态度，等等。

……

## <<懂管理不如懂心理>>

### 编辑推荐

把“心理”管好了，“管理”也就成功了。办公司就是办人。经营人才，最重要的一点就是经营人心。

随着新兴行业的迅猛发展，越来越多的年轻人走上管理岗位。他们的工作能力出色，但管理经验不足，针对这一情况，本书结合古今中外经典案例，从心理学的角度向读者传达管理者应具备的心理学素养，使管理者掌握识人、用人、管人等方面的心理学策略。管理就是和人打交道，了解不同性格和素质的员工在不同阶段的心理反应，就能做到有的放矢地安排工作，就能取得良好的管理效果。

本书文风淳朴、语言生动、内容丰富，深入浅出地阐明了心理学在管理工作中的妙用，从而摆脱了理论说教的繁冗晦涩，更注重从实际出发。

本书版块丰富饱满，并附有大量与内容相辅相成的插画。

<<懂管理不如懂心理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>