



第三世界科学院院士、
中科院心理所所长张侃研究员

到 21 世纪今天的我国, 若想使党和政府的管理工作更加有效、对全国人民的服务更加到位, 也需要注重群众心理学。

可以看到, 随着我国经济多年持续高速发展、国际融入程度越来越大、文化和价值取向越来越多样化, 一些我们不熟悉的社会性事件也在增加。这就需要各级政府提高管理能力和服务效益。很难想象, 不了解群众的心理能够达到这样的目标。实际上, 政府的管理对象并不是被管理者的肉体, 而是他们的行为; 在今天, 服务的目的必须达到被服务者心理上的接受和满意。为达到政府和群众之间的良性互动, 必须深入研究和有效运用心理学的知识、理论和方法。

心理学的涵盖面很广。在政府与群众的互动方面, 最主要的是要注重对于群众心理学的研究和应用。经过 100 多年的积累, 心理学已经总结出了人的动机与行为的很多特点和机制。比如, 人是信息的嗜好者, 但不是良好的信息加工者, 因此, 他们对不容易获得的信息更加愿意接受, 这就是为什么小道消息总是不翼而飞的原因; 人都会受到凸显信息的影响, 而不管其是否正确; 人都会受到启动效应的影响, 因此提前的不经意的暗示必定影响人对跟随信息的接受程度; 与道理相比, 多数人更愿意从样例中学习, 在遇到新的情况时, 会情不自禁地援引曾经是成功的样例的过程, 参考使用, 而不顾以前的样例是否适合当前的条件, 可能导致错误; 人都有从众的倾向, 在多数人的一致行动面前, 个体的自我把握的能力受到严重的损害; 人都有服从权威的倾向, 更愿意信任权威提供的信息并付诸行为, 特别是在危机情况下, 都愿意迅速地接受权威的指导; 群体的行为更多地受感性的影响, 而较少地受理性的指导; 群众更多地重视眼前的、哪怕是很小的利益, 而不重视长期的、可能是重大的利益; 多数人不愿意费脑筋自己思考问题, 对于简单而显得美好的口号的接受程度远远高于对复杂而周密的规划接受; 在群体中, 必定有少数敏感的人群, 他们的行为将影响整体的行为; 人的心理能源是有限的, 过度使用会导致人的心理崩溃; 在应激条件下, 人会表现出对信息进行管状加工的现象, 往往只及一点不及其他, 导致失误; 群体中的个体责任感下降, 因而群体行为更容易表现为偏激; 等等。

这些研究发现, 对我们有重要的参考价值。正如我国先哲孔子所总结的, 人是“性相近, 习相远”。虽然人心理的本质有共性, 但是, 不同群体之间还存在很大的差异, 我们更需要了解和掌握我国各类群体的心理状况和动态特点, 并将这些知识运用于构建社会主义和谐社会的伟大实践。改革开放 30 年来, 我国的心理研究也获得了很快的恢复和发展, 在群众心理学方面积累了一定的研究成果, 但是, 离我们的愿望和需求还有很大的距离。为了更好地理解和服务于中国人民, 有必要更加注重对我国群众心理学的研究和应用。

杨元庆: “蛇吞象”给联想带来的巨变

3 年前联想集团收购总资产 4 倍于己的美国 IBM 个人电脑业务之后, 在业界留下了许



联想集团董事会主席杨元庆

多猜想。直到今天,很多人还在追问这场“蛇吞象”的跨国表演:IBM到底给联想带来了什么?

从土生土长的中国品牌到全球知名的世界品牌,从一个只会管理中国市场的企业到全球运营的跨国公司。这就是“蛇吞象”带给联想的巨大变化。

吞“象”的联想并没有像当初一些人担心的那样,因为“消化不良而撑死”。3年来,联想的营业额从30亿美元跃升到170亿美元,全球电脑销量从400多万台增长到2000多万台,利润翻了两番多。3年来联想最大的提高是企业规模、盈利能力、品牌扩展和管理能力。

借助IBM的品牌渠道推广联想品牌是最聪明、最有效的办法。过去联想在拓展海外市场中碰到的最大困难是品牌知名度低,现在我们是收购IBM个人电脑业务的联想,IBM这只“大象”给了联想想要的效果。当初跟IBM签了5年的品牌过渡期,可是联想提前两年放弃了IBM品牌,过去的IBMPC客户已经能接受联想这个品牌了。作为个人电脑第一品牌的IBM带给联想的除了庞大的国际采购、运营、销售平台外,还有基于此的全球资源共享。联想现在的产品和技术研发是“三角”结构,美国的技术是最前沿的,日本的工艺严谨、精细,中国具有效率优势。利用这个“三角”,我们能够保持技术创新是最前沿的,产品是高品质的,而且是高效率的。最新出版的美国主流媒体《商业周刊》的封面报道题目叫“设计完美的PC”,用6个版报道了联想最新一款PC产品。这意味着,从北京中关村走出的这家中国企业,正在以跨国公司的身份被美国主流社会所认同。最为难能可贵的是管理能力的提高。联想并购IBM全球PC业务之后,从股东结构到董事会到管理层都实现了国际化。IBM管理层的加入改变了联想过去完全由中国人、按照中国人的思维方式运作的结构。如今联想管理层的前20名管理人员分别来自中国、美国、法国、英国、荷兰和印度等10个国家,多国文化和联想成熟的管理流程已经融为一体。