

微笑管理:现代思想政治教育管理新理念

□ 赵 君 黄柳媚

摘 要:微笑管理作为现代思想政治教育管理的一种新理念,在思想政治教育管理中发挥着积极作用,体现了思想政治教育管理对象的内心诉求、思想政治教育管理的人本性、科学性和激励机制,准确把握微笑管理和思想政治教育管理的互动机理,对于提升思想政治教育管理的科学化水平具有十分重要的意义。

关键词:微笑管理;思想政治教育;新理念

作者简介:赵 君,桂林理工大学党委副书记,纪委书记,马克思主义学院院长,博士,教授,硕士研究生导师,主要研究方向为高校党建和思想政治教育管理研究;黄柳媚,桂林理工大学马克思主义学院2010级思想政治教育专业研究生,主要研究方向为高校党建与思想政治教育。(广西 桂林 541004)

基金项目:本文系广西高校思想政治理论与实践立项研究重点课题“广西高校思想政治教育队伍建设研究与实践”(课题编号2009MSZ001);广西高校党建与德育工作立项研究重点课题“广西高校学生党建工作队伍建设研究与实践”(课题编号09DJ06)的阶段性研究成果。

中图分类号:G41

文献标识码:A

文章编号:1007-5968(2013)07-0029-02

20世纪50年代末期,美国著名企业家麦迪·克劳德首次提出了微笑管理一词,其所著的《微笑管理》一书曾被誉为风靡欧美500万家企业的全新管理宝典。微笑管理,即通过微笑来实施管理,让微笑为其增添信心和力量,用微笑塑造和谐融洽的氛围,用微笑来不断传递对被管理者的尊重、信任与关怀的信息,让被管理者从微笑中获得价值满足,从而更加积极地工作。

一、微笑管理对思想政治教育的时代价值

在现代思想政治教育管理中运用微笑管理,是思想政治教育人文关怀的具体体现,对于加强和改进思想政治教育管理具有重要的理论价值和现实意义。

1. 微笑管理体现了思想政治教育管理对象的内心诉求。思想政治教育管理者以微笑来主动帮助被管理者处理和解决工作中的困难和矛盾,缓解紧张的工作气氛,增强被管理者的自信心;而被管理者在微笑中感受到管理者对自己的认可,从而愉快地接受管理者的各种指令,工作效率和创造性也会大大提高。思想政治教育被管理者渴望得到思想政治教育管理者真情实意的关爱而不是居高临下的态度,微笑管理正体现了思想政治教育管理对象的内心诉求。微笑管理可以唤醒处于工作困境中的被管理者,激发被管理者的潜能,使其更加健康轻松地学习和工作。

2. 微笑管理体现了思想政治教育管理的人本性。在日常生活中,“微笑”往往比“严肃”更具有管理效用。美国学者卡耐基曾说“一个人的面部表现,比穿着更重要,笑容能照亮所有看到它的人,像穿过乌云的太阳,给人温暖”。美国著名的企业家吉姆·丹尼尔坚持以“微笑”执行公司的命令,进行管理,靠一张“笑脸”神奇地挽救了濒临破产的

企业。丹尼尔的案例表明,微笑不仅可以使上下级之间更容易沟通,而且可以使企业形象更深刻地印在客户的脑海中,为企业赢得收获。微笑管理体现了对被管理者的尊重和认同,将被管理者作为思想政治教育管理的出发点和落脚点,在实际的管理过程中以被管理者的发展作为管理工作的核心,通过微笑管理为被管理者提供愉快、宽松的工作氛围,体现了思想政治教育管理的人本性。

3. 微笑管理体现了思想政治教育管理的科学性。微笑管理是一种科学的管理方法和手段,它抓住工作环境和相关的被管理者工作高兴或不高兴的心理因素,在物质条件一定的情况下,给被管理者以积极的心理暗示,使其更加愉悦地投入工作,从而进一步提高工作效率。用微笑来实施管理,是提高思想政治教育管理对马克思主义关于人的自由全面发展的良好体现。同样,在思想政治教育管理中运用“微笑”进行教育管理,将会提高思想政治教育管理的科学化水平,增强思想政治教育管理效率。

4. 微笑管理体现了思想政治教育管理的激励机制。思想政治教育管理过程中,教育管理者与被管理者的信息交流是双向的,既有从思想政治教育管理主体传向思想政治教育管理客体的信息,又有激励客体传向思想政治教育管理主体的信息,双方交替地扮演着信息的发送者和接收者。在推动思想政治教育管理目标实现的过程中,来自思想政治教育管理者的肯定评价直接影响思想政治教育被管理者的积极性。在现代思想政治教育管理工作中运用微笑管理机制,能有效地激励被管理者,调动被管理者的工作积极性和主动性,从而有效地实现思想政治教育管理目标。因此,思想政治教育管理部门或管理人员在进

行管理的过程中,要抓住思想政治教育被管理者的心理特征并根据实际情况,适时运用微笑,以充分发挥微笑在管理中的激励作用。

二、微笑管理与思想政治教育管理的互动机理

1. 微笑管理与思想政治教育管理特征相契合。思想政治教育管理与微笑管理,都以“以人为本”为核心规范。微笑管理的运用恰好体现了思想政治教育被管理者内心渴望得到肯定的诉求。“以人为本”是对人在社会历史发展中的主体作用与地位的肯定,是强调尊重人、理解人、解放人的思想理念,在分析和解决一切问题时坚持历史尺度,同时也坚持人的尺度。微笑管理正体现的是一种人文关怀,是思想政治教育管理者坚持“以人为本”的体现。因此,把“以人为本”与微笑管理同时运用于现代思想政治教育管理过程中,对思想政治教育管理目标的实现具有重要意义。从现代思想政治教育管理视野来看,“以人为本”体现了思想政治教育管理工作的新变化,同时也体现了微笑管理的核心理念,即尊重被管理者的主体地位和个性差异,关心丰富的个体需求,激发积极性、主动性和创造性,促进人的自由全面发展。

2. 微笑管理与思想政治教育管理方式相契合。微笑管理和思想政治教育管理都是管理,在对被管理者进行教育管理的过程当中,都强调“以人为中心,以人为重心”的管理理念,即以人为本,注重对人的关怀。微笑管理与思想政治教育管理所不同的是,微笑管理将微笑作为一种手段,一种方式,把微笑当成管理的载体,是提高管理效率的催化剂;同时,管理通过微笑来实现,通过微笑来传达思想政治教育管理者和被管理者之间的双向信息。因此,思想政治教育管理的人文关怀则通过微笑管理来体现。微笑管理体现的是一种人文关怀,是一种人性化的管理理念。思想政治教育管理工作要注重人文关怀,在现代思想政治教育管理中运用人文关怀的价值取向,是以人为本的具体体现,也是运用科学发展观来指导新时期思想政治教育管理的体现。

三、运用微笑管理提升思想政治教育管理的科学化水平

1. 树立思想政治教育微笑管理新理念。传统的思想政治教育管理方式的“批评—教育”管理理念和思想严重阻碍了被教育者的主观能动性和积极性。胡锦涛同志提出的思想政治教育要体现人文关怀,就要求思想政治教育工作者要树立全新的管理理念,微笑管理正是这一理念的具体体现和实践。在新的历史时期,从事思想政治教育管理活动的领导和管理人员,应当积极主动更新和创新自己的管理理念和思想,努力克服传统思维定式和认识偏差,逐步树立并形成符合新时期、新情况的管理意识和管理理念,真正做到与时俱进。广大思想政治教育管理者要积极响应党中央方针政策,运用全新的管理理念对思想政治教

育被管理者进行微笑管理。微笑管理绝不是无原则的松懈管理,不是用微笑取代管理,而是在思想政治教育管理过程中,充分发挥微笑的激励作用,以更好地体现思想政治管理者的人文关怀。思想政治教育管理者一方面要让被管理者感受到如沐春风的温暖;另一方面,在大是大非问题面前一定要坚持原则,绝不姑息迁就。在思想政治教育管理工作中,还应避免因抵触情绪的产生而影响工作。因此,思想政治教育管理者应该善于把握思想政治教育被管理者的心理因素和思想状况,正确地运用微笑管理以更大程度地提高管理水平和管理效率。

2. 建设思想政治教育微笑管理团队文化。微笑不仅是一种表情,也是一种礼仪。管理者在思想政治教育管理过程中的微笑是个人人格魅力及涵养的体现。面对思想政治教育管理对象的复杂群体,思想政治教育管理者就要树立微笑管理的理念,保持阳光心态;被管理者更趋向于“刚”性制度下的那种“柔”性关怀,向往的管理是要求不苛求,宽容不纵容。因此,在思想政治教育管理过程中微笑管理团队文化的建设显得尤为重要。这就要求思想政治教育管理者应持有一种阳光心态,对被管理者进行零距离管理,适时把权力交给被管理者,当好被管理者的教练。在思想政治教育管理过程中,建立微笑的工作场所,如利用“今天您微笑了吗?”标语及微笑符号,营造良好的微笑管理氛围;建立被管理者的“危机”管理区,即对被管理者进行短暂停职休假;建立情绪发泄区,让被管理者身心放松,对被管理者进行“微笑管理”培训,提升个人修养。

3. 注重思想政治教育微笑管理过程实践。现代思想政治教育管理工作,必须注重人文关怀,引导被管理者正确对待困难、挫折及荣誉,实现现代思想政治教育管理的终极目标。在思想政治教育管理实际工作中运用微笑管理,实际就是管理者根据管理对象的心理因素进行的管理。在现代思想政治教育管理过程中以关心、帮助人的态度处理工作中的矛盾,不用命令式的、强制性的、谴责的口吻进行交谈,尽量减少当众严辞批评与指责,避免逆反心理及过激行为。思想政治教育管理者运用微笑管理,是管理者以自信、宽容、尊重的方式和态度对待被管理者,坚持以人为本的原则,展现人文关怀的柔性管理;微笑管理作为一种全新的管理理念,可以增加思想政治教育管理的效益。实践证明,在思想政治教育管理过程中,对管理对象的心理因素针对性越强,则激励的有效性越明显。

参考文献:

- [1] 赵君.高校思想政治教育管理队伍建设论[M].北京:中国社会科学出版社,2008.

责任编辑 王娟