



“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

# 管理心理学

Management Psychology

(第二版)

主编 刘永芳



清华大学出版社



“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

# 管理心理学

Management Psychology

(第二版)

主编 刘永芳



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书作为一本针对广大高校师生、人力资源管理从业人员及心理学爱好者的专业教材,对管理心理学的基础理论、基本思想进行了系统阐述,尤其注重教材的可用性、灵活性、实践性。全书分为总论、动机管理、认知管理、情绪管理、行为管理、组织管理六篇,共十八章。在体例安排上,每章结尾部分都安排有“本章小结”“复习题”“案例讨论”等,有的章节后面还有“管理游戏”“心理测试”“管理训练”“技巧库”等;每章内均安排有“引例”“资料”“案例”等内容,以开阔读者的视野,加深其对相关知识和原理的理解。在内容安排上,囊括了管理心理学的基本范畴、研究方法、基础知识、理论框架,并对近年来管理心理学的研究重点做了深入、细致的探讨,增添了许多新概念、新理论、新方法,体现了当今国内外管理心理学的重要理论成果,有助于读者更好地把握管理心理学界的前沿动态。

本书旨在为读者打开一扇窗,展示一片管理心理学的广阔天地,为高等院校管理学、心理学等专业的师生以及从事人力资源管理的人员提供帮助。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 刘永芳主编. —2版. —北京: 清华大学出版社, 2016(2016.3重印)

“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

ISBN 978-7-302-41324-0

I. ①管… II. ①刘… III. ①管理心理学—高等学校—教材 IV. ①C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第195426号

责任编辑: 杜春杰

封面设计: 刘超

版式设计: 魏远

责任校对: 王云

责任印制: 刘海龙

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦A座 邮 编: 100084

社总机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈: 010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62788951-223

印 装 者: 清华大学印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 27.5 字 数: 685千字

版 次: 2008年1月第1版 2016年1月第2版 印 次: 2016年3月第2次印刷

印 数: 4001~7000

定 价: 49.80元

# 前言

第二版

自从本人主编的《管理心理学》于2008年出版以来,其倡导的“心理学取向的管理心理学”和“科学取向的心理管理”思想受到了广大读者的认可,被许多高等院校和科研院所相关专业作为全日制本科生和研究生教材,在管理培训中也发挥了应有的作用,成为国内较受欢迎的管理心理学教材之一。

转眼八年过去了,无论在理论研究方面,还是在管理实践方面,我国的管理心理学都面临着新的机遇和挑战。经济、社会、文化的繁荣和发展对管理实践者和管理研究者提出了更高的要求。作为一门集科学性与应用性于一体的学科,管理心理学不仅需要系统地传递本学科的基础知识,也需要反映国内外研究的最新动态,还要与当前的管理实践相结合,跟上时代前进的步伐。

正是在这种背景下,应清华大学出版社之约,我们对《管理心理学》进行了系统的修订。本次修订承续了原版教材的理论观点、逻辑体系和框架结构,仍然以心理管理的理念为主线,用六篇内容来贯彻心理学取向的管理心理学思想,强调管理心理学理论以科学研究为基础。具体而言,主要做了以下几个方面的工作:

- (1) 内容更新。在查阅国内外大量文献的基础上,结合当前管理面临的新形势和新情况,更新了本书的大量内容。更新之后的内容既能够体现国内外近五年的研究进展,也能够更好地适应当前管理实践的需要。
- (2) 增加案例和资料。为了使读者对管理心理学知识有更为直观的认识,本书在各章中均增加了管理案例,特别是中国企业的案例。此外,为了让读者能够把握管理心理学的研究前沿,本书也增加了研究资料的内容,感兴趣的读者可以根据这些资料了解本学科的最新成果,甚至可以根据这些资料开展更为深入的研究。
- (3) 增加课后习题。本书第一版课后习题的形式较为单一,本次修订我们增加了习题的类型和数量,以便于读者对自己所学知识进行检验。
- (4) 完善引文格式。我们按照国际上通用的心理学引文格式(APA),对全书引文进行了规范和完善,读者可以很方便地根据我们列出的参考文献找到相关研究资料,

对管理心理学进行更为深入的探索。

修订过程由我提出总的思路和分工，具体工作由我和我的学生共同完成。具体而言，宋洋、朱亦平、欧玉莹、龚恺妮、陈凤琦、冯陆、汪春晓、刘清华在查阅和整理文献、检选案例等方面做了大量工作，我的访问学者夏春和郭亚协助我进行了内容更新和格式规范的修订，最后由我审阅、修改和定稿。清华大学出版社的吴颖华和杜春杰编辑为本书的出版付出了辛勤的劳动。在此对所有参与原版各章节撰写及本次修订工作的人员表示深深的谢意！

由于时间仓促，学识有限，书中疏漏和错误之处在所难免，恳请专家、学者和广大读者批评指正！

刘永芳

2015年5月

# 前言

第一版

管理心理学是研究管理过程中个体的行为规律及其潜在心理机制的一门学科。作为应用心理学的一个重要分支，管理心理学自 20 世纪中叶发展为一门独立的学科以来，经过半个多世纪的不断壮大，如今已经成为备受心理学、管理学领域研究者及管理实践者们关注的一门学科。

理论的发展和实践的需要带来学科的繁荣。近些年来，国内外各种名目的管理心理学著作可谓卷帙浩繁、层出不穷。每本书特色各异，往往在某一个或某几个方面显露出闪光点，但观其大略不难发现，这些著作在结构上多遵循“个体心理—群体心理—组织心理”三层次的架构，仅在内容上作了顺序和详略的调整。在这种架构下，个体在不同层面（个体层面、群体层面、组织层面）上的交互作用是研究的重点，为组织管理服务是研究的目标。因此，与其将它笼统地称为管理心理学，不如称为“管理学取向的管理心理学”或者“从组织角度出发的管理心理学”。作为应用心理学的一门分支学科，如果管理心理学不能充分体现心理学特色的话，一方面管理学研究者不能从中汲取心理学的营养，另一方面对于广大心理学工作者来说也是一种遗憾。鉴于这种情况，我们提出了构建“心理学取向的管理心理学”的设想，该设想大体上包括两层意思：（1）突出人及其心理发展本身作为组织管理目标之一的地位，在重视管理心理学作为工具性学科为实现组织目标服务的同时，强调其作为非工具性学科为实现组织中人的全面发展目标服务的属性，体现心理学的人文关怀、个体关心、科学主义取向等特征；（2）将企业组织看作背景和舞台，而把知、情、意、行等心理活动作为在后台演戏的主角，依照心理学的逻辑来统驭相关的知识和内容，形成以动机管理、认知管理、情绪管理和行为管理为主线的管理心理学体系。以该思路为主导构建的管理心理学体系既可以突出心理学的特色和优势，又可以更加深入细致地揭示组织行为背后的微观心理机制，更好地体现心理学的独特作用，为实现平等的、互动的、无创伤的人本管理提供

了强有力的知识和理论支持。

近三十年来，心理学、管理学及其他相关学科的迅猛发展，为我们打开了窥探管理世界奥秘的新视野。新理论、新观点、新知识、新材料的不断涌现让我们有了一种强烈的冲动：将这些新鲜血液及时吸收进来，一方面为教学所用，丰富学科体系，增加学科的生命力和活力，另一方面将这些思想的“瑰宝”从散碎的文献中发掘出来，予以提取整合，对于理论本身的发展和完备也大有裨益。在本书中，我们力求将近几年来涌现出来的新理论、新观点、新知识、新材料吸收过来，糅进我们的体系中来，既反映当今管理心理学的前沿课题，又不失为一个完整的理论体系。

本书是一本著作，也是一本教科书。语言的简洁明了，行文的系统逻辑，内容结构的合理严谨，是我们遵循的准则。考虑到教学的需要，本书每章之后都安排有“本章小结”“本章思考题”，有的章节后面还有“案例分析”、“技巧库”和“小测验”。此外，部分章节内安排有“管理小贴士”“阅读材料”等内容，以开阔学生的视野，加深其对相关知识和原理的理解。可以说，本书是心理学、管理学研究者的参考书，是高等院校学生的教科书，还是管理实践者的指导书。

本书是集体协作完成的一项科研成果，负责各章编写的人员如下：第一章，刘永芳、王怀勇；第二、三章，赵立军、刘永芳；第四章，王怀勇、刘永芳；第五、十一、十二章，方学梅；第六、十章，许科；第七、九章，王彦；第八章，王大伟；第十三、十四章，卢会志；第十五章，庄锦英；第十六、十七章，房慧聪；第十八章，王志勇、刘永芳。书稿完成后，主编对全书进行了认真而艰苦的审阅和修改。

本书在撰写过程中，参考并引用了国内外专家的大量研究成果，多数已列在书后的参考文献中，有的在文中注明了出处，在此对所有文献的作者表示衷心感谢！清华大学出版社的吴颖华编辑既是本书的发起人，又为本书的编辑出版付出了大量心血和精力，在此表示深深的谢意！我的博士研究生许科在制订编写提纲和稿件审阅阶段帮我做了大量的具体工作，她的聪明能干给我留下了深刻的印象，谢谢她所付出的辛勤劳动！

由于编者水平有限，时间仓促，加之编写人员较多，书中的疏漏和错误之处在所难免，恳请专家、学者和广大读者批评指正！

刘永芳

2007年7月

## 第一篇 总 论

<b>第一章 管理心理学概述</b> .....	2
<b>第一节 管理心理学的研究对象和内容</b> .....	3
一、管理心理学的研究对象 .....	3
二、管理心理学的研究内容 .....	4
<b>第二节 管理心理学的学科性质和研究逻辑</b> .....	6
一、管理心理学的学科性质 .....	6
二、管理心理学的研究逻辑 .....	8
<b>第三节 管理心理学的研究方法</b> .....	13
一、观察法 .....	13
二、实验法 .....	14
三、问卷法 .....	14
四、访谈法 .....	15
五、测验法 .....	16
六、个案法 .....	17
本章小结 .....	18
复习题 .....	18
案例讨论 .....	19
管理游戏 .....	20
参考文献 .....	21
<b>第二章 管理心理学的历史沿革和现状</b> .....	22
<b>第一节 管理心理学的产生</b> .....	23
一、管理心理学产生的社会历史背景 .....	23
二、管理心理学产生的理论背景 .....	23
<b>第二节 管理心理学的发展及现状</b> .....	27



一、西方管理心理学的发展 .....	27
二、我国管理心理学的发展 .....	29
第三节 管理心理学面临的挑战和存在的问题 .....	30
一、管理心理学面临的挑战 .....	30
二、我国管理心理学存在的问题 .....	32
三、管理心理学与后现代思潮 .....	34
本章小结 .....	35
复习题 .....	36
案例讨论 .....	37
参考文献 .....	37
<b>第三章 管理心理学的基础理论 .....</b>	<b>39</b>
第一节 管理学基础理论 .....	39
一、人性论 .....	40
二、博弈论 .....	48
第二节 心理学基础理论 .....	50
一、精神分析心理学 .....	50
二、行为主义心理学 .....	51
三、人本主义心理学 .....	53
四、认知心理学 .....	54
本章小结 .....	54
复习题 .....	55
案例讨论 .....	56
参考文献 .....	57

## 第二篇 动机管理

<b>第四章 动机与管理 .....</b>	<b>60</b>
第一节 动机的一般概念 .....	61
一、动机的含义 .....	61
二、动机的作用与功能 .....	61
三、动机与行为效率 .....	62
第二节 动机研究的历史演变 .....	63
一、生物因素的动机理论 .....	63
二、认知因素的动机理论 .....	64
第三节 动机的种类 .....	67
一、动机的一般分类 .....	67

二、社会性动机 .....	68
第四节 动机的激发及调适 .....	74
一、动机的激发 .....	74
二、动机的调适 .....	76
本章小结 .....	76
复习题 .....	77
案例讨论 .....	78
参考文献 .....	79
<b>第五章 激励理论 .....</b>	<b>81</b>
第一节 西方的激励理论 .....	82
一、是什么激发或驱动行为的 .....	82
二、是什么引导行为方向的 .....	88
三、是什么使得行为得到维持的 .....	92
第二节 我国的激励理论 .....	97
一、中国古代文化中的激励思想 .....	97
二、中国当代激励理论 .....	99
第三节 激励理论的比较及其文化相对性 .....	101
一、激励理论的比较 .....	101
二、激励理论的文化相对性 .....	102
本章小结 .....	102
复习题 .....	103
案例讨论 1 .....	105
案例讨论 2 .....	105
参考文献 .....	106
<b>第六章 激励理论的应用 .....</b>	<b>108</b>
第一节 激励的途径和方法 .....	109
一、薪酬激励 .....	109
二、工作设计 .....	116
第二节 激励后果分析 .....	121
一、组织公民行为 .....	121
二、工作投入 .....	126
本章小结 .....	130
复习题 .....	130
案例讨论 .....	132
参考文献 .....	132

## 第三篇 认知管理

<b>第七章 组织中的知觉</b> .....	136
<b>第一节 组织中的社会知觉</b> .....	136
一、组织中社会知觉的种类 .....	137
二、社会知觉的障碍 .....	140
三、克服社会知觉的障碍 .....	142
<b>第二节 组织中的归因</b> .....	143
一、归因的基本原理 .....	143
二、归因偏差 .....	145
三、归因偏差在组织中的表现 .....	147
<b>第三节 知觉和归因在管理中的应用</b> .....	148
一、招聘面试和绩效评估 .....	149
二、个人的印象管理 .....	150
三、组织的印象管理 .....	153
本章小结 .....	154
复习题 .....	154
案例讨论 .....	155
参考文献 .....	156
<b>第八章 组织中的知识管理与学习</b> .....	159
<b>第一节 知识和知识管理</b> .....	159
一、知识的含义及类别 .....	159
二、知识管理的概念和方法 .....	160
三、知识管理的相关理论 .....	162
<b>第二节 组织学习与遗忘</b> .....	166
一、组织学习的概念 .....	166
二、组织学习的过程模型 .....	168
三、组织学习中的智障 .....	171
本章小结 .....	175
复习题 .....	175
案例讨论 .....	176
参考文献 .....	178
<b>第九章 组织中的决策</b> .....	179
<b>第一节 决策过程</b> .....	179
一、决策的基本步骤 .....	180
二、决策的个体差异和文化差异 .....	182

三、组织中决策的类型 .....	184
第二节 决策模型 .....	187
一、理性假设和标准决策模型 .....	187
二、有限理性假设和描述决策模型 .....	188
三、前景理论 .....	189
第三节 个体决策 .....	191
一、个体决策中的创造性 .....	191
二、个体决策中的理性与直觉 .....	192
三、个体决策的偏差 .....	193
四、改进个体决策 .....	198
第四节 群体决策 .....	199
一、群体决策与个体决策 .....	199
二、群体极化和群体盲思 .....	200
三、群体决策技术 .....	203
四、改进组织中的决策 .....	204
本章小结 .....	205
复习题 .....	206
案例讨论 .....	207
心理测试 .....	208
参考文献 .....	211

## 第四篇 情绪管理

第十章 情绪劳动与管理 .....	216
第一节 情绪劳动概述 .....	217
一、何谓情绪劳动 .....	217
二、情绪劳动的结构 .....	218
三、情绪劳动的作用 .....	220
第二节 情绪劳动与员工心理健康 .....	221
一、情绪劳动中的心理健康问题 .....	221
二、情绪劳动的策略 .....	222
第三节 员工工作倦怠分析 .....	224
一、工作倦怠的概念与结构 .....	224
二、工作倦怠的影响因素 .....	225
三、工作倦怠的干预措施 .....	227
本章小结 .....	229

复习题.....	229
案例讨论.....	230
参考文献.....	230
<b>第十一章 应激与挫折管理</b> .....	<b>233</b>
<b>第一节 应激管理</b> .....	<b>234</b>
一、什么是应激.....	234
二、应激源和应激感受性.....	235
三、应激的作用与后果.....	239
四、应激管理策略与员工援助计划.....	240
<b>第二节 挫折管理</b> .....	<b>245</b>
一、挫折的本质及表现形式.....	246
二、挫折的来源.....	247
三、员工受挫后的行为表现.....	248
四、挫折的积极和消极作用分析.....	249
五、挫折的应对措施.....	251
本章小结.....	252
复习题.....	253
案例讨论.....	253
管理训练.....	254
参考文献.....	255
<b>第十二章 员工卷入与管理</b> .....	<b>258</b>
<b>第一节 心理契约</b> .....	<b>259</b>
一、心理契约的概念及特点.....	259
二、心理契约的内容.....	260
三、心理契约的类型.....	262
四、心理契约的影响.....	263
五、心理契约的有效管理.....	264
<b>第二节 工作价值观</b> .....	<b>265</b>
一、工作价值观的概念.....	265
二、工作价值观的结构维度.....	266
三、工作价值观管理.....	267
<b>第三节 组织承诺</b> .....	<b>269</b>
一、组织承诺的概念.....	270
二、组织承诺的类型.....	270
三、组织承诺对工作的影响.....	271
四、组织承诺的管理.....	272

第四节 工作满意度.....	274
一、工作满意度的概念及其影响因素.....	274
二、工作满意度模型.....	276
三、工作满意度与工作行为的关系.....	276
四、提高工作满意度的方法.....	278
本章小结.....	279
复习题.....	280
案例讨论.....	280
技巧库.....	282
参考文献.....	283

## 第五篇 行为管理

第十三章 领导与领导理论.....	288
第一节 领导的概念与功能.....	288
一、领导的概念.....	288
二、领导的功能.....	290
三、领导者的影响力.....	291
第二节 传统领导有效性理论.....	293
一、领导有效性的特质理论.....	293
二、领导有效性的行为理论.....	295
三、领导有效性的权变理论.....	298
第三节 当代领导有效性理论.....	303
一、魅力型领导理论.....	304
二、变革型和交易型领导理论.....	305
三、领导替代理论.....	306
四、内隐领导理论.....	307
五、服务型领导理论.....	309
六、诚信领导理论.....	311
本章小结.....	312
复习题.....	312
案例讨论.....	313
参考文献.....	314
第十四章 领导行为及策略.....	318
第一节 领导者人力资源管理的行为及策略.....	319
一、领导者授权的策略与方法.....	319

二、领导者树立威信的策略与方法.....	321
三、领导者处理人际关系的策略与方法.....	323
第二节 领导者人力资源开发的策略与方法 .....	326
一、员工职业生涯管理的策略与方法.....	327
二、员工培训的策略与方法 .....	329
三、员工“工作—家庭”平衡的策略与方法.....	330
本章小结 .....	331
复习题.....	332
案例讨论.....	333
参考文献.....	334
<b>第十五章 胜任特征模型及领导干部选拔 .....</b>	<b>335</b>
第一节 胜任特征模型.....	336
一、胜任特征的概念 .....	336
二、胜任特征模型的构成及分类.....	337
三、胜任特征模型的特点 .....	340
四、胜任特征模型的作用 .....	341
五、领导胜任特征模型的建立 .....	342
第二节 领导者胜任特征模型 .....	344
一、领导者胜任特征模型的含义.....	344
二、领导者胜任特征模型的现有研究成果.....	345
第三节 领导干部的选拔 .....	346
一、360度反馈评估 .....	347
二、评价中心技术 .....	348
三、结构化面试与非结构化面试.....	350
本章小结 .....	353
复习题.....	353
案例讨论.....	354
参考文献.....	355

## 第六篇 组织管理

<b>第十六章 组织的基本概念与理论 .....</b>	<b>358</b>
第一节 组织的概念及功能.....	359
一、组织的基本概念 .....	359
二、组织的功能 .....	360
三、研究组织的意义 .....	360

第二节 组织结构.....	362
一、组织结构及其构成要素.....	362
二、组织结构的基本类型.....	364
三、组织结构的新发展.....	367
第三节 组织中的团队.....	367
一、团队及其类型.....	367
二、团队效能及其影响因素.....	370
三、团队建设.....	375
本章小结.....	377
复习题.....	377
案例讨论.....	378
参考文献.....	380
<b>第十七章 组织气氛和士气.....</b>	<b>381</b>
第一节 组织文化.....	382
一、组织文化的概念及构成要素.....	382
二、组织文化的功能.....	383
三、组织文化的冲撞与融合.....	384
四、组织文化的巩固与发展.....	385
第二节 组织权力.....	386
一、组织权力的概念.....	386
二、组织权力的来源和影响因素.....	387
第三节 组织政治.....	389
一、组织政治的含义及利弊.....	389
二、组织政治行为的类型或表现.....	389
三、影响组织政治活动的条件和因素.....	390
四、组织政治的管理措施.....	392
第四节 组织冲突.....	392
一、组织冲突的概念、种类及后果.....	392
二、组织冲突的来源.....	393
三、冲突管理.....	395
本章小结.....	399
复习题.....	400
案例讨论.....	401
管理训练.....	401
参考文献.....	402
<b>第十八章 组织变革和发展.....</b>	<b>404</b>
第一节 组织变革.....	405



---

一、组织变革的外部动因 .....	405
二、组织变革的过程 .....	408
三、组织变革的结果 .....	410
第二节 组织发展 .....	414
一、组织发展的概念、目标及模式 .....	414
二、组织发展过程中的组织公正 .....	416
本章小结 .....	419
复习题 .....	419
案例讨论 .....	420
参考文献 .....	421