

省级优秀图书

管理心理学

Management Psychology

(第三版)

俞文钊 著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

省级优秀图书

管理心理学

Management Psychology

(第三版)

俞文钊 著



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 俞文钊 2008

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学 / 俞文钊著. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社,
2008. 9

ISBN 978 - 7 - 81122 - 360 - 6

I. 管… II. 俞… III. 管理心理学 IV. C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 106314 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 230mm

字数: 330 千字

印张: 20 1/4

2008 年 9 月第 3 版

2008 年 9 月第 12 次印刷

责任编辑: 郭 洁

责任校对: 刘咏宁

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 360 - 6

定价: 32.00 元

管 理 心 理 学

教科书的编写都应遵循这样一个原则——传承与发展。

教科书所要介绍的是一门学科的基本知识、基本理论和基本方法，经过长期的实践检验，这些都是稳定的、相对不变的，这就是我们需要传承的一面。但学科也是不断发展的，对学科的新进展，也要及时地予以反映，这就是我们需要发展的一面。

对《管理心理学》（简编）第二版的修订正是遵循了这样的原则。

首先，作者对全书的总体结构做了调整与完善。新版中增加了“员工的心理健康”一章，这是为要突出现代社会中员工心理健康这一主题的重要意义，并将对压力、应激、挫折等的阐述都集中在了这一章中。

其次，重新调整了“组织心理与管理”一章的内容。众所周知，组织心理学的内容在传统的管理心理学中比较单薄，在本版中作者对其进行了丰富并分别在11、12两章中加以阐述。第11章中介绍了“学习型组织的理论与实践”的内容，实际上，“学习型组织”就是一种新的组织理论与实践，其内容在本书的前两版中都是放在前面几章阐述的，新版中将其放在“组织心理与管理”一章中加以更为深入的阐述，也明确了学习型组织在管理心理学中的定位。而在第12章中特别增加了“员工组织行为”一节，详细介绍了组织承诺、组织忠诚、组织公民行为以及员工的负面组织行为等内容。

另外，本版的各章节中都有许多内容上的调整，包括对一些陈旧内容的删减和

新内容的增加。具体增加的内容例如，第6章中的组织公正感，第9章中的领导有效性理论的新发展，第11章中的学习型组织评价，第12章中的正向组织行为、负面组织行为等等。这些内容都是管理心理学领域的最新研究成果，也是对当前的组织管理工作大有裨益的内容，当然也是本版书的亮点所在。

在修订过程中，作者在文字上也重新做了润色，尽量做到语言精炼、流畅。同时，对国外理论界的代表人物避免从意识形态角度进行评价，而是采取了客观、科学的立场。

俞文钊

2008年6月·沪上

第二版前言

2000年《管理心理学（简编）》出版后受到了读者的欢迎。但是，由于其篇幅所限，在有限的篇幅中要反映这一学科与时俱进的众多内容是很难做到的。为此，应读者的要求，我修订完成了本书的第2版，适当增加了篇幅，以更全面、系统地介绍“管理心理学”的全貌。

全书共分为12章，仍然抓住了这一学科的主干进行分章阐述。在第1章《管理心理学的对象、任务、方法》中重点介绍了管理心理学的研究方法：个案研究与实证研究，并前瞻性地展望了21世纪管理心理学的发展前景。第2章中介绍了以人为本的管理思想发展的历程，特别阐明了本书作者经多年研究的成果：成功企业心理评价指标的内涵及意义。管理心理学的前沿课题——创建学习型组织的理论与方法在第3章中得到了全面、系统的阐述。第4章为《管理心理学的跨文化研究》，介绍了本书作者提出的理论——整合同化理论及其在合资企业中的应用。

激励是管理中的核心问题，研究的成果也最多，本书中分别在第2章、第6章和第7章逐一阐述。此外，还介绍了本书作者提出的中国激励理论及模式——同步激励论，三因素论（激励、保健、去激励），公平差别阈理论等。21世纪的主要组织形式是团队，因而在第8章中对“群体心理与团队建设”给予了特别的关注与说明。挫折与冲突是现代社会、管理中必然会遇到的热门话题，这在第9章中都给出了完满的回答。

领导心理与行为、领导艺术与技巧也是管理心理学中成果最丰硕、实践意义极

大的课题。本书用两章（10，11 章）的篇幅作了系统的介绍。第 10 章主要谈的是领导心理的概述与领导有效性的三大理论——品质、行为、情景理论。第 11 章专门讲“领导艺术与技巧”，其中包括时间管理、决策、授权等内容。

最后一章（第 12 章）为《组织心理》，其中包含了组织概念、组织发展等内容。

本书的初版被许多高等院校所采用，也在各类培训中受到广泛关注，希望这次的修订，使它在这方面的作用能够更加突出，使本书不仅仅能成为大专院校中大学生、研究生的学习教科书，也成为科研工作者必备的参考材料和各类领导与管理者培训时的必读教学资料。

俞文钊

2004 年 7 月于上海

目 录

第1章 管理心理学的对象、任务、方法	1
重点内容	1
1.1 管理心理学的发展	1
1.2 管理心理学的对象与内容	3
1.3 管理心理学的任务	4
1.4 管理心理学的研究方法	5
本章主要概念	11
思考题	11
第2章 管理心理学的理论基础	12
重点内容	12
2.1 以人为本的管理思想的发展	12
2.2 人性假设的理论与人力资源管理的模式	17
2.3 人性的另一种假设——经济人、社会人、自我实现人、复杂人	24
2.4 以人为本的人力资源管理的基本观点	31
2.5 实施以人为本管理理念的评价体系	33
本章主要概念	36
思考题	36

第3章 管理心理学的跨文化管理	37
重点内容	37
3.1 管理与文化	37
3.2 人力资源管理理论的文化相对性	42
3.3 中国的文化传统与管理思想的相关分析	50
3.4 整合同化理论与跨文化管理	53
本章主要概念	61
思考题	61
第4章 个体心理与管理	62
重点内容	62
4.1 个体心理过程与管理	62
4.2 个性与管理	72
本章主要概念	88
思考题	88
第5章 激励理论与管理（上）——综合、强化、内容型激励理论	89
重点内容	89
5.1 激励的一般概念	89
5.2 强化理论与管理中的奖励与惩罚	95
5.3 内容型激励理论	100
本章主要概念	117
思考题	117
第6章 激励理论与管理（下）——过程型激励理论	118
重点内容	118
6.1 期望理论与应用	118
6.2 目标理论与应用	123
6.3 公平理论与应用	130
6.4 中国的激励理论与模式	135
本章主要概念	142
思考题	142

第7章 员工的心理健康	143
重点内容	143
7.1 员工心理健康的一般概念	143
7.2 心理健康的理论基础	145
7.3 影响心理健康的外部因素——压力、应激与心理健康	146
7.4 心理健康的影响因素——挫折与心理健康	154
本章主要概念	157
思考题	157
第8章 群体心理与团队建设	158
重点内容	158
8.1 群体的概念和分类	158
8.2 非正式群体	168
8.3 群体行为的基本规律	172
8.4 团队与团队建设	187
本章主要概念	193
思考题	193
第9章 领导心理	194
重点内容	194
9.1 领导与领导者的概念	194
9.2 现代领导体制的发展	198
9.3 领导者的权力与影响力	199
9.4 领导者的权力需要	206
9.5 领导者的威信	210
9.6 领导有效性理论	215
9.7 领导有效性理论的新发展	233
本章主要概念	240
思考题	240
第10章 领导者的领导艺术与技巧	241
重点内容	241
10.1 领导者的时间管理	241

10.2 领导者的决策	247
10.3 领导者的授权	256
本章主要概念	258
思考题	258
第11章 组织心理与管理（上）——学习型组织的理论与实践	259
重点内容	259
11.1 学习型组织简介	259
11.2 五项修炼的内涵及其操作方法	261
11.3 学习型组织的评价	271
本章主要概念	274
思考题	274
第12章 组织心理与管理（下）——组织、员工组织行为、组织发展	275
重点内容	275
12.1 组织的一般概念	275
12.2 员工组织行为	281
12.3 组织发展	291
本章主要概念	304
思考题	305
参考文献	306

管理心理学的对象、任务、方法

重点内容

- 了解管理心理学研究的对象与内容
- 掌握管理心理学中常用的几种研究方法

1.1 管理心理学的发展

管理心理学在西方称为“组织心理学”或“工业与组织心理学”，它的研究历史可以追溯到20世纪20年代的美国。管理心理学在当时被称为“工业社会心理学”，是作为对泰勒制及其研究的机械主义观点的反动而产生的。

工业社会心理学在第二次世界大战以后开始以极快的速度发展起来，并在这一时期完成了从个别局部的经验研究向更广方面研究的过渡，出版了许多综述和概括性质的小册子、教材和著作。

“管理心理学”的名称在20世纪50年代出现于美国，从时间来看远先于“组织行为学”这一名称。现在较为流行的名称是“组织心理学”或“工业与组织心理学”。该学科早期的研究人员以心理学家为主体，后来社会学家和人类学家甚至政治学家、语言学家和数学家也参与到研究行列中来了。

其实，早在“十月革命”前的“沙俄”时代，工业社会心理学的研究就已经开始，但在“十月革命”以后就停止了，直至20世纪60年代，前苏联才又恢复了对工业社会心理学的研究，并从20世纪70年代开始改用“管理心理学”的名

称进行研究。1971年,前苏联国家科委国民经济管理研究所首先设立了管理社会学和管理心理学教研室;1974年内务部也成立了管理心理学教研室和管理心理学实验室;1976年奥尔忠尼启则管理研究所成立了管理社会学和管理心理学教研室。此外,前苏联科学院心理研究所也从事管理心理学的研究。

现在,管理心理学已经是心理学的一个分支。在国际心理学会议上,往往将管理心理学放在应用心理学中。在近年来召开的历次国际应用心理学大会上都有大量的管理心理学方面的论文和报告。

美国、西欧国家管理心理学的理论体系及其主要内容在以下几本著作中得到了全面的反映:列维特(H. J. Leavitt)所著的《管理心理学》,罗桑(F. Luthans)所著的《组织行为》,雪恩(E. H. Schein)所著的《组织心理学》,考尔勃普主编的《组织心理学论文集》(由诺贝尔奖金获得者西蒙负责编辑的“企业行为科学丛书”之一)。我国台湾学者汤淑贞所著的《管理心理学》一书,其内容基本上是西方管理心理学理论体系的反映。上述所有著作的内容体系大体上都是按个体心理、群体心理和组织心理三个层次进行编排,所讨论的问题大都涉及人性假设、激励、需要、挫折、知觉、学习、价值观、态度、群体动力学、群体决策、冲突、权力、信息沟通、组织结构、组织发展与变革等方面。

作为前苏联高教系统正式教本的《管理心理学》,由季托夫所著,全书共500余页,分为6个部分25章。其主要内容为:“作为管理对象的个人和集体”,“在社会管理系统中的个人”,“在社会管理系统中的社会心理现象”,“决策心理学”,“决策执行的组织”等。

就西方和前苏联管理心理学的研究课题而论,其内容并不完全相同。美国和西方国家的研究课题有“人类行为的动机和调节”,“工人的动机模型”,“群体决策的心理分析”,“人际通讯容量”,“小群体中的决策”,“决策过程和组织活动”等。前苏联等国家的研究课题有“组织系统和管理活动的功能——结构分析”,“生产和管理集体的社会心理学分析”,“管理活动的职业分析”,“道德准则体现的心理方面”,“人际关系的机制”,“社会舆论和社会目标”等。

由此可见,由于体制上的差异,管理心理学在研究的对象上虽有相同点,但在内容上仍存在着不同之处。另外,美国、西欧国家倾向于将管理心理学的领域加以扩大,即管理心理学是一个广泛而没有固定界限的领域,同社会心理学、社会学、人类学、管理学、运筹学等相互渗透、交叉。所以,西方的管理心理学不能单纯理

解为应用于管理的心理学，而是一个更广泛的范畴。但是，前苏联的管理心理学却偏重于对管理中的心理学问题的探索，这门学科的研究重点是组织管理中具体的社会、心理现象以及个体、群体、组织、领导的具体心理活动的规律性。

1.2 管理心理学的对象与内容

1.2.1 管理心理学的研究对象

管理心理学是心理学的一个分支，已经有了一定的研究历史，积累了不少经验成果，其理论体系和方法论基础以及具体的实验方法也正在日臻完善。

管理心理学是研究组织中人的心理活动规律，并运用这些规律改进管理工作，充分调动人的积极性的一门科学。其研究重点是组织管理中具体的社会、心理现象，以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律性。管理心理学的研究成果对企业管理、科技管理、学校管理，以及其他各行各业的管理工作都具有重要的参考价值。

1.2.2 管理心理学研究内容

管理心理学的主要研究内容包括以下四个方面：

第一，个体心理的研究。管理心理学的理论和方法是以一定的具体的人作为对象的。要了解和掌握人的心理活动规律，首先要认识人的个体的心理过程与个性心理特征，了解人的气质、性格、能力、兴趣，研究人的需要、动机、行为，有针对性地运用激励理论来调动人的生产积极性。

第二，群体心理的研究。现代企业都是由若干个大小不同的群体组成的。管理部门直接面对的是群体，而不是散漫的个人。群体对于群体内的成员，对于其他的群体和整个组织，都有着极大的影响。半个多世纪以前，在企业管理中，群体的心理、行为特征很少引人注目，而在 20 世纪 30 年代以后，才逐渐被重视。目前，研究群体心理已成为管理心理学的一个重要任务。

第三，领导心理的研究。在企业中影响人的积极性的因素很多，但领导心理和行为是一个比较重要的因素。不同的领导心理与行为，会造成企业不同的社会心理气氛，给人以不同的心理影响，而这又是影响人的行为表现和积极性高低的重要条件。因此，领导是一个组织成败的关键，研究领导心理有助于领导者正确决策、实

现目标及改善领导者与被领导者之间的关系。现在，领导心理和行为理论，在国内外都已成为管理心理学的一个重要组成部分。

第四，组织心理的研究。现代工业企业都是以独立的经济组织形式出现的，以组织形式完成生产的全部过程，以组织形式同社会发生关系，以组织形式协调人们的生产劳动，以组织形式向社会输出产品。研究组织心理，对于更好地调动组织成员的积极性，充分利用人力、物力、财力资源，提高组织的效率，是十分重要的。

现代企业管理的特点是强调以人为中心的管理，深入研究企业中人的因素，寻找发挥人的积极性和创造性的途径和方法，是一项十分迫切的任务。管理心理学是一门新兴的综合性边缘学科，它把心理学、社会学等有关学科的知识综合应用于企业管理，把调动人的生产积极性作为其研究目的。随着当代以人为中心的管理思想的确立，管理心理学将越来越受到人们的重视。

1.3 管理心理学的任务

1.3.1 管理心理学的首要任务是提高企业的劳动生产率

当我们掌握了生产中个体、群体、组织、领导人的心理活动的规律之后，就可以制定出管理个体、群体、组织的科学管理方法，同时极大地促进领导人领导水平和领导艺术的提高。在此基础上企业的劳动生产率就会有很大的提高。

我国现在仍处于社会主义初级阶段，仍然是世界上最大的发展中国家。要提高劳动者的生产水平、生活水平，就需要极大地提高劳动生产效率。所以，在我国，管理心理学研究和实践当前的首要任务就是千方百计地促进劳动生产率的增长。

1.3.2 管理心理学的另一个重要任务是对劳动者进行管理教育

西方管理心理学的重要任务就是提高劳动生产率，从而使资本获得大量的增值，劳动者从中分得相应的份额，以满足个人物质利益的需要。

在我国，每一个企业单位作为社会中的一个群体，除了要提高企业的劳动生产率、实现企业的利润目标以外，还负有教育、培养人才的责任。为此，我国管理心理学的另一重要任务，就是探索在企业群体中如何培养具有较高道德素质的建设者。

这里，应当避免两种偏向：一是强调劳动生产率的提高和劳动者的物质利益

时,就忽略了思想觉悟的提高;二是脱离劳动人民的物质利益和劳动生产率空谈思想觉悟的提高。

我国企业管理中的思想教育是政治工作部门的任务,已经积累了丰富的、行之有效的经验。但是,在如何根据人的心理活动的规律性,使政治思想工作走上科学化的道路,将有效的经验从心理科学的高度进行总结,使之规律化和形式化等方面做得都还不够。

心理学是研究人(包括个体和群体)的具体的心理活动规律的科学,这些规律是不会代替其他的政治、经济领域里的规律的。但是,我们可以使管理心理学成为落实党的各项经济政策和进行政治思想教育的有力的科学助手。这就是我国管理心理学为两个文明建设服务的职责所在。我们深信,在物质文明与精神文明的建设中,管理心理学定将起到日益重要的作用。

1.3.3 管理心理学还面临着完善理论体系的迫切任务

管理心理学作为一门应用理论科学,除了要解决迫切的实际任务外,当前还迫切需要完善自己的理论体系和方法论的基础。西方各国都在努力完善和建立自己的管理心理学理论体系,同样,如何建立适合我国国情的具有中国特色的管理心理学体系,也是一件刻不容缓的任务。

管理心理学的研究成果将会促进心理学理论的发展。管理心理学的理论渊源之一是普通心理学,但是,管理心理学的研究成果也必将大大地丰富和促进普通心理学理论的发展。我国管理心理学工作者遵循“实践—理论—实践”的指导方针,既要完成当前为现代化建设的任务,又要努力促使具有高度科学水平和中国特色的管理心理学的理论体系早日建成。

本书在管理心理学的理论创新方面,提出了“同步激励论”、“激励与去激励连续带模式理论”、“公平差别阈理论模式”、“跨文化管理的整合、同化理论”、“组织成败的心理评价指标”等,这些理论观点和指标体系已经得到了国内外学术界的认同。

1.4 管理心理学的研究方法

管理心理学的研究方法包括两大部分:个案研究和实证研究。实证研究中又可

分为现场调查研究、实验室实验和现场实验。图 1—1 显示了管理心理学研究中的一个可能的研究方法序列。

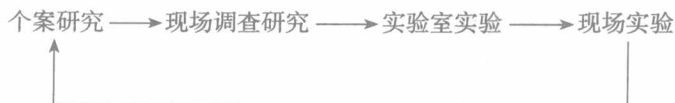


图 1—1 研究方法序列

1.4.1 个案研究

个案研究（案例研究）是对情境和情境中人们行为的集中考察。为了理解和解释一些复杂行为或事件，在缺少经验和理论指导的情况下，个案研究就应运而生。与其他研究方法相比，个案研究给研究者提供了一个更开阔的视角。它也能用以建立效度和信度指标，或作为构思故事和叙事描述的工具。

个案研究的三个显著特点使它成为激发新见解的重要工具。第一，研究者能让被研究的因素随着自身发展引导研究，并且不局限于检验形成的假设。第二，个案研究中的研究者会试图获取充分的信息来对研究情境进行定性和解释。第三，个案研究检验一个研究者统合多元化信息并在此基础上作出综合解释的能力。

如果研究者对这三个特征了然于心，那么个案研究就能成为分析组织行为的有效方法。它适用于很多组织，揭示组织中人际关系的影响力，这种人际关系非常不同于组织结构图中的关系。比如，一个研究者可以通过查看组织会议材料、访谈、发放问卷以及亲自观察雇员间的人际往来的方式，揭示组织中的真正人际关系的影响力。

个案研究的目的是提供对一个部门、一个公司或一个具体组织单位的详尽分析。其研究采用多来源资料，其中包括研究人员对组织的观察，在访谈中和在问卷调查中由组织成员所提供的情报，以及组织工作的客观指标（生产的数量和质量）等。一般认为，个案就好像照相机一样，拍摄了一个组织在短期内的“镜头”。

个案研究中还可应用以下的具体研究方法，如观察法、谈话法、活动产品分析法。

1) 观察法

观察法，是在未受控制的日常生活中，了解和分析人的言行、表情等，借此来判断被观察者心理活动的一种研究方法。