

高等学校公共管理类专业核心课程系列教材
GAODENG XUOXIAO GONGGONG GUANLI LEI
HEXINKECHENG XILIE JIAOCAI

管理心理学

GUANLI XINLIXUE

主 编 范逢春



四川大学出版社

高等学校公共管理类专业核心课程系列教材
GAODENG XUEXIAO GONGGONG GUANLI LEI
HEXINKECHENG XILIE JIAOCAI

管理心理学

GUANLI XINLIXUE

主 编 范逢春



四川大学出版社

责任编辑:曾春宁
责任校对:蒋姗姗
封面设计:米茄设计工作室
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 范逢春主编. —成都: 四川大学出版社,
2009. 9

(高等学校公共管理类专业核心课程系列教材)

ISBN 978-7-5614-4584-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 167347 号

书名 管理心理学

主 编 范逢春
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-4584-6
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 23
字 数 474 千字
版 次 2009 年 9 月第 1 版
印 次 2009 年 9 月第 1 次印刷
印 数 0 001~3 000 册
定 价 46.00 元

◆ 读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆ 本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆ 网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究

前 言

“人”是最可宝贵的资源，“人”于是成为管理学中最核心的关键词。管理心理学结合管理学、心理学、社会学等学科的相关知识，研究管理领域中人的心理行为活动规律，并深入思考如何最大限度地调动人的积极性去实现组织的目的，是专门研究“人”的学问。

在两千年前，古希腊人就把“认识你自己”作为铭文刻在阿波罗神庙的门柱上。在今天的管理实践中，如何了解“人”，更是一个特别值得探讨的话题。古人云：“人事之最难在于知人”。本书的目的之一就是让读者能够更好地认识组织中的“人”。

萨特宁说：“尊重人的尊严，是一件很干净、很美好的事！”但是在高度现代化的今天，许多管理者满脑子是资本、机器、厂房等等这些不具有决定意义的生产要素，忽略了“人”。没有对荣誉感、自豪感、自尊心等等个性精神的尊重，管理者的失败也就不可避免。本书试图让管理者学会如何真正“尊重人”。

我们的最终的目的是“发展人”。在组织中如何达到这一目标，是引起诸多实践者困惑的问题。很显然，当组织对未来的发展目标与员工的职业发展目标相符时，员工与组织将实现真正的双赢。本书中诸多关于“自由呼吸的管理”理论将为解决这一问题提供思路。

“了解人”——“尊重人”——“发展人”成为本书的内在逻辑，本书在外在逻辑上遵守本学科发展中早已形成的个体心理、群体心理与组织心理的基本框架。

本书共分为绪论、第一篇、第二篇、第三篇四个部分。在绪论中，主要阐述管理心理学的学科性质、发展简史、研究方法等问题；第一篇个体心理与管理的内容为：第二章个体心理的原理、第三章个体心理的差异、第四章个体行为中的心理、第五章个体行为的激励；第二篇群体心理与行为的内容为：第六章群体心理概述、第七章群体沟通与冲突、第八章群体决策、第九章团队建设；第三篇组织心理与行为的内容为：第十章组织结构与设计、第十一章组织变革与发展、第十二章组织文化、第十三章组织领导行为。

本书适合管理类专业本科生、研究生、MPA、MBA 以及其他各类学生的教学，对管理心理学感兴趣的读者也可以阅读。希望本书对读者能够提供有益帮助。

目 录

第 1 章 管理心理学导论	(1)
1.1 管理心理学的基本概念	(2)
1.1.1 什么是管理心理学	(2)
1.1.2 管理心理学的研究内容	(3)
1.1.3 管理心理学与相关学科的关系	(4)
1.2 管理心理学的产生与发展	(8)
1.2.1 工业心理学的兴起	(8)
1.2.2 霍桑试验与人际关系理论	(8)
1.2.3 管理心理学的形成和发展	(11)
1.2.4 管理心理学的未来发展	(12)
1.2.5 管理心理学在我国的发展	(14)
1.3 管理心理学的研究方法和技术	(15)
1.3.1 管理心理学的研究设计	(16)
1.3.2 管理心理学的研究过程	(19)
1.3.3 管理心理学的研究方法	(19)

第一篇 个体心理与行为

第 2 章 个体心理的原理	(27)
2.1 个体的认知	(28)
2.1.1 感 觉	(28)
2.1.2 知 觉	(31)
2.1.3 记 忆	(42)
2.1.4 思 维	(44)
2.2 个体的情绪与情感	(47)
2.2.1 情感的概念及分类	(47)

2.2.2	情绪和情感的实质与功能	(49)
2.2.3	情绪理论	(51)
2.3	个体的意志	(52)
2.3.1	意志的概念	(52)
2.3.2	意志过程	(52)
2.3.3	意志的心理结构	(54)
2.3.4	个体的意志品质	(57)
第3章	个体心理的差异	(60)
3.1	个性	(61)
3.1.1	个性的概念	(61)
3.1.2	个性的性质	(62)
3.1.3	个性的心理结构	(63)
3.1.4	个性结构理论	(64)
3.1.5	个性与管理	(66)
3.2	气质	(67)
3.2.1	气质的概念	(67)
3.2.2	气质的类型理论	(67)
3.2.3	气质对工作效率的影响	(70)
3.3	性格	(71)
3.3.1	性格的概念	(71)
3.3.2	性格的特征	(72)
3.3.3	性格的类型	(73)
3.3.4	性格的形成与发展	(75)
3.3.5	性格与职业	(77)
3.4	能力	(78)
3.4.1	能力的概念	(78)
3.4.2	能力的分类	(79)
3.4.3	能力结构理论	(80)
3.4.4	能力的个体差异	(82)
3.4.5	能力的测量	(82)
3.4.6	能力与管理	(84)
3.5	态度	(84)
3.5.1	态度概述	(85)
3.5.2	态度的形成	(87)
3.5.3	态度与行为的关系	(88)

3.6 价值观	(94)
3.6.1 价值观的定义与特点	(94)
3.6.2 价值观的分类	(95)
3.6.3 价值观的影响效应	(96)
第 4 章 个体行为中的心理	(98)
4.1 个体的需要与动机	(99)
4.1.1 个体的需要	(99)
4.1.2 个体的动机	(100)
4.2 个体的压力与职业枯竭	(102)
4.2.1 个体的压力	(102)
4.2.2 个体的职业枯竭	(108)
4.3 个体的挫折与工作满意度	(112)
4.3.1 个体的挫折	(112)
4.3.2 个体的工作满意度	(115)
第 5 章 个体行为的激励	(121)
5.1 行为激励概述	(122)
5.1.1 激励的概念与要素	(122)
5.1.2 激励的一般过程模式	(123)
5.1.3 激励的功能	(124)
5.1.4 激励的类型与方式	(126)
5.2 行为激励的理论	(127)
5.2.1 内容型激励理论	(127)
5.2.2 过程型激励理论	(135)
5.2.3 状态型激励理论	(145)
5.2.4 综合型激励理论	(151)
5.3 激励理论的应用	(154)
5.3.1 教育和培训	(155)
5.3.2 合理的工资福利制度	(155)
5.3.3 目标管理	(156)
5.3.4 员工参与	(156)

第二篇 群体心理与行为

第 6 章 群体心理概述	(163)
---------------------------	---------

6.1	群体概述	(164)
6.1.1	群体的概念与结构	(164)
6.1.2	群体的种类	(169)
6.1.3	群体的功能	(170)
6.1.4	群体的发展阶段模型	(171)
6.2	群体心理现象	(174)
6.2.1	群体规范	(174)
6.2.2	群体压力	(176)
6.2.3	从众心理	(177)
6.2.4	服从心理	(178)
6.2.5	逆反心理	(179)
6.2.6	暗示心理	(180)
6.2.7	模仿心理	(180)
6.3	群体的影响	(182)
6.3.1	社会助长	(182)
6.3.2	社会惰化	(182)
6.3.3	去个体化	(184)
6.3.4	非正式群体	(185)
6.3.5	群体凝聚力	(187)
第7章	群体沟通与冲突	(192)
7.1	群体沟通	(193)
7.1.1	沟通的概念与类型	(193)
7.1.2	影响沟通因素与阶段划分	(199)
7.1.3	沟通分析理论	(201)
7.1.4	沟通障碍	(202)
7.1.5	有效沟通的技巧	(204)
7.2	群体冲突	(208)
7.2.1	冲突的观念发展	(208)
7.2.2	冲突的层次	(209)
7.2.3	冲突的过程	(212)
7.2.4	冲突的管理	(214)
第8章	群体决策	(220)
8.1	群体决策概述	(221)
8.1.1	群体决策的概念	(221)

8.1.2 群体决策与个人决策的比较	(221)
8.1.3 影响群体决策的因素	(223)
8.2 群体决策的心理问题	(224)
8.2.1 群体决策的心理压力问题	(224)
8.2.2 群体决策的群体思维问题	(224)
8.2.3 群体决策的群体转移问题	(226)
8.3 群体决策管理	(227)
8.3.1 心理学角度的群体决策理论	(227)
8.3.2 群体决策心理障碍的调适	(228)
8.3.3 群体决策技术	(232)
第9章 团队建设	(236)
9.1 团队概述	(237)
9.1.1 团队的概念	(237)
9.1.2 团队与群体的关系	(238)
9.1.3 团队的类型	(239)
9.2 高效团队及建设	(240)
9.2.1 高效团队的特征	(240)
9.2.2 高效团队的影响因素	(243)
9.2.3 高效团队的创建和管理	(247)
第三篇 组织心理与行为	
第10章 组织结构与设计	(255)
10.1 组织的类型及理论	(256)
10.1.1 组织的定义与特征	(256)
10.1.2 组织的分类	(258)
10.1.3 关于组织的理论	(259)
10.2 组织结构与组织设计	(263)
10.2.1 组织结构的基本要素	(263)
10.2.2 组织结构的形式	(266)
10.2.3 组织结构与员工行为	(272)
10.2.4 组织设计的含义和思路	(272)
10.2.5 组织设计原则	(273)
10.2.6 组织设计的权变理论	(275)

第 11 章 组织变革与发展	(277)
11.1 组织变革	(278)
11.1.1 组织变革的概念、类型与原因	(278)
11.1.2 组织变革的目标与影响变量	(280)
11.1.3 组织变革的模式选择与战略模型	(281)
11.1.4 组织变革的步骤、要素与方法	(285)
11.2 组织发展	(291)
11.2.1 什么是组织发展	(291)
11.2.2 组织发展的动因	(293)
11.2.3 组织发展的程序	(294)
11.2.4 未来组织的特征与组织形态	(295)
第 12 章 组织文化	(300)
12.1 组织文化概述	(301)
12.1.1 组织文化的概念	(301)
12.1.2 组织文化的内容与基本要素	(301)
12.1.3 组织文化的特征	(305)
12.1.4 组织文化的功能	(305)
12.1.5 组织文化的类型	(307)
12.2 组织文化理论	(307)
12.2.1 组织文化的 7S 框架	(307)
12.2.2 组织文化的 Z 理论	(310)
12.2.3 卓越企业文化论	(311)
12.2.4 丹尼森组织文化模型	(311)
12.3 组织文化的构建和完善	(313)
12.3.1 组织文化的塑造	(313)
12.3.2 组织文化建设的不断完善	(315)
12.3.3 组织文化变革的策略	(315)
12.4 组织中的心理契约	(317)
12.4.1 心理契约的含义	(317)
12.4.2 心理契约的特点及分类	(318)
12.4.3 心理契约的作用	(319)
第 13 章 组织领导行为	(322)
13.1 领导与领导者	(323)
13.1.1 领导	(323)

13.1.2 领导者.....	(325)
13.2 领导的主要理论.....	(328)
13.2.1 领导特质理论(Trait Theory)	(328)
13.2.2 领导行为理论(Behavior Theory)	(332)
13.2.3 领导权变理论(Contingency or Situational Theory)	(338)
13.2.4 领导理论的新发展.....	(346)
13.3 领导工作有效性.....	(352)
13.3.1 领导工作有效性的概念.....	(352)
13.3.2 提高领导工作的有效性	(352)
参考文献	(356)
后 记	(357)

第1章 管理心理学导论

本章重点

- 管理心理学的概念
- 管理心理学三大部分：个体管理心理、群体管理心理和组织管理心理
- 管理心理学的学科性质
- 管理心理学的发展阶段
- 管理心理学的研究方法：个案研究、问卷调查、相关研究、实验和发展研究

给我们造成麻烦的不是我们不知道的东西，而是我们已知的东西原本不是这样。

——W·罗杰斯

导入案例：心理学在军事中的应用^①

第一次世界大战期间，针对美国士兵中出现的恐惧、多疑、失眠、紧张、过度疲劳等情况的增多，美国心理学家伍德沃斯编制了一份《伍德沃斯个人资料调查表》(Woodworth Personal Data Sheet)，对士兵的心理状况进行调查，这一方法被视为自陈式个性测验的发端。除此之外，美国军队还使用团体智力测验对新兵进行鉴定，并由此产生了团体智力测验。在第二次世界大战期间，美国仍然使用心理测验来选拔新兵。尤其是在飞行员的选拔中，人才测评的技术发挥了巨大的作用。据资料记载，美国采用心理测验等现代人才测评的方法设计了一套飞行员的选拔程序，共测评了16万人。结果，飞行员的淘汰率由20世纪20年代的66%下降到36%。法国在1943—1944年按照美国的方案选拔飞行员，获得与美国相似的结果，

^① 转引自 www.EM-CN.com。

淘汰率由 61% 下降到 36%。心理学在军事上的成功运用起到了良好的示范作用。第二次世界大战结束后, 这些方法和技术很快就被社会工商企业以及教育、卫生等部门借鉴并加以应用。心理学在管理中的应用领域随着时代的发展越来越广。

1.1 管理心理学的基本概念

1.1.1 什么是管理心理学

管理心理学是综合运用管理学、心理学、行为学、社会学、伦理学、生理学的基本理论来研究一定组织体系中的人或群体的心理行为活动规律、人际关系以及人的积极性, 借以解释、预测和激励组织中人的行为, 以达到提高工效为目的的一门综合性科学。

从这个定义可以看出, 管理心理学具有以下特点。

1.1.1.1 吸收与运用多种相关学科的研究成果来研究人的心理与行为规律

管理心理学的研究对象是人的行为规律及其潜在的心理机制。也就是说, 管理心理学既探索组织管理活动中人的行为规律, 又揭示这些行为背后潜在的心理机制。它把人的行为规律及其心理机制结合起来进行研究, 原因在于人的行为与心理之间具有密不可分的关系。一方面, 行为是在一定心理活动的指导下进行的, 它是心理活动的外在表现, 要想真正了解人的行为, 就要探索其背后潜在的心理机制; 另一方面, 心理又是行为的内在动因, 是调节、控制行为的内部过程, 要想揭示人类心理的奥秘, 就必须分析人的外在行为。由此可见, 管理过程中人的行为规律及其心理机制都是管理心理学所要探讨的对象。

1.1.1.2 研究范围是组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制

换句话说, 管理心理学并不是研究人的一切心理与行为, 不是探索一般情境下人的行为规律及其潜在的心理机制, 而是把研究范围严格限定在组织管理活动这一特定情境中。这里的“组织”不仅包括企业组织, 还涵盖政治、经济、军事、教育等社会组织。

1.1.1.3 把研究个体、群体、组织和领导的心理与行为规律运用于组织实践中, 以使组织的工作更有效

管理心理学关心人们在组织中做什么、这种行为如何影响组织的绩效, 它强调的是与工作岗位、缺勤、员工流动、生产率、绩效和管理有关的行为。更具体地说, 管理心理学要研究两个方面的问题: 一方面要研究工作组织对其成员工作行为的影响, 如工作组织对成员观察事物的方法、工作态度和行为方式的影响; 另一方面要研究工作组织成员的行为方式及其绩效对整个组织工作效率和绩效的影响。

不同学者关于管理心理学的定义

俞文钊：管理心理学是把心理学的知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为的工业心理学分支，是研究管理过程中人们的心理现象、心理过程及其发展规律的科学。

苏东水：管理心理学又称行为管理学，是研究人的行为心理活动规律的科学。

时勘：管理心理学在国外心理学界被称为组织心理学，在工商管理界被称为组织行为学，是心理学领域的一个新兴的重要分支。

1.1.2 管理心理学的研究内容

管理心理学的研究对象决定了其研究内容应基于个体的心理活动而展开，并放大到群体心理和组织心理的相关问题。作为一个体系，管理心理学主要包括三大部分：个体管理心理、群体管理心理和组织管理心理，这三个部分相互影响和制约。

1.1.2.1 个体管理心理

个体管理心理着重于研究管理情景中员工和管理人员个体心理特征的形成与作用，主要有四个方面的内容：①知觉与信息加工过程、决策判断与问题解决模式、学习过程、归因与行为风格等；②能力、技能、个性和工作价值取向等；③工作激励的内容理论与过程理论、工作激励的有效策略等；④工作态度、工作满意感与工作绩效、心理压力与压力管理策略等。

1.1.2.2 群体管理心理

组织管理的基本单元是群体。群体管理心理的内容有：①群体动态发展，包括群体发展阶段与群体互动、群体规范和群体内聚力、群体决策等；②群体间动力学，包括群体间沟通、群体间工作模式、群体关系协调等；③群体沟通和协调，包括群体沟通模式、冲突管理策略和群体协调途径等；④团队管理，包括团队工作理论、高效团队的特征、团队管理途径等。

1.1.2.3 组织管理心理

组织管理心理是管理心理学的整合分析。组织管理心理的内容有：①组织结构和组织设计，包括组织理论、组织结构与技术机制、组织设计与权变因素等；②组织发展和战略管理，包括组织变革和发展的模型、组织发展与管理改革创新的路径、学习组织与战略管理的理论与方法等；③组织文化，包括组织文化的理论、组织文化的策略、交叉文化下的组织管理等；④组织领导行为，包括领导行为与权力模式、领导行为的传统理论与权变理论等。

上面关于管理心理学研究内容的介绍及每个主题将会涉及的问题或内容，可以

用图 1-1 加以概括和说明。

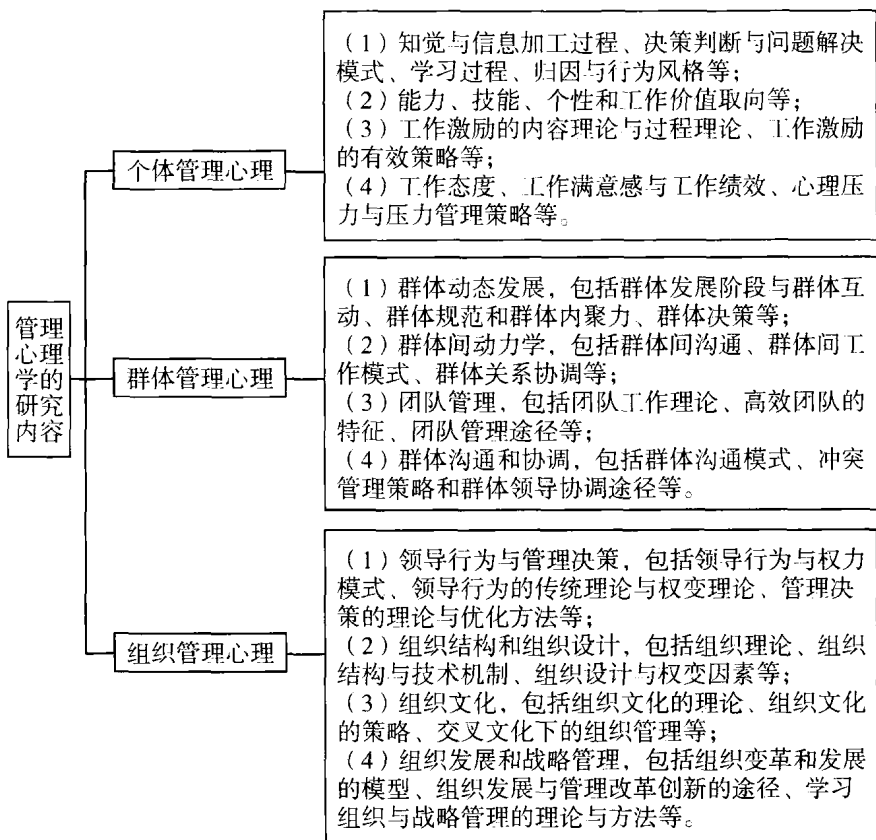


图 1-1 管理心理学的研究内容

1.1.3 管理心理学与相关学科的关系

管理心理学的形成和发展是在管理科学和心理科学的发展中逐步形成的，是和现代生产力、科学技术相联系的社会化大生产的需要分不开的。由于生产力的飞速发展和生产关系中的劳资冲突，一些西方的管理学者在不断寻求新的管理理论和管理方法的同时，不断地把心理学、社会学、人类学、政治学的理论引入企业管理领域。也就是说，20 世纪管理科学、心理学、社会心理学的形成和发展，为管理心理学的形成和发展奠定了理论基础。

1.1.3.1 与心理学的关系

心理学是研究人的心理现象及行为规律的一门科学，它研究的内容是人的一般心理过程和个性心理。管理心理学研究的则是组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制。心理学似一棵大树，它有许多分支，而管理心理学是其中的分支之一。通常，人们把管理心理学归入应用心理学的范畴，如在国际心理学会议上，往往将管理心理学的相关报告放在应用心理学主题范围内来安排。管理心理学就是探讨如何把心理学的基本原理和研究成果应用到组织管理领域中去的一门应用学科。

随着心理学基本理论研究不断深入、新成果不断涌现，管理心理学将得到进一步发展；而管理心理学的发展，又将反过来验证和丰富心理学的基本理论，促进心理学的繁荣。由此可见，管理心理学与心理学是个别与一般、特殊和普遍的关系，二者密不可分但又不可互相替代。

知识库 1-2

心理学的十大流派

德国心理学家冯特于1879年在莱比锡建立了世界上第一个实验室，心理学成为一门独立的科学。百余年来，心理学发展的速度以及研究成果，远远超过人类历史上对心理研究成果的所有总和；对心理现象探索研究的深度和广度，也都达到了前所未有的程度。而贯穿心理学百年史的主干线，就是十大学派的形成、发展。这十大学派是：内容心理学派、意动心理学派、构造主义心理学派、机能主义心理学派、行为主义心理学派、格式塔心理学派、精神分析心理学派、日内瓦学派、人本主义心理学派、认知心理学派。

这些学派，有从内在的意识去研究，有从外在的行为去研究；有从意识的表层研究，有从意识的深层研究；有静态研究，有动态研究；还有从生物学、数学、几何学、物理学、拓扑学、民族学、文化学等其他不同角度去研究心理的。所有的学派包括相互继承的学派，在它们的心理研究对象、范围、性质、内容以及方法上都既有联系，又各不相同。

(1) 与普通心理学的关系

普通心理学是核心基础科学，而管理心理学是边缘应用科学，所以二者是基础理论与具体应用的关系。管理心理学研究“管理”的心理现象与规律，即研究“管理状态下的人”的心理现象与规律，从而划清了与普通心理学的界限。

(2) 与工业心理学的关系

工业心理学的发展方向必然涉及管理心理学的研究，管理心理学也需要工业心理学的研究内容和成果予以丰富和补充，二者互有渗透、互相交叉。而从发展阶段来看，可以把工业心理学看成是管理心理学发展的一个阶段。

(3) 与社会心理学的关系

社会心理学是以人在社会活动中的心理现象为研究对象，主要是人与人之间的人群心理现象。社会心理学在企事业等组织管理中的运用就是管理心理学的基本内容。

1.1.3.2 与管理学的关系

管理心理学研究管理过程中的“心理”现象与规律，而不是研究“管理”本身，从而划清了与管理学的界限。

管理学是研究管理活动过程及其规律的科学，它是由一系列管理理论、职能、原则、方法等组成的科学体系，是社会科学、自然科学和技术科学相互渗透而形成的一门综合性学科。而管理心理学是研究管理活动中人的行为规律及其潜在心理机制的学科，也就是说，它主要研究管理过程中的心理问题。如果说管理学比较注重较为宏观的组织层面的问题的话，那么管理心理学则更注重较为微观的个体层面的问题；如果说管理学比较重视外在的行为层面的问题的话，那么管理心理学则更注重内在的心理层面的问题。所以，管理心理学与管理学的关系可以概括为：管理心理学是管理学的一个重要组成部分，是管理学的补充和发展。

知识库 1-3

两种取向的管理心理学

管理心理学是管理学和心理学交叉融合而形成的一门边缘学科，从事该学科研究的人员也主要来自于心理学和管理学领域。所以，在这门学科不断发展的过程中，逐渐演变出了两种取向的管理心理学——心理学取向的管理心理学和管理学取向的管理心理学。

心理学取向的管理心理学基于心理或从个体角度出发。这种管理心理学看问题比较微观，注重个体层面的问题和行为背后的潜在机制，侧重于从心理学的角度出发，用心理学的理论、知识和方法来探讨相关问题，说明和解释相关现象。

管理学取向的管理心理学基于管理或从组织角度出发，旨在为管理层或领导层出谋划策，教会他们如何管理员工，以便有好的业绩、绩效。这种管理心理学看问题比较宏观，也比较务实，侧重于用管理学的思想、原理和方法探讨相关问题，说明和解释相关现象。

1.1.3.3 与组织行为学的关系

组织行为学在很大程度上来源于管理心理学。管理心理学与组织行为学这两门学科之间既有十分密切的联系，又有一定的区别。

(1) 管理心理学与组织行为学的区别

①研究的侧重点不同。管理心理学着重研究行为背后潜在的心理活动规律，侧重于把心理学的原理应用于组织管理活动中；而组织行为学则重点探讨行为特点和规律本身，把人的外显行为作为研究对象，以达到预测和控制行为的目的。管理心理学侧重于本源学的研究，组织行为学则侧重于现象学的研究。

②理论基础不同。管理心理学作为心理学的一个重要分支学科，它的理论源泉主要是心理学；而组织行为学作为行为科学的一个分支，它的理论来源更加多样化，不仅来自心理学，还来自管理学、社会学、人类学、政治学、经济学等学科。