

21世纪高等学校管理类教材

21SHIJIGAODENGXUEXIAOGUANLILEIJIAOCAI

新编管理心理学

(第二版)

王雁飞 朱 瑜 ● 主编

华南理工大学出版社

21 世纪高等学校管理类教材

新编管理心理学

(第二版)

王雁飞 朱 瑜 主编

华南理工大学出版社

· 广州 ·

内 容 简 介

本教材内容包括管理心理学的产生、发展、性质、特点,个性差异与管理,工作动机、激励与激励理论,态度与管理,群体心理与行为,领导心理与行为,组织结构与组织设计,心理健康与管理等。在编写过程中,遵循本学科专业发展的规律与特点,既系统地介绍了管理心理学的基本观点、原理,又嵌入了现代管理心理学的核心技术与操作方案,以求切实为各类企业管理人员、研究人员和对管理心理学有兴趣的同仁提供理念性与操作性的指导。

图书在版编目 (CIP) 数据

新编管理心理学/王雁飞,朱瑜主编.—2版.—广州:华南理工大学出版社,2010.3
21世纪高等学校管理类教材
ISBN 978-7-5623-3084-4

I. ①新… II. ①王… ②朱… 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 (2010) 第 027940 号

总发行:华南理工大学出版社(广州五山华南理工大学17号楼,邮编510640)

发行部电话:020-87113487 22236185 22236378 87111048(传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn http://www.scutpress.com.cn

策划编辑:罗月花

责任编辑:罗月花

印刷者:广州市穗彩彩印厂

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:24.75 字数:617千

版次:2010年3月第2版 2010年3月第8次印刷

印数:14 001~17 000册

定 价:42.00元

版权所有 盗版必究

前言

随着知识经济时代的到来，人的因素越来越成为企业实现战略目标的关键因素。不论是什么类型的企业，也不管企业规模的大小，人都将决定企业的兴衰与成败。在激烈的市场竞争中，企业面临的环境正在发生迅速变化。企业需要提高产品的质量、降低成本，不断地进行创新活动。为了生产出具有竞争力的产品和向客户提供满意的服务，组织中的各个层次的管理人员和所有的员工都需要比以往发挥更加积极和富有创造性的作用。

作为科学心理学的一个重要分支，管理心理学是一门将心理学的一般原理运用于分析、说明和指导管理活动中的个体、群体、组织和领导行为的应用学科。管理心理学也是现代管理科学的重要组成部分，它从组织中人的心理与行为管理这一方面，提出了有关管理的新认识、新观点和新理论。树立以人为中心的管理思想，在组织管理活动中强调人的主体作用，注重调动人的工作积极性、主动性和创造性，发挥人的潜能以有效地实现组织目标，取得最好的效益，不仅是管理心理学研究的核心内容，也是现代组织管理的精髓。金融危机的产生更显示出管理心理学在解决组织和社会问题方面的独特作用，管理心理学也将在建构和谐社会与和谐企业的过程中发挥重要作用。

当前，我国的改革开放和现代化建设正向纵深发展，在这个过程中，企业的许多行为，如实行股份制，企业转产、破产、兼并、重组、裁员等，必然对员工的心理带来不同程度的影响，如果这些问题得不到有效解决，轻则影响企业的生产效率，重则影响企业的可持续发展与和谐企业的建构。因此，作为一名现代企业管理者，要想在现代化经济建设的大潮中搏击，在市场经济的“大舞台”上施展才干，大显身手，就必须学好用好管理心理学，因为它告诉你应该怎样管理人、使用人、理解人和激励人，怎样让员工为实现组织确定的目标而努力工作，并让你明白“抓住人的心理”就抓住了管理主动权的道理。我国是一个发展中的社会主义大国，管理心理学的兴盛也与国家的社会经济进步和改革成功息息相关。在关注国有企业组织变革和经济转型等紧迫问题时，我国政府非常关注人、群体和组织在适应变革中的心理问题，管理心理学也在政府机构和企业管理体制改革过程中发挥着重要作用，因此，国家科技部把心理学科列为21世纪重点发展的学科之一。

作为一门应用性很强的课程，本书在编写的过程中，力求凸现系统完整

性、内容的前沿性、实践应用与本土化导向性等特点，遵循本学科专业发展的规律与特点，既系统地介绍了管理心理学的基本观点、原理，又嵌入了现代管理科学的核心技术以及操作方案，以求切实为各类企业管理人员、研究人员和对管理心理学有兴趣的同仁提供理念性与操作性的指导。注重案例分析是本书的一大特点，本书在各章前后都有若干案例供学员进行学习与思考。

本书是集体合作的成果，由王雁飞（华南理工大学工商管理学院）和朱瑜（暨南大学管理学院）负责编写大纲及各章的结构框架，并对全书进行审阅和修改。编写分工如下，王雁飞负责第一章、第四章、第六章、第十一章、第十二章、第十三章、第十九章，朱瑜负责第五章、第八章、第十四章、第十五章、第十六章、第十七章、第十八章，梁萍锋负责第二章，陈静静负责第三章，何熙负责第七章，林桂锐负责第八章，闫小霞负责第九章，张浠铃负责第十章。华南理工大学工商管理学院副院长、博士生导师刘善仕教授对本书进行了仔细的审定与指导。本书的研究受到国家自然科学基金项目（70702023）、教育部博士点基金项目（20070561018），广东省哲学社会科学“十一五”规划项目（07Y003，090-25）和广东省自然科学基金（9451063201003287）资助，在此表示由衷的感谢。本书在编写的过程中参考和吸收了大量的资料和文献，由于篇幅所限不能一一列出，在此对有关作者表示深深的感谢。

此次修订，虽然我们作了很大的努力，力求完美，但由于我们的经验与水平有限，可能还有不尽如人意的地方。我们谨竭诚欢迎读者和专家们批评指正。

编著者
2010年1月

目 录

第一章 导 论	(1)
章首案例	(1)
第一节 管理心理学概述	(2)
一、组织管理呼唤心理学	(2)
二、管理心理学的概念	(3)
三、管理心理学的学科体系结构及具体研究内容	(4)
第二节 管理心理学的学科性质及特点	(6)
一、管理心理学的学科性质	(6)
二、管理心理学的特点	(7)
三、学习和研究管理心理学的意义	(7)
第三节 管理心理学的研究设计	(8)
一、管理心理学的研究原则	(8)
二、管理心理学的研究设计	(8)
第四节 管理心理学的研究方法	(10)
一、观察法	(10)
二、访谈法	(11)
三、实验研究法	(12)
四、问卷调查法	(12)
五、案例研究法	(13)
六、社会测量法	(13)
七、情景模拟法	(14)
章末案例	(14)
复习思考题	(16)
第二章 管理心理学的产生与发展	(17)
章首案例	(17)
第一节 西方管理心理学的理论起源	(18)
一、管理心理学诞生的历史背景	(18)
二、管理心理学的孕育	(19)
第二节 管理心理学的形成	(21)
一、霍桑实验及人际关系学说	(22)
二、群体动力学理论	(25)

三、社会测量学	(25)
四、需要层次理论	(25)
第三节 管理心理学的发展概况	(26)
一、管理心理学的学科发展与建设	(26)
二、管理心理学的发展趋势	(27)
三、中国管理心理学的发展	(29)
章末案例	(31)
复习思考题	(32)
第三章 管理心理学的理论基础	(33)
章首案例	(33)
第一节 管理学基础理论	(34)
一、管理的实质	(34)
二、管理理论	(36)
第二节 人的本质与行为	(40)
一、人的本质	(41)
二、人的行为	(44)
第三节 心理现象的实质	(45)
一、心理的含义	(45)
二、心理现象的实质	(45)
三、心理的结构	(46)
章末案例	(47)
复习思考题	(48)
第四章 卓越管理机制的建设	(49)
章首案例1	(49)
章首案例2	(50)
第一节 行为与环境的关系	(50)
一、管理环境	(50)
二、环境与人行为的关系	(53)
第二节 管理机制设计的理论依据	(54)
一、管理机制概述	(54)
二、管理机制设计的原理	(58)
三、管理机制有效性的条件	(61)
四、管理机制缺乏绩效评估的后果	(62)
第三节 卓越管理机制建设的过程	(66)
一、管理机制建设的目标	(66)
二、管理机制建设的流程	(66)
三、管理机制建设的配套制度	(67)

章末案例	(68)
复习思考题	(71)
第五章 社会认知与管理	(72)
章首案例	(72)
第一节 知觉与社会认知	(73)
一、知觉	(73)
二、错觉	(77)
三、社会认知管理	(79)
第二节 思维管理	(82)
一、思维概述	(82)
二、心智模式	(84)
第三节 角色认知概述	(91)
一、角色	(91)
二、角色认知	(91)
三、组织中的角色认知管理	(92)
第四节 归因与管理	(96)
一、归因概述	(96)
二、归因理论	(98)
三、归因的偏差	(100)
章末案例	(101)
复习思考题	(102)
第六章 情绪过程与管理	(103)
章首案例	(103)
第一节 情绪概述	(104)
一、情绪的概念	(104)
二、情绪的功能	(104)
三、情绪的状态	(105)
第二节 情绪智商	(106)
一、情绪智商的概念	(106)
二、情绪智商的维度	(107)
三、情绪智商理论的发展	(108)
第三节 情绪调节与控制干预	(111)
一、企业情绪管理的重要性	(111)
二、有效管理员工的情绪	(113)
三、个人情绪管理的基本步骤	(116)
章末案例	(117)
复习思考题	(118)

第七章 意志过程与管理	(119)
章首案例	(119)
第一节 意志概述	(119)
一、意志的概念	(119)
二、意志的作用	(120)
三、意志行动的基本特征	(120)
四、意志的品质	(121)
五、意志行动的过程	(122)
第二节 意志管理	(124)
一、有志者，事竟成	(124)
二、积极应对挫折的挑战	(125)
章末案例	(130)
复习思考题	(131)
第八章 需要、动机与激励管理	(132)
章首案例	(132)
第一节 需要与动机	(133)
一、需要与动机概述	(133)
二、几个相关概念	(137)
三、需要、动机和行为的关系	(138)
第二节 激励及其理论体系	(139)
一、什么是激励	(139)
二、激励的作用	(139)
三、激励的过程	(139)
四、激励的方式	(140)
五、激励的理论体系划分	(140)
第三节 激励理论体系的内容及应用	(141)
一、内容型激励理论及其应用	(141)
二、过程型激励理论及其应用	(147)
三、行为主义学派激励理论	(150)
四、综合型激励理论	(156)
五、激励理论研究的发展趋势	(157)
第四节 人力资源管理中的主要激励模式	(158)
一、面向基层员工的激励模式	(159)
二、面向管理层人力资源的激励模式	(161)
三、无定向的激励模式	(163)
四、企业激励模式的创新	(166)
章末案例	(167)

复习思考题	(169)
第九章 个性差异与管理	(170)
章首案例	(170)
第一节 个性心理概述	(171)
一、个性概述	(171)
二、个性的特征	(171)
三、个性的结构	(172)
第二节 能力与管理	(172)
一、能力概述	(172)
二、能力差异与管理	(173)
第三节 气质与管理	(175)
一、气质概述	(175)
二、气质类型和表现特点	(175)
三、气质差异与管理	(176)
第四节 性格与管理	(177)
一、性格概述	(177)
二、性格结构	(178)
三、性格类型	(179)
四、性格差异与管理	(180)
章末案例	(181)
复习思考题	(182)
第十章 态度与管理	(183)
章首案例	(183)
第一节 态度概述	(184)
一、态度的定义	(184)
二、态度的心理成分	(184)
三、态度的特征	(184)
四、态度与行为	(185)
第二节 态度的形成	(185)
一、态度形成的过程	(185)
二、偏见	(186)
三、影响态度形成的因素	(188)
第三节 态度的改变	(189)
一、影响态度改变的因素	(189)
二、改变态度的方法	(190)
三、对态度改变的对抗	(190)
第四节 态度改变的理论	(191)

一、平衡理论	(191)
二、参照群体理论	(192)
三、认知失调理论	(192)
四、沟通改变理论	(193)
第五节 态度的测量	(193)
一、量表法	(193)
二、行为观察法	(194)
三、自由反应法	(194)
四、生理反应法	(195)
章末案例	(195)
复习思考题	(196)
第十一章 群体心理与行为管理	(197)
首章案例	(197)
第一节 群体概述	(197)
一、群体的概念和特征	(197)
二、群体的结构	(198)
三、群体的类型	(199)
四、群体的功能	(199)
第二节 非正式群体研究	(201)
一、非正式群体形成的原因	(201)
二、非正式群体的特征	(202)
三、非正式群体的类型	(202)
四、非正式群体的作用	(203)
五、在管理中加强对非正式群体的引导和利用	(204)
第三节 高绩效团队的建设	(206)
一、团队的概念与特征	(206)
二、团队的形成过程	(207)
三、高绩效团队建设之道	(209)
章末案例	(212)
复习思考题	(214)
第十二章 群体动力管理	(215)
首章案例	(215)
第一节 群体动力概述	(216)
一、什么是群体动力	(216)
二、群体动力的作用机制	(216)
第二节 群体规范	(217)
一、群体规范及其类型	(217)

二、群体规范的形成	(218)
三、群体规范的作用	(218)
四、皮尔尼克的“规范分析法”	(219)
五、群体压力与社会从众行为	(219)
第三节 群体凝聚力	(222)
一、什么是群体凝聚力	(222)
二、群体凝聚力的测量及影响因素	(222)
三、群体凝聚力与生产效率的关系	(224)
第四节 群体冲突	(225)
一、冲突概述	(225)
二、个人冲突产生的原因及管理对策	(227)
三、群体间冲突及管理对策	(227)
第五节 群体士气	(229)
一、什么是士气	(229)
二、影响士气的因素	(229)
三、士气与生产效率的关系	(230)
章末案例	(230)
复习思考题	(232)
 第十三章 群体决策管理	(233)
首章案例	(233)
第一节 群体的决策行为	(234)
一、决策的含义	(234)
二、决策的构成	(234)
三、决策的分类	(235)
四、决策应遵循的原则	(235)
第二节 群体决策的利弊	(236)
一、个人决策与群体决策的比较	(236)
二、群体决策中的特殊现象	(238)
三、影响群体决策的因素	(238)
第三节 群体决策的程序与方法	(239)
一、群体决策的程序	(239)
二、群体决策的主要方法和技术	(241)
三、群体决策有效性的评价	(244)
章末案例	(245)
复习思考题	(247)
 第十四章 群体中的人际关系管理	(248)
章首案例	(248)

第一节 人际关系概述	(249)
一、人际关系的实质	(249)
二、人际关系的作用	(249)
三、人际关系的形态	(250)
四、人际关系和人际行为	(250)
第二节 人际关系的基本规律	(251)
一、人际关系的形成规律	(251)
二、人际关系的发展变化规律	(254)
第三节 人际关系的测量方法	(255)
一、社会测量法概述	(255)
二、人际关系的参照测量法	(260)
三、贝尔斯测量法	(260)
第四节 改善人际关系的方法	(262)
一、群体改善人际关系的方法	(262)
二、个人改善人际关系的方法	(264)
章末案例	(265)
复习思考题	(267)
 第十五章 群体沟通管理	(268)
章首案例	(268)
第一节 群体沟通概述	(269)
一、沟通的含义	(269)
二、群体沟通的重要性	(270)
三、群体沟通的一般模式	(271)
第二节 群体沟通的分类	(273)
一、按沟通主体的性质分类	(273)
二、按沟通的组织系统分类	(274)
三、按信息沟通的方向分类	(274)
四、按信息反馈与否分类	(275)
五、按是否有第三者参与信息传递分类	(276)
六、按沟通的形式分类	(276)
七、按沟通的符号分类	(277)
第三节 沟通网络	(277)
一、正式沟通网络	(277)
二、非正式沟通网络	(280)
第四节 沟通的有效性及障碍	(281)
一、沟通的功能	(281)
二、保持沟通有效性的条件	(281)
三、沟通的障碍	(282)

四、改善沟通的方法	(283)
章末案例	(284)
复习思考题	(285)
第十六章 领导心理与行为管理	(286)
章首案例	(286)
第一节 领导的基本概念	(287)
一、领导的定义	(287)
二、领导的职能	(289)
三、领导的类型	(289)
第二节 领导的特性理论	(290)
一、传统特性理论	(290)
二、现代特性理论	(291)
第三节 领导行为理论	(294)
一、以运用职权为基础的领导作风理论	(294)
二、李克特的领导系统模式理论	(295)
三、领导行为的四象限模式理论	(296)
四、管理方格图理论	(296)
第四节 领导情境理论	(297)
一、领导行为连续体理论	(297)
二、权变理论	(298)
三、领导的路径-目标理论	(299)
四、不成熟-成熟理论	(301)
五、领导的生命周期理论	(301)
第五节 领导理论的发展	(303)
一、现代领导体制的发展历程	(303)
二、领导理论的新发展	(304)
第六节 管理创新与领导艺术	(306)
一、管理创新的决断力	(307)
二、管理创新的思维力	(307)
三、管理创新的亲和力	(308)
四、管理创新的影响力	(309)
五、管理创新的领导力	(310)
六、管理创新的激发力	(310)
七、管理创新的凝聚力	(311)
八、管理创新的应变力	(311)
章末案例	(312)
复习思考题	(314)

第十七章 组织结构与组织设计管理	(315)
章首案例	(315)
第一节 组织概述	(315)
一、组织的含义	(315)
二、组织的分类	(317)
三、组织的基本功能	(318)
四、组织的内容和构成要素	(319)
五、正式组织与非正式组织	(320)
第二节 组织结构	(321)
一、组织结构的含义	(321)
二、组织结构的特性	(321)
第三节 组织结构的类型	(322)
一、直线型组织结构	(322)
二、职能型组织结构	(323)
三、直线职能型组织结构	(325)
四、事业部型组织结构	(326)
五、灵活型组织结构	(327)
第四节 组织设计	(332)
一、组织设计的基本原则	(333)
二、影响组织设计的因素	(334)
三、组织设计的程序	(337)
四、组织设计的结果——组织文件	(339)
章末案例	(340)
复习思考题	(343)
第十八章 组织变革与发展管理	(344)
章首案例	(344)
第一节 组织变革与发展概述	(345)
一、组织变革与发展的概念	(345)
二、组织变革的过程	(346)
三、组织变革的动力	(348)
四、组织变革阻力及其克服方法	(350)
第二节 组织发展及干预措施	(352)
一、组织发展的概念	(352)
二、组织发展的特点和目标	(352)
三、组织发展的内容	(353)
四、组织发展的干预措施	(354)
章末案例	(359)
复习思考题	(360)

第十九章 心理健康与管理	(361)
章首案例	(361)
第一节 心理健康及其现状	(362)
一、心理健康概述	(362)
二、心理健康现状	(365)
第二节 心理压力及其效能	(366)
一、心理压力的概念	(366)
二、心理压力的作用	(366)
三、员工心理压力的种类	(367)
四、造成心理压力的因素	(368)
五、缓解心理压力的方法	(371)
第三节 构建以人为本的健康管理系统	(372)
一、自我心理调节	(372)
二、建设团结、和谐的集体	(373)
三、优化管理系统	(375)
章末案例	(376)
复习思考题	(378)
参考文献	(379)

第一章

导 论

【教学目的】

本章的学习目的在于了解管理心理学在现代企业管理中的重要性，把握管理心理学的整个学科脉络，理解和掌握管理心理学的研究设计及方法，为今后的学习打下基础。

【主要内容】

管理心理学是现代管理科学的重要组成部分。管理心理学研究的核心是如何充分挖掘人的潜能，调动人的积极性。本章阐述了管理心理学的定义及学科性质，系统地描述了管理心理学的学科体系结构，介绍了管理心理学的研究对象、研究内容，重点阐述了管理心理学研究的设计及方法。

【章首案例】

海尔的人力资源管理创新

创立于1984年的海尔堪称是20世纪中国出现的奇迹之一。25年前，海尔名不见经传，25年后，海尔誉满全球。海尔无疑是成功的。海尔的成功秘诀是什么呢？海尔人认为，最主要的就是靠创新。海尔的创新是全方位的，人力资源管理也不例外。1999年8月，海尔公司将人力资源职能部门全部从各个事业本部分离出来，成为独立经营的服务公司。自此，海尔人力资源中心成了一个真正意义上的服务部门，在提高企业人力资源配备、人与组织的合理匹配、增强凝聚力与向心力方面做了大量的工作，也取得了突出的成绩，可以说，海尔有今天这样的成就，与海尔人力资源中心的工作有着密切的关系。而海尔的企业文化是海尔人力资源管理各种活动的理论基础和行动指南。海尔员工通过对统一的企业精神、企业价值观的认同，使集团形成强大的向心力和凝聚力。海尔的企业文化包括企业理念和具体体现，企业理念是经营企业总的指导思想，这些理念又具体体现在具有海尔特征的企业经营策略和各种规范制度等方面。

在海尔，张瑞敏提出了著名的“源头论”，即员工是企业的源头，源头的活力是企业的活力之源。只有唤起员工对企业、用户的高度责任心，充分发挥他们的积极性和创造性，才能使企业这条大河奔腾不息。海尔的人才观，是海尔各种创新活动的先决条件，并为其现在和将来实施国际化战略，培养了大量的、具备国际化素质和国际竞争力的人才。

张瑞敏认为，人的需要有四大特性：需求个体差异、生理和情趣完整、需要及时激励、追求个人价值的实现。研究员工的需要，满足员工的需要，帮助员工实现自我价值，是海尔文化的一大特色。这一特色在用人机制上的体现表现为：相马不如赛马；毛头小子