

商学院
文库

管理心理学

Managerial Psychology

吕柳 编著



南京大学出版社

商学院
文库

管理心理学

Managerial Psychology

吕柳 编著

 南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 吕柳编著. — 南京 : 南京大学出版社, 2016. 12

(商学院文库 / 洪银兴主编)

ISBN 978-7-305-18037-8

I. ①管… II. ①吕… III. ①管理心理学 IV.

①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 318870 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号

邮 编 210093

出 版 人 金鑫荣

丛 书 名 商学院文库

书 名 管理心理学

编 著 者 吕 柳

责任编辑 府剑萍

编辑热线 025-83592193

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 南京人民印刷厂

开 本 787×1092 1/16 印张 15.75 字数 390 千

版 次 2016 年 12 月第 1 版 2016 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-18037-8

定 价 37.00 元

网址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025) 83594756

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

《商学院文库》编委会

主任委员 洪银兴 赵曙明

副主任委员 刘厚俊 金鑫荣

委员 (按姓氏笔画排序)

刘厚俊 刘志彪 刘 洪

陈传明 杨雄胜 张二震

沈坤荣 范从来 金鑫荣

洪银兴 赵曙明 裴 平

吕柳简介

吕柳,管理学博士,南京林业大学经济管理学院教授。主要从事本科、研究生等教学和相关的科研工作。讲授的主要课程有:管理心理学、组织行为学、人力资源管理、消费者行为学等课程。还讲授 MBA 工商管理专业课程:组织行为学和人力资源管理。多年的教学和科研工作中,共指导科学硕士研究生 14 名,专业硕士生 36 名,MBA 硕士 8 名。共发表学术论文 40 余篇,参编出版教材 8 本,参加或主持部级、省级、校级及横向科研课题 30 多项。

内容简介

管理心理学是一门由管理学和心理学的的发展应运而生的应用学科。它主要研究组织中人的心理与行为活动规律、探索行为激励问题,研究群体心理与行为规律、领导心理和组织心理和行为,为了提高管理技巧和组织效率,达到组织目标的科学。全书内容分为十三章,从基本理论概述到个体心理与管理,激励理论与管理实际如何调动人的积极性、主动性和创造性;群体心理研究,揭示群体心理规律,群体沟通、人际关系、群体决策等问题研究;领导心理研究包括领导理论和应用;组织行为研究,对组织结构、组织的发展和变革等理论和实践的研究。

本书的特点是深入浅出、图文并茂,结构清晰。每章配有教学案例或心理测试。有重点提示和复习题目,让学生能抓住重点掌握重要知识内容。

前 言

《管理心理学》是我最喜爱讲授的一门课程。不为别的原因,而是在上这门课的时候总感到是一种享受。每每都是盼着走进课堂和学生们交流思想、情感、理想;讨论自我、人生、人格;一起分享快乐、憧憬、成功,也包括烦恼、痛苦和困惑。这门课不仅能打开人的心灵、启迪人生;还能让同学们学会思考、学会理解、学会宽容,对个人和组织都是有益的。

多年的教学积累了一定经验,深感总结的必要性。笔者学习并汲取了国内外学者的知识成果,比如国内的大家俞文钊、徐联仓教授,他们可以说是我国管理心理学界的泰斗级的人物。最早用的教材是刘玉玲教授的《新编管理心理学教程》,之后参与了其新版教材的编写。国外的莱维特的开山之作《管理心理学》是必读之一,再就是斯蒂芬·罗宾斯的《组织行为学》是我们引用的经典。现代涌现出许多优秀的《管理心理学》和《组织行为学》教材,而且现代的学者把大量的中国实践融入了学科的内容,丰富和发展本学科的知识体系,使得本学科的研究越来越深入、内容涉及的范围越来越广泛、研究和教学的方法也不断地创新。

本书的结构主要包含三个层次,即个体心理与行为管理,群体心理与行为管理,组织心理与行为管理。编排按照“正文”、“重点提示”、“思考与练习”和“案例学习”几个部分。全书共有十三章。其中,第一章、第二章是管理心理学的研究对象与方法和基础理论;第三章至第七章是个体心理和行为研究,主要从普通心理学的角度探讨个体心理和行为规律,及其管理问题;第八章激励理论及其应用,是个体心理的核心部分,激励理论主要研究如何调动人的主观能动性、积极性和创造性,来实现组织目标的理论方法。第九章至第十一章是群体心理和领导心理与行为管理;第十二章和第十三章是组织心理与行为管理部分。每章都配有教学案例和心理测试,内容力求联系实际,深入浅出,通俗易懂,适合管理专业和任何专业的本科教学和专科教

学之用。

本书的框架由吕柳和团队成员反复充分讨论确定。各章的执笔人如下：第一章、第二章(吕柳、陈乃玲)；第三章、第四章(张贞、许慧)；第五章、第六章(敖青、曾杰杰、张贞)；第七章、第八章、第九章(吕柳、许慧)；第十章、第十一章(吕柳、曾杰杰)；第十二章、第十三章(王彬、吕柳)编写。本书的统稿和最后的修改、定稿及全部的组织工作由吕柳负责。在教材编撰过程中，还有笔者的研究生们如戚亚青、张雪露、卢兵倩、虞丹琪等同学做了大量的辅助工作。书稿的完成，离不开大家的共同努力，在此，对他们表示感谢！也要感谢南京大学出版社府剑萍编辑的大力协助。

本书的编写参阅了大量的国内外有关著作和文章，并引用了其中的部分文字数据。

当然，由于编者的水平有限，书中会存在一些疏漏和缺陷，有待于今后修订。也恳请各地同仁与读者不吝斧正。

吕柳

2016年12月

目 录

第一章 管理心理学的研究对象与方法

第一节 管理心理学的研究对象	1
第二节 管理心理学的研究内容与意义	4
第三节 管理心理学的研究方法 & 学科前沿	6

第二章 管理心理学的基础理论

第一节 心理学概述	11
第二节 管理学理论的演进	14
第三节 西方的人性假设	20

第三章 知觉与印象管理

第一节 知觉与社会知觉	25
第二节 社会知觉的偏差	30
第三节 归因理论与归因偏差	32
第四节 印象管理策略	35

第四章 个性差异与知人善任

第一节 个性概述	45
----------------	----

第二节	个性的分类与测量	48
第三节	气质和性格	54
第四节	能力分类与测量	57

第五章 态度改变与宣传教育

第一节	态度的概述	64
第二节	态度的形成与改变	66
第三节	态度的测量	69
第四节	宣传教育的方法与技巧	72

第六章 情绪、情感与挫折

第一节	情绪、情感与育情管理	78
第二节	挫折管理	81
第三节	冲突及其处理	84

第七章 个体行为与激励

第一节	激励概述	91
第二节	需要、动机与行为	96

第八章 激励理论及其应用

第一节	内容型激励理论	104
第二节	过程型激励理论	115
第三节	综合激励模型	125

第九章 群体与团队管理

第一节 群体的基本概念与分类	132
第二节 群体属性	139
第三节 群体心理和行为规律	143
第四节 群体发展	149
第五节 群体决策	151
第六节 工作团队管理	156

第十章 人际沟通及有效管理

第一节 沟通的原理	165
第二节 沟通的渠道	169
第三节 人际沟通的风格、规律及存在的障碍	176

第十一章 领导心理与领导行为有效性理论

第一节 领导与领导体制	186
第二节 领导特质论	193
第三节 领导行为论	195
第四节 领导情境理论	199
第五节 领导理论的新进展	204

第十二章 组织结构与设计

第一节 组织与组织理论	209
第二节 组织结构	213
第三节 组织设计	216

第十三章 组织变革

第一节 组织变革的动因与内容	224
第二节 组织变革的过程	227
第三节 组织变革的阻力及排除对策	229
参考文献	237

管理心理学是以心理科学为基础的应用学科,是研究组织管理中人的心理活动规律的一门学科。作为一个在管理的发展实践基础上产生的年轻学科,其主要任务是探索改进管理工作的心理依据,寻求激励人心理和行为的各种途径和方法,以最大限度地调动人的积极性、创造性,提高工作绩效和管理效果。学习研究管理心理学,首先应该了解和把握管理心理学的研究对象、研究内容和研究方法。

第一节 管理心理学的研究对象

一、研究对象

每门学科都有自己特定的研究对象,“对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究,就构成某一门科学的对象”。研究对象的确立,反映了本学科独立存在的意义,也是它区别于其他学科的基本标志。

管理心理学是管理学和心理学交叉互融构成的一门科学。它既是管理科学的分支学科,也是心理科学的应用心理学科。它是运用心理学、管理学、社会学、人类学等学科的原理、原则,研究管理活动中人的心理活动和行为规律,从而有效地调动人们的主动性、积极性和创造性,提高组织的工作绩效和劳动效率的科学。它是一门新兴的综合性学科,也是一门应用学科。

管理心理学是随着现代管理科学的发展而独立出来的一门新的学科,它具有两重性:既有与生产力和社会化生产相联系的自然属性的一面,又有与生产关系和社会制度相联系的社会属性的一面。因此,尽管由于受不同社会经济制度的影响,各国在研究的理论、观点、方法上不尽相同,但是,管理心理学的研究对象主要是研究管理活动中人的心理活动和行为规律。具体而言,它是研究处于管理过程中的个体、群体、组织以及领导的心理活动和行为规律。要具体把握管理心理学的研究对象,应明确以下几点:

首先,管理心理学是研究人的心理活动,主要是通过人的行为来研究人的心理活动。从字面上看,人们会以为管理心理学是专门研究人的心理活动的,但是,研究人的心理活动不能脱离人的行为,因为,人的心理现象与物理、化学等现象不同,它不具有形体性,而是人的内部世界的精神生活,他人

无法直接进行观察。因此,管理心理学是通过对人的行为的观察和分析去客观地研究人的心理活动。所以,管理心理学既要研究人的心理活动规律,又要研究人的行为规律,它是把两者作为一个整体来研究的,因为心理支配着人们的行为而又通过行为表现出来。而人的行为总是千差万别的,但也是有规律可循的。如行为学家勒温提出人的行为规律的最一般公式: $B=f(P \cdot E)$ 。其中,B 是人的行为,P 是个体的内在因素,E 是外部环境,f 是函数。这个公式告诉我们,人的行为是个人与环境交互作用的结果。

其次,管理心理学的研究对象是在管理活动中的人的心理活动和行为规律。普通心理学和管理心理学虽然都是研究人的心理活动规律的科学,但普通心理学是研究一切个体的心理活动的一般规律,而管理心理学只研究在特定组织中管理者和被管理者的心理活动和行为规律,它包括管理活动中所涉及的企业管理、行政管理、医院管理、军事管理、学校管理、社会团体管理等。其中,企业管理最初被限定为管理心理学研究的领域,但是,随着学科研究的日益被重视和研究范围的日益扩展,管理活动应用的领域也越来越广泛。

由此可见,管理心理学是以管理活动中人的心理活动和行为规律为研究对象,以探求调动各方面的主动性、积极性和创造性,增强对人的行为的预测、引导和控制的能力,从而更有效地实现组织目标的科学。

二、与相关学科的联系

管理心理学是在管理科学和心理科学基础上应运而生的一门应用学科,它也融合和运用多学科的原理。它与管理学、行为科学、普通心理学、社会心理学、人类学等学科联系极为密切。一方面,管理心理学从这些学科汲取养料,吸收这些学科的研究成果;另一方面,管理心理学也为这些学科提供素材,丰富和充实这些学科。

(一) 管理心理学与管理学

管理学是研究管理过程中一般活动规律的科学。它主要讨论管理中一些共同的、带有规律性的问题,如管理的一般性质、管理的基本原则和方法、管理过程与职能等。管理学涉及哲学、经济学、法学、社会学、数学、心理学、运筹学、决策学、人才学等学科,是上述科学知识在管理过程中的综合运用。在某种意义上说,管理心理学是管理学的一个分支,主要研究管理过程中的心理学问题。

(二) 管理心理学与普通心理学

普通心理学是研究人的心理现象及其一般规律的学科。它主要研究心理过程与个性心理问题。心理过程包括认知过程、情感过程和意向过程;个性心理特征包括能力、气质、性格和心理倾向性等。

管理心理学与普通心理学是特殊与一般的关系。普通心理学是管理心理的基础,管理心理学则是把普通心理学的原理和规律应用到管理过程,具体分析管理活动中人的心理现象和规律。如普通心理学研究抱负、信心、动机、思维、情感、意志等心理现象,管理心理学则研究这些心理现象在管理中的意义,分析它们对于目标行为的制约作用,阐述它们对于调动人的积极性的意义等。

(三) 管理心理学与行为科学

行为科学是研究和探索人们的行为规律的一门科学。它以人为研究对象,以预测和控制人的行为为目的。行为科学诞生于 20 世纪 50 年代初的美国。1949 年,芝加哥大学举行的一

次跨学科会议上首先采用“行为科学”名词,1953年由福特基金会正式定名,1956年出版《行为科学月刊》。行为科学是一门综合性学科,涉及心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、伦理学等学科。

行为科学在企业组织中的应用称为“组织行为学”,它综合运用上述学科知识,研究组织中人的个体行为、群体行为、领导行为、组织行为的规律。可见,它与管理心理学的研究邻域都是一定的组织,研究的内容大同小异。而且,两者所应用的理论和方法及目标也相近似,只是它们的视角不同。一个注重人的内在心理,管理心理学是以普通心理学为基础,来研究组织中人的心理和行为活动规律的科学;另一个注重人的外在行为,组织行为学是以行为学为基础理论来研究组织中人的心理和行为活动规律的科学。两门学科都是从20世纪50年代左右诞生的,并共同发展至今。所以对这两个学科西方学者也有多年的争论,诺贝尔奖金获得者西蒙教授来华讲学时也说过,“在管理心理学与组织行为学之间,可能别人认为不同,我没有看到真正的差别”。应该把这两个学科视为同一学科。

(四) 管理心理学与社会心理学

社会心理学和管理心理学一样,是心理学的应用学科。社会心理学是研究在社会生活条件影响下,个体或若干个体心理活动发展和变化的规律的学科。它包括三个层次:一是研究个体在社会情境中的心理现象,如社会知觉、社会动机、社会态度等;二是研究人与人相互作用的机制,如人际沟通、人际影响、人际关系等;三是研究群体心理,如群体内聚力、群体决策等。总之,社会心理学的研究范围涉及一切社会心理现象。而管理心理学的研究范围是在组织中的心理现象。

管理心理学与社会心理学是相互影响、相互渗透的邻近学科。马克思主义认为,人是社会性的动物,人的本质是一切社会关系的总和。管理活动在本质上也是一种社会实践活动,社会心理学的研究成果必然有助于管理心理学的建设。

(五) 管理心理学与人类学

人类学是研究人类的体质特征及其变化与发展规律的科学。其研究内容包括人类的进化历程、现代人体质特征与类型在个体间的变异、性别差异和年龄的变化等问题。

人类学不仅研究人类群体的演化过程,也研究不同群体之间的差异。西方人类学特别注重考察人的体质与文化的关联。一般而言,人类学研究可以分为三大类:第一类是主要研究形态、生理、遗传等人类体质的体质人类学;第二类是主要研究民族文物、文化史、民俗、语言等文化的文化人类学;第三类是专门研究史前时代的人类的体质和文化的史前人类学。

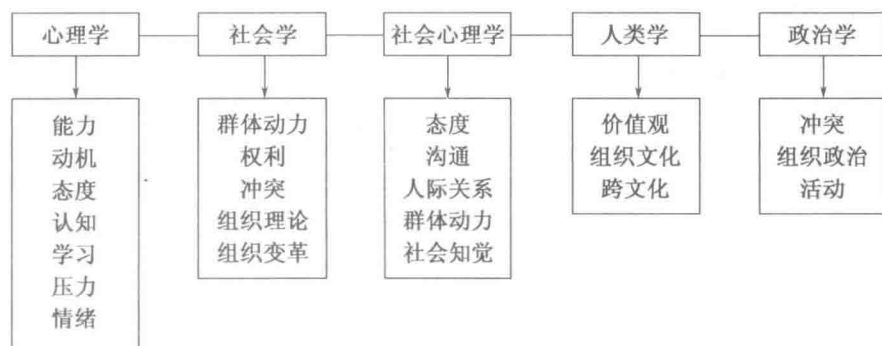


图 1-1 管理心理学与其邻近学科的联系

其中,文化人类学与管理心理学的关系最为密切。由于文化传统直接影响着个体的思维方式、行为方式和价值取向,生活在不同文化背景下的个体和群体势必受到该文化的熏染和影响。因此,人类学的知识和原理对管理心理学的研究和应用具有一定的借鉴意义。

此外,管理心理学与政治学、生理心理学、实验心理学、教育心理学等也有一定的联系,在此不一一详述。

第二节 管理心理学的研究内容与意义

管理心理学研究的主要内容是管理中具体的社会、心理现象,以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动和行为的规律性。因此,可以将管理心理学的研究内容划分为个体心理与行为、群体心理与行为、领导心理与行为和组织心理与行为等四个方面。

一、管理心理学的研究内容

管理心理学的研究内容十分广泛,适用于各种组织。从研究的主体来说,可以分成以下四个方面:

(一) 个体心理与行为

任何组织都是由个体组成,任何个体都是有思想、有感情、有追求的活生生的有机体。个体心理从个体差异分析与个体共同的心理特征这两个方面的理论出发,研究个性、认知、态度、需要和动机,及激励理论,对如何激励员工等管理手段进行有效的分析研究。

(二) 群体心理与行为

群体是组织中的基本单元,在现代企业中,管理部门的工作主要是针对群体进行的。群体心理研究是指在正式群体与非正式群体中,从群体规范、群体压力、群体气氛、信息沟通、人际关系、群体内聚力等多个维度的研究,是研究群体成员之间相互作用相互影响形成的心理与行为活动。

(三) 领导心理与行为

领导心理是企业中影响人的积极性的重要因素。领导心理的研究包括两个范畴,一为静态研究,侧重研究领导者的个性特征与领导集体的结构特点;二为动态研究,侧重研究领导方法,探索不同领导行为、领导作风与领导效率的关系,各种领导理论及应用。

(四) 组织心理与行为

现代企业都是以组织形式出现,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的。组织心理的研究由三个方面组成:第一,组织结构与组织理论;第二,组织变革的规律、抵制变革的因素与对策;第三,组织发展的特点与干预途径。

管理心理学主要研究与组织行为有关的人的个体特点,如动机、态度、能力等;人的群体特点,如群体的分类、群体动力机制、群体决策和团队管理等;领导行为特点,如领导风格,领导的评估与培训等;组织理论与组织变革,如组织的模型、组织变革与组织开发研究等;工作生活质量研究,着重从改善工作环境、工作丰富化、扩大化方面调动职工的积极性,提高生产率;跨文化管理心理学,比较不同的地区、国家、社会制度、文化背景下管理行为的异同,为国际间的经济交流、合作经营企业提供科学依据。

二、管理心理学的研究意义

学习管理心理学的目的是提高企业或组织的管理水平,提高劳动效率,推进中国管理现代化、加强思想和道德教育,建立和完善中国的管理心理学的学科体系。

(一) 提高管理水平和推进管理现代化

中国的改革开放已经历了 30 多年,管理心理学在我国市场经济的发展中应运而生,随着改革的深入,国际和国内的政治和经济形势都发生了巨大的变化。我国的企业发展面临着国际市场的竞争。在管理方面,一项重要的任务就是适应我国发展的各项战略目标要求。结合我国的实际情况,充分借鉴外国先进的管理理论与经验,完善各种管理体制,进一步提高管理水平。

市场经济的社会,是以人为中心的。无论是社会管理还是组织管理,都要树立以人为中心的观念。研究管理心理学,其重要目的就在于了解人、尊重人、关心人、以人为本,开发利用人力资源。只有在此基础上,才能更好地发挥人的作用。

管理心理学在中国的实践已证明了它对于提高企业现代化管理水平,对于有效地调动人们的生产积极性,对于正确处理组织中的人际关系,对于进一步提高组织的工作效率和劳动生产率等方面,均能提供许多有益的启示,因此,这门学科在中国的理论研究不断拓展,其应用的领域也越来越广泛。

(二) 提高劳动生产率

管理心理学旨在探索人的心理活动和行为产生的原因,激发人的正向的、合理的行为动机。预测行为,推动行为,改造行为,充分调动人的积极性、主动性和创造性,提高工作生活质量,提高劳动生产率,以实现组织目标。

管理心理学从人的自然属性和社会属性的视角,用心理测试、社会学、政治学等方法来研究人在特定组织中的心理活动和行为规律,能够更有效地采用科学的管理方法与技术来提高组织的效率与效益,乃至提高整个社会的生活水平和生活质量。

(三) 加强对员工的思想和道德教育

管理心理学的任务有两个,即提高企业的工作效益、劳动生产率和对劳动者进行心理素质的培养、思想和道德教育。管理现代化的任务不仅仅在于提高劳动生产率,还在于建立企业文化,规范诚信的市场机制,实现人的核心价值观和提升人的精神与道德修养水平。

当今世界,各国都在适应知识经济的发展和走新型工业化道路的要求,致力于建立学习型社会和组织,实施和构建国民教育体系和终身教育体系。在这种大趋势下,企业组织一方面是为社会创造财富的机构,另一方面还是组织成员接受终身教育的场所。尤其是在 21 世纪这个变革的年代里,企业面临着多变的市场环境,同时面对着新一代的员工,在他们的思想、个性、价值观,及对组织和工作的态度都与以往有所不同的情况下,我们的管理必须正视这种变化的必然性和规律性,运用科学有效的方法,促使组织成员的思想道德素质、工作技能、知识水平不断得到提高,人际关系日益和谐,个性品质日臻完善。在组织管理中,有预见性、针对性地培育员工的主人翁精神、责任感和事业心,培育员工的良好品质,因人而异地实施管理,使管理教育走上科学化的道路。

在我国社会主义市场经济体制的实践和发展中,我们要不断研究和完善管理心理学的学科体系,坚持以人为本的理念,掌握管理工作中个体、群体、组织的心理活动规律,从而制定出