

*Management Psychology*

MANAGEMENT  
PSYCHOLOGY

管理心理学

第四版

卢盛忠 主编

浙江  
教育出版社

管理心理学  
MANAGEMENT PSYCHOLOGY

——卢盛忠 主编

ISBN 7-5338-6524-3



9 787533 865245 >

ISBN 7-5338-6524-3/G·6494

定 价: 29.00 元

# 管理心理学

卢盛忠 主编

浙江教育出版社

第四版

MANAGEMENT  
PSYCHOLOGY

*Management Psychology*

---

**图书在版编目(CIP)数据**

管理心理学 / 卢盛忠主编. —4 版. —杭州: 浙江教育出版社, 2006.7

ISBN 7-5338-6524-3

I. 管... II. 卢... III. 管理心理学 IV. C93-05  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 079861 号

---

责任编辑 周 俊 责任校对 戴正泉

封面设计 曾国兴 责任印务 温劲风

**管 理 心 理 学**

卢盛忠 主编

卢盛忠 吴琼琼 编写  
郑全全 王重鸣

\*

浙江教育出版社出版发行

(杭州市天目山路40号 邮政编码 310013)

杭州兴邦电子印务有限公司排版

杭州富春印务有限公司印刷

开本850×1168 1/32 印张19 插页3 字数480000

1985年5月第1版 1988年9月第2版

1998年7月第3版 2006年7月第4版第22次印刷

\*

**ISBN 7-5338-6524-3/G·6494**

**定 价 29.00 元**

联系电话: 0571-85170300-80928

e-mail: zjjy@zjcb.com

网址: www.zjeph.com

## 前 言

从本书于1985第一版发行以来,已过去了21年。在这21年间,本书重印了多次,发行量达40余万册。本书受到广大读者的如此欢迎,有如此长的生命力,这是我们当初编写时未曾预料到的。虽然在1988年出版了修订的第二版,1998年出版了重新修订和补充的第三版,但至今又过去了8年。

这些年来,信息技术和通讯技术在不断进步,经济全球化趋势在不断发展,企业组织员工的构成发生了很大的变化,许多高新技术公司采用了各不相同的新型组织形态和管理措施。在这种新形势下,管理心理学也出现了许多新课题,积累了不少新的研究成果。因此,必须在本书的新版(第四版)中,对第三版再作较大的修订与补充。

新版依然分为四编,即绪论、个体心理、群体心理以及组织心理,但由第三版的17章扩充为19章,除第一编绪论只作较少的修订而外,其他三编都有较大的修改。这里,对这三编的改动情况分别作简要的说明。

1. 第二编修改情况:新版的这一编包括第四章到第八章。在第四章“个性”中,对个性的概念作了修订和补充,使读者能更清楚地理解个性的概念;增加了“评价中心”这一人员测评的综合性方法和“大五”模型这—个性研究的新成果。在第五章,把原来“知觉”的标题改为“知觉与归因”,重新撰写了知觉的概念与影响知觉各因素的内容。其中,特别介绍了“印象操纵”这一新概念,补充了“知觉偏见”的内容,增加了“归因偏见”的一些研究成果。在第六章“需要与动机”中,修改和补充了“期望理论”,增加了成就需要理

论、ERG 理论、强化理论、内在与外在激励理论、心理契约理论等，使得关于需要和动机的理论更完整、更全面；把原在这一章内的“奖励制度”和“工作设计”两节放到新加的下一章。在本编新增加的第七章“需要与动机理论在管理中的应用”中，从目标设置、奖励制度、工作设计、工作绩效评估和职业发展机会这五个方面论述了需要和动机各种理论在管理实践中的应用问题，其中有不少新的研究成果和企业中根据这些理论提出的新的管理措施，这对本书的读者有重要的参考价值。第三版中的第七章“态度”改为第八章“工作态度与工作满意感”，其中，对“工作满意感”一节增加了大量新材料，并增加了“组织承诺”一节。

2. 第三编修改情况：这一编包括第九章到第十三章。其中，第十章“工作群体特征与对群体成员行为的控制”和第十一章“有效的工作群体与团队”两章不仅改变了第三版中“群体动力”一章的标题，而且增加了新的一章，补充了大量较新的材料和研究成果。例如，群体如何控制其成员、群体成员的社会化、处理不当的损失与处理得当的收益以及群体的有效性、工作团队等都是新增加的内容。在第九章“群体心理的一般问题”、第十二章“群体的沟通与冲突”和第十三章“群体中的人际关系”中，也都补充了一些新材料，如第十二章补充了冲突的模型与冲突的解决方法，第十三章补充了人际关系的改善——相互作用分析等。

3. 第四编修改情况：本编包括第十四章到第十九章。在本编中，除第十七章“组织文化”和第十九章“工作应激”是第三版新增加的两章而稍作修改外，其他各章都有较大的修改和补充。第十五章“组织结构与组织设计”是重新编写的，从体系到内容与第三版完全不同，体系更加严整、比较通俗易懂、更加结合组织管理的实际。增加了第十六章“新经济时代的组织结构”。这一章是编者在参考大量文献基础上编写而成的，其中论述了电子计算机的发展与当前企业组织结构滞后之间的矛盾，并介绍了新出现的各种新型组织形态，如虚拟组织、倒金字塔式组织、天兰花组织、学习型

组织、再造工程、模块式组织等。此外,把第三版中的“组织变革”与“组织发展”两章在新版中合并为一章,即第十八章“组织变革与组织发展”,在内容方面也作了较大的修改。本次修订对第十四章“领导心理”也作了一些补充。

总之,本版的修改遵循这样两个原则:第一,尽可能增加一些新材料、新理论和新研究成果;第二,尽可能使管理心理学的理论与各类组织,尤其是企业组织的实际相结合。

本版依然遵守前几版的编写原则,即以介绍国外管理心理学的理论和研究成果为主,适当反映我国的研究成果和企业的管理经验。编写过程中,先介绍国外的有关理论和成果,然后是对它们的评论以及分析我国企业应从中吸收的经验和教训。介绍与评论分开的目的,是希望读者对这些理论和研究有比较完整的了解,便于结合实际灵活地运用。

本书可以作为心理学专业、管理院校和相关专业的本科生与研究生的教材或教学参考书。由于篇幅的限制,本书不可能用大量的案例来解释和说明相关的理论、概念和观点,因此,我们于2003年底编写了《管理心理学实用案例集粹》一书(浙江教育出版社出版)作为配套教材。编写这本案例集的目的是用具体、感性的材料帮助读者理解和掌握管理心理学的概念和原理;同时,帮助读者运用管理心理学的概念和原理思考、分析和解决各类组织,尤其是企业中存在的有关人的管理的各种问题。两本书的配套阅读,有助于读者更深入地掌握管理心理学的知识。

尽管本书经过多次修订和补充,但缺点、不足之处不可避免,望读者给予批评和指正。

最后,向对本书出版、发行多年来给予大力支持的浙江教育出版社的领导和编辑同志们致以衷心感谢。

**卢盛忠**

2006年6月

# 目 录

|           |     |
|-----------|-----|
| 前 言 ..... | 卢盛忠 |
|-----------|-----|

## 第一编 绪 论

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 第一章 管理心理学的发展及其在心理科学中的地位 ..... | 2  |
| 第一节 管理科学的发展 .....             | 2  |
| 第二节 组织管理心理学的发展概况 .....        | 9  |
| 第三节 组织管理心理学在心理科学中的地位 .....    | 26 |
| 第四节 行为科学与心理学 .....            | 31 |
| 第二章 管理心理学研究方法 .....           | 35 |
| 第一节 模型 .....                  | 35 |
| 第二节 行为变量的测量 .....             | 40 |
| 第三节 研究的具体方法 .....             | 49 |
| 第四节 研究结果数据处理的方法 .....         | 53 |
| 第三章 人性的假设与管理 .....            | 60 |
| 第一节 “经济人”的假设 .....            | 60 |
| 第二节 “社会人”的假设 .....            | 63 |
| 第三节 “自我实现的人”的假设 .....         | 69 |
| 第四节 “复杂人”的假设 .....            | 72 |

## 第二编 个体心理

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第四章 个性 .....      | 76 |
| 第一节 个性的一般概念 ..... | 76 |
| 第二节 气质 .....      | 78 |



---

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第三节 能力 .....                | 82  |
| 第四节 性格 .....                | 86  |
| 第五节 心理测验 .....              | 88  |
| 第六节 个性研究在管理中的应用 .....       | 101 |
| 第五章 知觉与归因 .....             | 112 |
| 第一节 知觉的概念 .....             | 112 |
| 第二节 影响知觉的因素 .....           | 117 |
| 第三节 对人的知觉的偏见 .....          | 125 |
| 第四节 归因理论 .....              | 131 |
| 第五节 知觉研究在管理中的应用 .....       | 135 |
| 第六章 需要与动机 .....             | 138 |
| 第一节 需要和动机的一般概念 .....        | 138 |
| 第二节 需要层次论 .....             | 141 |
| 第三节 ERG 理论 .....            | 147 |
| 第四节 双因素论 .....              | 149 |
| 第五节 麦克利兰的权力、合群和成就需要理论 ..... | 152 |
| 第六节 期望理论 .....              | 155 |
| 第七节 公平理论 .....              | 158 |
| 第八节 强化理论 .....              | 162 |
| 第九节 激励的综合模型 .....           | 167 |
| 第十节 挫折理论 .....              | 180 |
| 第七章 需要与动机理论在管理中的应用 .....    | 187 |
| 第一节 目标设置 .....              | 188 |
| 第二节 奖励制度 .....              | 193 |
| 第三节 工作设计 .....              | 203 |
| 第四节 工作绩效评估 .....            | 211 |
| 第五节 职业发展机会的激励作用 .....       | 219 |
| 第八章 工作态度与工作满意感 .....        | 227 |

|                |     |
|----------------|-----|
| 第一节 态度.....    | 227 |
| 第二节 工作满意感..... | 236 |
| 第三节 组织承诺.....  | 250 |

### 第三编 群体心理

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 第九章 群体心理的一般问题.....                  | 257 |
| 第一节 群体的概念和分类.....                   | 257 |
| 第二节 群体的发展:五阶段模型 .....               | 263 |
| 第三节 社会助长作用和社会抑制作用.....              | 266 |
| 第十章 工作群体特征与对群体成员行为的控制.....          | 269 |
| 第一节 工作群体特征.....                     | 269 |
| 第二节 群体如何控制其成员 .....                 | 277 |
| 第三节 社会化:群体成员如何学习角色、规章制度<br>和规范..... | 287 |
| 第十一章 有效的工作群体与团队.....                | 293 |
| 第一节 处理不当的损失、处理得当的收益与群体的<br>有效性..... | 293 |
| 第二节 群体任务与群体绩效.....                  | 298 |
| 第三节 群体决策.....                       | 302 |
| 第四节 群体凝聚力.....                      | 318 |
| 第五节 工作群体与工作团队.....                  | 326 |
| 第十二章 群体的沟通和冲突.....                  | 334 |
| 第一节 群体的沟通.....                      | 334 |
| 第二节 群体的冲突.....                      | 348 |
| 第十三章 群体中的人际关系.....                  | 369 |
| 第一节 群体中人际关系的一般问题.....               | 369 |
| 第二节 管理系统中的人际关系.....                 | 374 |
| 第三节 人际关系的测量——社会测量方法.....            | 379 |

|     |                      |     |
|-----|----------------------|-----|
| 第四节 | 人际关系的改善——相互作用分析····· | 387 |
|-----|----------------------|-----|

## 第四编 组织心理

|      |                       |     |
|------|-----------------------|-----|
| 第十四章 | 领导心理·····             | 397 |
| 第一节  | 领导概述·····             | 397 |
| 第二节  | 特性理论·····             | 402 |
| 第三节  | 作风理论·····             | 404 |
| 第四节  | 行为理论·····             | 409 |
| 第五节  | 应变理论·····             | 416 |
| 第六节  | 领导理论研究的新动向·····       | 425 |
| 第七节  | 领导者的决策·····           | 433 |
| 第十五章 | 组织结构和组织设计·····        | 449 |
| 第一节  | 组织结构与设计概念·····        | 449 |
| 第二节  | 组织结构设计的一般原则·····      | 452 |
| 第三节  | 一般组织的结构形态·····        | 466 |
| 第四节  | 决定组织结构设计的一些关键因素·····  | 470 |
| 第十六章 | 新经济时代的组织结构·····       | 486 |
| 第一节  | 直线式组织结构的兴衰·····       | 486 |
| 第二节  | 计算机的发展与组织管理方式的滞后····· | 491 |
| 第三节  | 新型组织结构·····           | 497 |
| 第十七章 | 组织文化·····             | 510 |
| 第一节  | 组织文化的概念与作用·····       | 510 |
| 第二节  | 组织文化的历史背景·····        | 514 |
| 第三节  | 组织文化的分类·····          | 519 |
| 第四节  | 组织文化的创造、保持和培育·····    | 523 |
| 第五节  | 管理心理学的跨文化研究·····      | 532 |
| 第十八章 | 组织变革与组织发展·····        | 546 |
| 第一节  | 组织变革的一般问题·····        | 546 |

---

|        |                 |     |
|--------|-----------------|-----|
| 第二节    | 组织变革的动力和阻力····· | 551 |
| 第三节    | 变革的管理:行动研究····· | 560 |
| 第四节    | 组织发展·····       | 564 |
| 第十九章   | 工作应激·····       | 575 |
| 第一节    | 应激的概述·····      | 575 |
| 第二节    | 引起工作应激的原因·····  | 577 |
| 第三节    | 工作应激的后果·····    | 585 |
| 第四节    | 工作应激的对策·····    | 588 |
| 主要参考文献 | ·····           | 595 |

# 第 一 编

## 绪 论

本编系统论述了管理心理学研究的对象、课题、方法、历史、现状以及管理心理学在心理科学体系中的地位等。本编的论述有两个重点：其一是较详细地介绍了美国和中国管理心理学的发展概况和研究现状，为进一步理解和研究本书后面论述的个体心理、群体心理和组织心理的有关理论和知识奠定基础；其二是介绍了贯穿于全书的两个基本指导思想，即系统理论和以人为中心的管理思想。系统理论是从整体出发，而不是从局部出发研究事物的理论。在管理心理学中贯彻这一理论，就是要求考察管理系统中人的心理活动不能孤立进行，而应与管理系统的内外环境相联系。以人为中心的管理思想是管理理论中行为科学学派的基本思想。本编设专章介绍了国外有关人性的假设和管理问题，虽然有关人性的各种理论都失之偏颇，但启发我们，作为管理者应如何从总体上看待下级和职工，从而制定以人为中心的管理制度、管理措施和管理方法。

# 第一章 管理心理学的发展及其 在心理科学中的地位

本章从论述管理科学的发展开始,介绍了管理心理学的历史概况,以及管理心理学在整个心理科学体系中的地位,最后简单地谈到了行为科学这一综合学科与心理学的关系。

## 第一节 管理科学的发展

自有人类以来,就存在管理问题。人类的劳动活动与动物的活动有本质的区别,它有两个根本的特点:劳动工具的制造和利用以及劳动的集体性。从事集体劳动就需要对它进行组织和管理。

我国是具有悠久历史的文明古国,在长期的生产斗争中积累了丰富的管理经验。国外的管理学界认为,世界上第一部系统地论述管理问题的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。早在秦始皇时代,我国就修建了闻名世界的万里长城,修造了通向全国各地的“驰道”。可以设想,如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验,是不可能建造这样伟大的工程的。

但是,无论是我国还是外国,在古代和中世纪,管理还没有成为一门科学。管理成为一门科学只有 100 多年的历史。随着资本主义的产生和发展,社会生产从手工业的生产方式转变为机器的生产方式,劳动场所也从手工业的作坊转变为现代化的工厂。只有在用机器进行生产的工厂出现之后,管理才逐渐形成为一门科学。

资本主义管理科学的发展,大致可以分为四个阶段。

### 一、早期管理

早期是指从手工业生产向机器生产转变的初期。在这个时期,实际上还谈不上真正的管理科学。这时所谓的管理,无非是工厂老板和工头对工人严加管束、残酷剥削。管理只是凭老板的个人经验;工人的技术培训只是采用师傅带徒弟的办法,师傅怎么干,徒弟也跟着怎么干;没有科学计算的劳动定额,定额由老板凭经验随意决定,没有固定的劳动时间。因此,老板为了追求最大的利润,可以无限制地延长工作时间。

应当指出,资本主义初期之所以能采取各种残酷的手段肆无忌惮地剥削工人,有其历史背景。当时,农村处于破产状态,大批劳动力流入城市,形成了广大的劳动后备军;而工人阶级还处于自发斗争的阶段,没有真正团结起来,没有自己的统一组织,无法进行有效的斗争。恩格斯在《英国工人阶级状况》中,对于这一时期的工人阶级状况作了生动的描绘和深刻的分析,同时也反映出当时的管理情况。

### 二、科学管理

19世纪末20世纪初,管理才真正成为一门科学。这一时期被称为科学管理时期。泰勒(Taylor)是科学管理的主要代表人物。

泰勒从1874年开始在一家小型公司里当学徒,1878年以后先后在米德瓦和伯利恒钢铁公司做工。他晋升很快,6年之中从普通工人晋升为领班、车间工长、车间主任、总机械师,直至总工程师。1900年左右,他在伯利恒钢铁公司进行了著名的“搬铁块试验”,为搬铁块的工人设计了一套标准的动作方式,按照这套标准动作干活,可使每个工人的平均日工作量由原来的12700千克提高到48260千克。这就是后来被称为“时间动作分析”(time and motion analysis)的试验。以后泰勒又相继进行了“铁锹试验”、“金属切削试验”等一系列试验,提出了劳动定额、工时定额、工作

流程图、计件工资制等一系列科学管理制度和方法。

科学管理以泰勒为主要代表人物,但其他的管理科学家也对科学管理作出了贡献。例如,甘特(Henry L. Gantt)发明了“计划图表”,这种图表又以甘特的名字命名,称为“甘特图表”。吉尔布雷斯夫妇进行了动作分析研究,特别是吉尔布雷斯夫人(Lillian Gilbreth)是一位心理学家,她采用电影摄影,对工人手部动作进行了细致的分析,为科学管理作出了贡献。1911年,泰勒出版了《科学管理原理》一书,成为科学管理的代表作。因此,科学管理又称为“泰勒制”,而在资本主义国家,泰勒被称为“科学管理之父”。

与泰勒处于同时代的古典管理理论的代表人物,是法国的法约尔(Henry Fayol)。法约尔于1916年出版了他的著作《一般工业管理》的法文版。在该书中,他系统论述了自己的管理思想,其中最主要的是提出了管理的基本要素或基本职能的观点和管理的一般指导原则。

法约尔认为,管理包括五个基本要素或基本职能,这就是计划、组织、指挥、协调和控制。尽管在他之后,一些管理学家修订和补充了他提出的这些管理职能,但这五种管理职能现在仍被管理学界承认为管理的基本职能。

法约尔还提出了14项管理的基本原则,即:①分工(division of work);②权力与责任(authority and responsibility);③纪律(discipline);④统一指挥(unity of command);⑤统一指导(unity of direction);⑥个人利益服从总体利益(subordination of individual to general interest);⑦报酬(remuneration);⑧集权化(centralization);⑨等级系列(scalar chain);⑩秩序(order);⑪公平(equity);⑫人员保持稳定(stability of tenure);⑬发挥人们的主动性(initiative);⑭团结精神(esprit de corps)。应当指出,这14项管理原则至今仍有现实参考意义。

20世纪初期另一位古典管理理论的代表人物是德国社会学



家韦柏(Max Weber)。他于1910年出版了他的主要著作《社会与经济理论》一书的德文版。在该书中,他论述了组织、权力、领导等一系列管理问题,提出了著名的“层峰结构”(又译“官僚结构”(bureaucracy)组织模式。他认为,组织应是一个权力集中、职责明确、管理严格的金字塔式的结构。关于“层峰结构”的理论,本书将在组织心理部分作进一步的介绍。此外,韦柏还提出了“超凡魅力”(charisma)这一概念,用以描述优秀领导者的品格。所谓超凡魅力,是指领导者对下属的一种天然的吸引力、感染力和影响力。这一概念一直受到研究领导者品质和风格的管理学家的重视,而且近些年一些学者对这一概念作了重新解释和定义,进行了深入研究,并充实了新的内容。关于这一概念,本书将在“领导心理”一章作较详细的介绍。

总之,泰勒、法约尔和韦柏是国外古典管理理论的三位代表人物。他们分别代表了19世纪末20世纪初管理理论发展的三个重要方面,即“科学管理”理论、“计划管理”理论和“行政组织”理论,成为现代管理学的先驱。泰勒的理论着重研究基层管理,法约尔侧重于高层管理,而韦柏则偏重于组织理论的研究。在当时,这三个代表人物中,泰勒的影响最为广泛,因为法约尔的著作的英文版直至1949年才正式出版,而韦柏的著作则是在1947年被译成英语出版的。因此,这一时期以泰勒的“科学管理”为主要标志。

### 三、现代管理

现代管理是在第二次世界大战后形成的。它并不是一个统一的学派,而是分为两大学派:管理科学学派和行为科学学派。

管理科学(management science)有不同的名称,如运筹学(operational research)、数量分析、系统分析或决策科学等,但一般用“管理科学”这个名称。这一学派实际上是泰勒制的继续和发展,但它与泰勒制的不同之处在于运用了现代自然科学和技术科学的成就,并且研究的问题比“泰勒制”更为广泛。这一学派注重