

自如地工作、高效地工作、快乐地工作！



(原书第6版)

心理学与amp;工作

[美] 安德鲁·杜布林 (Andrew J. DuBrin) 著
王佳艺 译

Applying Psychology

Individual and Organizational Effectiveness

6th Edition



中国人民大学出版社
China Renmin University Press

心理学

心理学与工作

(原书第6版)

[美] 安德鲁·杜布林 (Andrew J. DuBrin) 著
王佳艺 译

Applying Psychology

Individual and Organizational Effectiveness

6th Edition

 中国人民大学出版社
China Renmin University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与工作 / [美] 杜布林著; 王佳艺译.
北京: 中国人民大学出版社, 2007
ISBN 978-7-300-07797-0

- I. 心…
- II. ①杜…②王…
- III. 心理学理论 - 研究
- IV. B84

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 161589 号

心理学与工作 (原书第 6 版)

[美] 安德鲁·杜布林 (Andrew J. DuBrin) 著
王佳艺 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511398 (质管部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北三河市新世纪印务有限公司

规 格 185 mm × 260 mm 16 开本 版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 张 27 插页 2 印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷

字 数 562 000 定 价 68.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



工作向你发出了警示：

激情	情绪	低落	失落	创意	不再
情绪	低落	失落	失落	创意	不再
低落	失落	失落	失落	创意	不再
失落	失落	失落	失落	创意	不再
失落	失落	失落	失落	创意	不再
失落	失落	失落	失落	创意	不再

心理学告诉你：

如果你想成为一个有创意的人，那么首先应该去做真正喜欢做的事情；

良好的人际工作环境比经济利益更为重要；

只要我们怀着对某事强烈的期望，心中的期望就会实现；

孕育创新的条件是要有足够多的冲突和足够大的压力将人们推向能力的极限；

组织文化与你个人风格相适应，是职业成功的主要因素之一；

用金钱、地位来定义成功会让人陷入焦虑，职业生涯的终极目标应该是心理成功
.....

与其默默无闻埋头苦干，不如去心理学殿堂里给自己的事业“买单”，每个人都能获得腾云驾雾、灵魂出窍般无比幸福、激动的工作体验；用心理学挖掘内心的巨大宝库，每个人都能像水一样涤荡污垢自我完善，具有百折千回心不退的精神、赴百仞之谷而不惧的气概……

理论知识：通俗易懂、实例举述、反映现实
操作技能：指导策略、技能培养、实用高效
案例参考：真人实例、活学活用、深入探讨
心理测试：科学方法、全面剖析、了解自我
要点小结：回顾知识、加深印象、便于记忆
课后思考：问题讨论、激发思考、激荡脑力
延伸学习：推荐书目、网络资源、兴趣拓展

作者简介

作为一名成果卓著的作家，安德鲁·杜布林博士将他在心理学领域多年来的研究经验倾注于他的作品之中。

他的研究曾被《今日心理学》、《华尔街日报》等超过100种的美国杂志和报纸所报道。

作为一名积极的演说者，杜布林博士曾受邀参加了超过350档的广播和电视节目。他还发表了许多文章，编写了多本教科书以及诸多大受欢迎的专业书籍。

《心理学与工作》一书在美国已更新至第6版次，颇受好评。



影响力

ISBN: 7-300-07248-8

定价: 45.00元

总策划人：韩 焱
执行策划：张晓卿
营销总监：陈晓晖
设计总监：夏红卫
责任编辑：张 娴
装帧设计：李 娜 小 水

心理学与工作
Applying Psychology
Individual and Organizational Effectiveness

• 编辑 • 手 • 记

一切为了您的阅读体验

- 当您长时间阅读的时候，是不是会感到眼睛发酸？
- 您在阅读的时候，是不是经常觉得书很重？拿书时间长了，手会很酸？
- 您在阅读的时候，手会不会被油墨弄脏，被锋利的纸边划伤？
- 您是不是在书店的书架上很难发现想要找的书？
- 您是不是经常对书的封面、装帧设计有想法？
- 您是不是想知道编辑在制作一本书的时候是怎么考虑的？

我们的编辑善意地提醒您，获得知识不能够以损害健康为代价。

找“小红帽”

为了便于读者辨认，我们在每本图书的书脊上部 5cm 处，全部用红色标记，称之为——“小红帽”，读者可以在浩如烟海的书堆中清楚地发现。



用轻型纸

您现在正在阅读的这本书所使用的是轻型纸，价格比一般的纸更贵。我们之所以采用这种纸，主要是为了让您享受

更好的阅读体验：

a) 轻型纸的白度大约在 80° 左右（国际上提倡纸张的使用白度不高于 84° ，色泽为原色调），这样可以使读者在阅读时有舒适感、不刺眼、不疲劳，长时间阅读不易对读者的视力造成损伤。

b) 轻型纸的质感和松厚度好，耐折，不透明度高。油墨吸收性好，不易脱落，不会被油墨弄脏手。

c) 轻型纸和胶版纸相比，其印制的图书比用普通纸印制的图书重量减轻约 $1/3$ ，这样无论是携带还是阅读，都更为方便。

d) 轻型纸的韧度好，与质地较脆的胶版纸比较，翻阅的时候声音小，也不容易破损；纸张不易返黄，所印书籍可长期保存。

e) 轻型纸成书后，切口有毛边，正是这些不太美观的小毛边，保证不会像小刀片一样，划伤手；

f) 轻型纸是纯木浆纸，在生产过程中不含荧光增白剂，造纸时不会对纸浆进行漂白、蒸煮处理，只需打浆处理，不会有废气废液排出。从环保的角度考虑，我们更愿意采用更为环保的轻型纸。

关注阅读体验

读者长时间阅读后会感到逐渐疲劳，我们目前所使用的字体、字号和行距，是在经过大量调查研究的基础上确定的，符合读者阅读感受。每页设计的字数可以在阅读疲劳周期的低谷到来之前，使读者稍作停顿，减轻读者的阅读疲劳，舒适的阅读感觉油然而生。

红色中的小小梦：色彩与心理的华丽乐章

这幅洋溢着亮丽的童话般色彩的封面画作是康定斯基的《红色中的小小梦》。

《心理学与工作》让我与康定斯基的《红色中的小小梦》产生了强烈的“共通感”。看似杂乱无章的画作在色彩、形式和内在的和谐上訴諸观者的感官和心灵，让人有种充满天启的臆想，给人以天堂般缤纷的感觉。

康定斯基认为“心理学领域里的‘联想’理论（共通感）再也不能令人满意了，色彩直接影响着精神，色彩犹如键盘，眼睛好似音锤，心灵仿佛绷着弦的梦，艺术家就是弹琴的手，他有意识地按动着各个琴键，以激起心灵有目的地振动。”

工作也是这样，你在工作中有过“流畅体验”吗？（见第6章）那是一种单纯为了体验工作快乐而全情投入、迎接挑战时感受到的无比激动的、忘我的终极工作境界。在红色中我感觉到心中有一种理性地燃烧着的激情，存在于自身中的一种结实的力量，它既有理性的冰冷明晰，又有感性的温情脉脉，撩人心扉，就像我编辑《心理学与工作》时引起的激动、共鸣的体验；就像这幅画作如同音乐一般震撼心灵，直达到精神深处，即碰触到了我发自“内在需要”的“内在声音”。

相信从此书中你可以找到心中所有色彩与音符，职场的和谐之音不仅在你的心里，也在你的耳边、身边、在你的家中，在你的梦里……

责任编辑 张娴

前言

欢迎你购买并阅读《心理学与工作》（原书第6版）。本书在延续以前各版优点的基础上更新了内容。本书是一本以职业为导向的基础教材，并且为个人效能的提高提供了多个建议。本书可作为应用心理学、管理心理学和人际关系学等课程的教材。

本书并没有特地系统地介绍心理学的基础内容，但由于部分读者从未涉猎心理学基础理论，本书还简要总结了心理学的主要理论，这也可以帮助有一定心理学基础的读者复习相关内容。本版一如既往地坚持了以职业为导向的撰写风格，并对相关的心理学基础知识进行了充分的介绍。

本书涵盖了与提高员工个人工作绩效和工作满意度有关的主要心理学概念和技巧。对于一些主要的心理学概念也进行了简要的阐述，这些概念包括学习、认知、性格、冲突以及激励等。本书总结了广泛运用于实践中的经典心理学理论，而根据这些经典理论发展而来的现代应用实践则占据了更多的篇幅，这些应用包括授权、团队工作等。本书也一并囊括了当代应用心理学涉及的一些话题，比如主观幸福感受、跨文化关系以及360度反馈等。本书的信息主要来源于学术期刊、学术著作、大众图书、专业期刊、杂志以及商业期刊。

新版特色

这个版本较以往版本主要有两大实质性的变化：首先，它涵盖了更多的心理学知识，特别是工业心理学和组织心理学的内容贯穿始末。我们引用了更多的研究成果来支持书中的各种结论。由于第1章到第8章的内容已经涵盖了许多心理学知识，因此本版没有增加更多相关的理论知识。其次，内容得到了进一步充实。我们在有关激励的章节中增加了目标设置这一内容。每一章节还增加了“网络角”单元，罗列了与该章内容相关的网络资源。本书一半以上的案例是新的。为了使得全书结构紧凑，我们还去掉了以前版本的一些不必要的安排。以下列出了每一章增加的具体内容：

第1章：更全面地阐述了认知心理学的贡献。

第2章：加入了更多关于电子学习和基于计算机学习的有关信息；比较了美国出生于生育高峰期的一代与X一代、Y一代的价值观；提供了使用互联网的伦理指导。

第3章：提供了遗传和环境影响智力这一问题的更多信息；对人格的五因素模型进行

了更新；对于与风险偏好行为和寻求刺激行为的动机等相关内容进行了更新。

第4章：对自我认知陷阱和积极自我概念幻象进行了描述。

第5章：介绍了情绪智力在解决问题过程中的作用；分析了创新所需的环境。

第6章：描述了作为激励手段的“打造工作”的技能。

第7章：描述了不利的环境条件如何导致工作压力。

第8章：描述了通过见习来感同身受，进而解决冲突以及如何使用积极干预—隔离保护—寻找冲突根源这一方法来打消他人的怒气。

第9章：阐述了需给予管理者积极的强化和认可。

第10章：介绍了如何与不文明的同事合作。

第11章：阐述了利用元沟通技巧来克服沟通障碍。

第12章：介绍了虚拟团队。

第13章：描述了适应组织文化，包括个人与组织文化达到良好匹配的重要性。

第14章：介绍了服务型领导。

第15章：描述了利用“工作内心戏”来提高生产力。

第16章：分析了成功简历的要素，该部分的结论由招聘经理参加的实验所验证；激情对于职业发展成功的重要性；成功雇员的核心行为；积极性格特质。

阅读本书的收获

阅读本书并且将书中所提出的建议运用到实践中去的读者将获得如下四大收获。但是，知识本身并不能确保成功。不同的人在学习能力、性格、生活环境等诸多方面存在着巨大的差异，以至于有些人可以完成的目标而另一些人却达不到。举例来说，也许你本来就能够处理好与同事之间的关系，那么有些章节仅从个人发展来说对你就没有太大的帮助；也许你还没有足够的自信通过直面问题来解决冲突，但是，你可以通过第4章的学习来了解自己，增强自信心。

读者的主要收获包括：

1. 了解相关理论知识。要想在任何工作场合给别人留下良好的印象，做到游刃有余，其中至关重要的一点就是熟悉有关工作的普通心理学知识。本书将让你了解许多相关的概念和知识，例如自治团队、人际关系网络构建、360度反馈等。

2. 培养各种人际技能。任何致力于取得职业长远发展的人都必须熟练掌握各种人际技能，包括激励技巧、冲突解决技巧、克服沟通障碍技巧。大多数章节的末尾都设有旨在帮助读者提高人际技能的板块。

3. 解决工作问题。任何需要多人合作的工作都会碰到关于人的问题。了解相关问题及其对策有助于避免发生内部混乱。在工作生存技巧的相关章节中你将学到如何管理工作压力以及与难以相处的员工合作。请注意每章中的“如何提高个人工作效能”这一部分。

4. 抓住机遇。许多读者在工作中不仅要处理已经成为惯例的日常事务，还要不断发现新机会，并且合理利用这些机会。任何具有雄心壮志的人都需要开拓性的举动使自己的职业生涯取得长期的回报和更多的发展。为了达到这一目标，本书将让你了解如何有效地进行创造性地思考，规划并有效推进自己的职业发展。

本书将帮助读者熟悉与其工作相关的心理学知识：态度、团队工作、沟通及其障碍、冲突、领导、激励和工作压力。

致 谢

我非常感谢鼓励我撰写本书并提供大力支持的专家们，他们是德弗莱大学（DeVry University）的安德烈亚·梅尔德（Andrea Meld）、德弗莱大学阿德利·威廉斯（Adelia H. Williams）博士以及克里斯蒂娜·哈拉瓦（Christina Halawa）。我还要向普林蒂斯·霍尔出版社（Prentice Hall）职业和技术部的编辑、营销等出版工作者致以诚挚的谢意，特别是负责第6版发行工作的伊丽莎白·苏格（Elizabeth Sugg）和安蒂娜·罗德斯（Anita Rhodes）。卡里斯尔出版社（Carlisle）的洛丽·达尔伯格（Lori Dalberg）为本书的出版也做出了重要贡献。还要感谢美国、加拿大以及全球各地使用本书前5版的教师们，他们为第6版的出版提供了许多宝贵的建议。

我撰写此书也是为了我的家人，所以我要感谢德鲁（Drew）、道格拉斯（Douglas）梅勒妮（Melanie）、吉赛拉（Gizella）、罗西（Rosie）、克莱尔（Clare）和卡米拉（Camila）。

安德鲁·J·杜布林（Andrew J. DuBrin）
罗切斯特，纽约（Rochester, New York）

目 录

第1章 心理学基础	1
什么是心理学	2
心理学家都在做些什么	2
心理学理论流派	10
人际关系运动	14
心理学和科学方法	16
心理学和常识	17
本章要点小结	18
讨论问题和课后练习	19
延伸学习	22
第2章 认知、学习、价值观和伦理	24
认知：人们如何解读世界	25
人们如何学习	29
价值观和信仰如何影响工作中的行为	34
伦理和工作中的行为	38
本章要点小结	41
讨论问题和课后练习	42
延伸学习	45
第3章 个人差异的主要来源	47
个人差异对于工作的影响	48
智力	49
提高你的学习能力	54
技能和工作表现	58
个人差异和人格特质	59
基于文化的个人差异	64

本章要点小结	66
讨论问题和课后练习	67
延伸学习	71
第4章 理解你自己	72
学会如何认清自己	73
你的自我概念：你如何看待自己	77
自尊的本质及影响	78
树立自信	82
本章要点小结	84
讨论问题和课后练习	85
延伸学习	90
第5章 解决问题和创新	91
解决问题的阶段	92
影响问题解决和决策的因素	95
解决问题和决策中的创新	99
本章要点小结	108
讨论问题和课后练习	109
延伸学习	113
第6章 激励他人和激励自己	114
激励的两种基本理论	115
通过运用目标设置理论来激励员工	119
通过行为矫正来激励员工	122
经济奖励和激励	125
通过工作本身来进行激励	129
通过授权激励	132
自我激励技巧	134
本章要点小结	137
讨论问题和课后练习	139
延伸学习	143

第7章 获得健康和管理压力	145
获得健康的方法	146
压力下的症状和后果	152
导致工作压力的人格特质因素	155
工作压力的来源	157
个人压力管理方法	161
组织的压力管理方法	164
本章要点小结	166
讨论问题和课后练习	168
延伸学习	172
第8章 管理冲突和应对愤怒	174
冲突、受挫感、愤怒以及压力之间的关系	175
工作冲突的来源	175
冲突的建设性和破坏性影响	180
冲突管理的风格	183
解决与他人冲突的技巧	184
管理愤怒情绪	191
本章要点小结	193
讨论问题和课后练习	194
延伸学习	198
第9章 建立工作中的人际关系	200
与上司建立良好的人际关系	201
与同事建立良好的人际关系	205
与顾客建立良好的人际关系	209
欣赏多元文化	211
本章要点小结	214
讨论问题和课后练习	215
延伸学习	218
第10章 应对工作中的各种问题人物	220
专业地应对这些难以相处合作的人	221
直面问题	224

建设性批评的艺术	226
解读工作中的问题人物所使用的权术手腕	227
对同事的怪僻性格报以同情	229
应对麻烦的顾客	231
4 种能够有效应对各种制造麻烦的人的方法	232
大脑结构以及化学物质与异常行为之间的关系	234
本章要点小结	235
讨论问题和课后练习	237
延伸学习	240
第 11 章 与他人沟通	241
沟通过程的步骤	242
正式与非正式沟通渠道	243
工作中的非语言沟通	246
沟通风格的性别差异	251
克服沟通障碍	253
克服跨文化沟通障碍	258
成为更具说服力的沟通者	259
提高你的倾听技巧	261
提高电话与语音信箱的沟通技巧	263
本章要点小结	264
讨论问题和课后练习	265
延伸学习	269
第 12 章 群体和群体决策	271
群体的主要种类	272
高效工作群体的特征	275
群体决策和问题解决过程	277
如何有效参与面对面的会议	281
群体工作和群体决策的利与弊	283
本章要点小结	286
讨论问题和课后练习	288
延伸学习	290