



普通高等教育“十五”国家级规划教材

Guanli Xinlixue

管理心理学

(第2版)

朱永新 主编



高等教育出版社

教育部推荐“十一五”国家重点图书

管理科学系列教材

管理心理学

（第2版）

张德胜 编

机械工业出版社

普通高等教育“十五”国家级规划教材

管理心理学

(第2版)

朱永新 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是教育部普通高等教育“十五”国家级规划教材《管理心理学》的第2版。原教材自2002年出版以来,已连续印刷9次,各地高校广泛采用。几年来,我们在广泛搜集各地使用建议的基础上,应广大读者要求,对原书作了全面的修订。

新版教材补充了一些基本概念和理论,如职业倦怠、群体盲思、目标设置理论、组织文化模型等;扩充了知识内容,增加了“人员招聘与培训”、“人员激励”、“人际交往与心理保健”、“组织文化”四章内容;借鉴国外教材的特点,增加了图、表,力求更好地呈现教学内容。

本教材保持了原教材的特点,同时结合学科发展体现了时代进步,是一本全面、系统、富有特色的管理心理学教材。本书可作为心理学、管理学的专业教材,也可供广大社会读者阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 朱永新主编. — 2版. — 北京: 高等教育出版社, 2006.11

ISBN 7-04-020532-7

I. 管... II. 朱... 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(2006)第 120813 号

策划编辑 林丹瑚 责任编辑 单玲 封面设计 刘晓翔
责任绘图 朱静 版式设计 陆瑞红 责任校对 王效珍
责任印制 陈伟光

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010 - 58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landaco.com.cn
印 刷	北京宝旺印务有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com
		版 次	2002年7月第1版 2006年11月第2版
开 本	787 × 960 1/16	印 次	2006年11月第1次印刷
印 张	23.75	定 价	27.30元
字 数	440 000		

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 20532-00

《管理心理学》(第2版)编委会名单

(按姓氏笔画为序)

- | | |
|-----|----------------|
| 尤建新 | (同济大学经济管理学院) |
| 朱永新 | (苏州大学应用心理学研究所) |
| 吴荣先 | (苏州大学教育学院) |
| 张文贤 | (复旦大学管理学院) |
| 张 阳 | (河海大学管理学院) |
| 时 勤 | (中国科学院心理研究所) |
| 苏东水 | (复旦大学东方管理研究中心) |
| 范庭卫 | (苏州大学应用心理学系) |
| 金盛华 | (北京师范大学心理学院) |
| 俞文钊 | (华东师范大学心理学系) |
| 桑志芹 | (南京大学心理咨询中心) |
| 陶新华 | (苏州大学心理咨询中心) |
| 颜世富 | (上海交通大学管理学院) |

目 录

第一章	管理心理学的研究对象、意义和方法	1
第一节	管理心理学的研究对象	1
第二节	研究管理心理学的意义	6
第三节	管理心理学的研究方法	8
	案例讨论	14
	本章小结	16
	思考与练习	17
	参考文献	17
第二章	中国古代管理心理思想	18
第一节	中国古代管理心理思想的历史发展	19
第二节	中国古代管理心理思想的主要特征	22
第三节	中国古代管理心理思想的内容与体系	31
	案例讨论	44
	本章小结	46
	思考与练习	47
	参考文献	47
第三章	西方管理心理学的理论与实践	48
第一节	西方管理心理学关于人性的假设	48
第二节	对西方管理心理学发展的借鉴与思考	59
	案例讨论	60
	本章小结	61
	思考与练习	62
	参考文献	62
第四章	目标管理心理	63
第一节	目标与管理	63

第二节	目标的心理功能	65
第三节	目标行为的心理结构分析	68
第四节	目标管理的内涵及实施	83
	案例讨论	89
	本章小结	89
	思考与练习	90
	参考文献	90
第五章	人员招聘与培训	91
第一节	人力资源与管理	91
第二节	人员招聘	93
第三节	人员培训	106
第四节	员工职业生涯规划与发展	112
	案例讨论	116
	本章小结	118
	思考与练习	119
	参考文献	119
第六章	人员激励	120
第一节	激励的一般概念	120
第二节	激励理论	121
第三节	激励的有效方法	134
	案例讨论	138
	本章小结	139
	思考与练习	139
	参考文献	140
第七章	人际交往与心理保健	141
第一节	人际交往心理	141
第二节	员工保健心理	148
	案例讨论	160
	本章小结	161
	思考与练习	161
	参考文献	162

第八章 领导心理	163
第一节 领导者的角色	163
第二节 领导者的权力	170
第三节 领导者的素质	178
第四节 领导者的行为	191
第五节 领导者的测评	201
第六节 领导班子的建设	206
第七节 被领导者心理	211
案例讨论	216
本章小结	220
思考与练习	221
参考文献	221
第九章 信息管理心理	223
第一节 信息与管理	223
第二节 信息沟通	227
第三节 信息与决策	240
第四节 会议与信息管理	246
案例讨论	249
本章小结	252
思考与练习	253
参考文献	253
第十章 时间管理心理	255
第一节 时间与管理	255
第二节 时间管理的原则	259
第三节 时间管理的方法	268
案例讨论	289
本章小结	290
思考与练习	291
参考文献	291
第十一章 环境管理心理	292
第一节 环境与管理	292

第二节 物理环境管理	294
第三节 社会环境管理	302
案例讨论	308
本章小结	310
思考与练习	310
参考文献	310
第十二章 组织结构与设计	311
第一节 组织结构	311
第二节 组织结构理论	315
第三节 组织设计	320
案例讨论	338
本章小结	341
思考与练习	341
参考文献	342
第十三章 组织文化	343
第一节 组织文化概述	343
第二节 组织文化的类型	346
第三节 组织文化的形成与变革	351
第四节 跨文化管理	356
案例讨论	361
本章小结	364
思考与练习	364
参考文献	364
第 1 版后记	366
后记	368

第一章

管理心理学的研究对象、意义和方法

本章学习目标

1. 定义管理及管理心理学的概念。
2. 明确管理心理学的研究内容。
3. 了解管理心理学与其他学科的关系。
4. 理解研究管理心理学的重要意义。
5. 掌握管理心理学研究的主要方法。
6. 说明管理心理学研究的基本原则。

第一节 管理心理学的研究对象

一、什么是管理

“管理是任务，管理是纪律，但管理也是人”，这是当今美国著名管理大师彼得·杜拉克的一句名言。可以说，管理是古往今来人类自我意识所孕育出的最绮丽的花朵。当我们寻觅着伟人走过的足迹、探索着著名企业的成功奥秘时，会时时刻刻感受到管理的巨大魅力，为杰出管理所显示出的惊人力量所折服。管理，就像一双无形的手左右着我们每一个人的生活。

那么，什么是管理呢？从中文辞源分析，管理两字在古代是分而言之。“管”字原意为钥匙，《周礼》有“司门掌授管键，以启闭国门”的记载，《左传·僖公三十二年》亦载：“郑人使我掌其北门之管”。后来其义延伸为对于人、财、物的制约与执掌。“理”字原意为治玉，《韩非子·和氏》曰：“王乃使玉人理其璞。”《说文》解释曰：“治玉治民为理。”后来其义引申为整治、治平等。在古汉语的词汇中，管理是根据事物原有的规律进行治理、整治的活动。

“管理”作为一个科学概念,其含义是什么呢?对此,管理学家们有许多不同的看法。如行为科学管理学派认为“管理就是对人的管理”,是个人与群体共同活动,以达成组织的目标。决策学派认为“管理就是决策”,是确定目标和实现目标的措施和方法。科学管理学派认为“管理就是效率”,是为了达到同一目标而协调集体所作的努力。英国学者大卫·李林索认为:“管理并不是真实的存在。管理是一个抽象的概念……管理是最宏大、最必要、最容易理解,同时也是人类生活中最微妙的活动。”^①

我们认为,上述定义或者把管理说得玄之又玄,或者只强调管理职能中的人、目标或集体等内容中的某一方面,并未揭示管理概念的全部内涵。首先,管理的主体并不仅仅是企业或组织,也包括个体的自我管理。事实上,我们每一个人都是管理者,个体为了提高自己的学习、生活和工作效率所从事的任何活动都是管理活动。其次,管理的客体也是丰富多彩的,管理不仅包括个体心理的自我控制与调节,也包括个体和组织对于时间、环境、信息等资源的管理。因此,我们试图给管理下这样的定义:管理是个人或组织为了实现目标、提高自身的效率所进行的活动。

由此,管理科学就应该包括两大系统:一是个人的自我管理系统,二是组织的自我管理系统。组织的自我管理又包括无数子系统,如家庭、团体、企业乃至国家的管理等。

二、管理心理学研究什么

了解了管理的概念,我们再来确定管理心理学的研究对象就顺理成章了。我们认为,管理心理学是运用心理学的原理和方法,研究管理活动中人的心理现象、心理过程及其规律,使个人或组织提高效率的一门科学。

在个人和组织为了提高自身的效率所进行的各种活动中,有五个因素具有最为重要的意义,它们是:目标、人力、环境、时间和信息。因此,管理心理学的研究内容也可分为五个方面:目标管理(management by objective,简称MBO)、人力管理(management by manpower,简称MBM)、信息管理(management by information,简称MBI)、时间管理(management by time,简称MBT)和环境管理(management by environment,简称MBE)。

目标管理心理学主要研究个人或组织设计、选择、确定和实现目标过程中的心理学问题。如目标对于人的行为的作用,目标行为的心理结构,目标设置、执行和评价中的心理因素等。

人力管理心理学主要研究个人或组织如何协调人际关系、充分发挥人的潜

能等方面的心理学问题。如自知与知人,交往与吸引,冲突与沟通,人员的甄选、培训与激励,团体的协调以及领导心理等。

信息管理心理学主要研究个人或组织如何有效地摄取信息与情报,运用信息交合原理产生新信息,构思新产品,作出有效决策等心理学问题。如信息在社会生活中的地位与作用,信息管理的心理学基础,决策行为与信息管理及现代技术在信息管理中的应用等。

时间管理心理学主要研究个人或组织如何增强时间观念、挖掘时间潜力等方面的心理学问题。如时间的本质特征、时间与人生价值、时间知觉、时间观念、时间信息与管理的关系以及时间管理的基本方法等。

环境管理心理学主要研究自然环境、工作环境和心理环境对人的影响,以及人们如何更好地适应和创造环境等方面的心理学问题。如四季气候、山水花草与心理的关系,噪音、音乐、颜色、光线、仪器、速度与工作环境的设计,个体心境的调节,民族心理结构、社会思潮时尚和集体舆论倾向对人的影响等。

上述五方面的关系可以用以下模式表示:

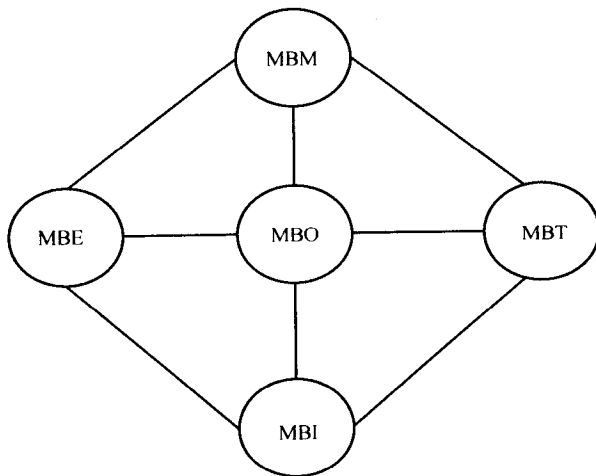


图 1-1 管理心理学体系模式图

我们为什么要采取上述管理心理学的新体系?这个体系与国内外流行的管理心理学体系有什么区别?答案包括以下两个方面。

第一,国内外的管理心理学体系一般由三大块构成,即个体心理、群体心理和组织心理。个体管理心理,如需要与动机的产生及其特点、激励个人积极性的途径、知觉和态度对行为的影响、员工甄选与心理测验、员工考核与奖励的心理问题、员工的心理卫生等;群体管理心理,如人际关系、团体心理、意见沟通、个人与群体的关系、群体的士气与风尚、群体间的竞争与冲突等;组织管理心理,如组

织中的领导行为、组织结构与发展、组织的心理环境等^①。不难看出,这个体系只限于研究人力管理问题,这就使管理心理学的内涵大大缩小了。协调人际关系、发挥人的潜力,这固然是提高活动效率的重要条件,但并非唯一条件。我们认为,在管理活动中,人是一个非常复杂的联系体,人必须与各种有形和无形的东西打交道。人际关系的存在,必须以人与目标、人与信息、人与时间、人与环境的关系为共生条件,才能使整个管理活动顺利、协调地进行。人力管理只是整个管理系统中的一个子系统,如果离开了其他子系统,如目标管理、信息管理、时间管理和环境管理等,它就不可能显示其作用,这是由系统的整体功能决定的。

第二,国内外的管理心理学一般只研究企业或组织(主要是工业)管理的心理学问题,因此,管理心理学在国外又称为“工业社会心理学”或“组织心理学”等。这就使管理心理学的外延大大缩小了。我们认为,管理心理学的研究可以分为基础理论与应用学科两大领域。基础理论部分主要研究适用于任何管理领域、管理活动的一般原则和规律,应用学科则是把管理心理学的一般原则和规律应用到具体的管理部门,如政治领域、经济领域、文化教育领域等,这就形成了管理心理学的分支学科,其分支体系可用下图表示:

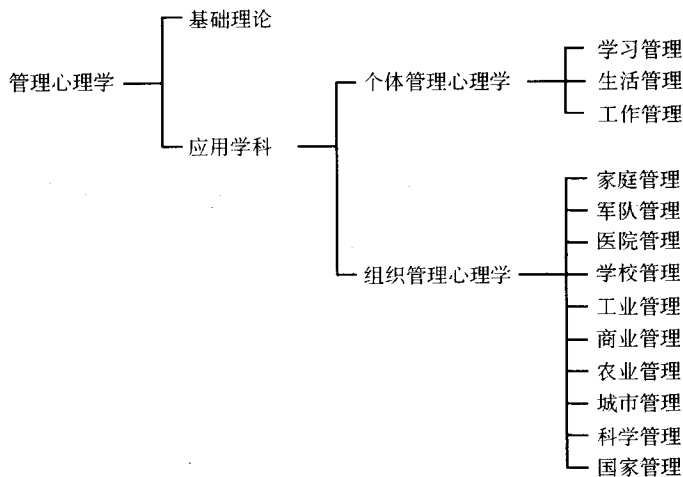


图 1-2 管理心理学的分支学科

三、管理心理学与其他学科的关系

管理心理学是介于管理科学和心理科学之间的一门边缘学科,也是一门综合性很强的学科。它与管理学、行为科学、普通心理学、社会心理学、人类学等学

^① 俞文利. 管理心理学[M]. 修订版. 兰州:甘肃人民出版社,1989.

科联系极为密切,它所涉及的各学科的基础理论众多,其跨学科性非常明显。一方面,管理心理学从这些学科摄取养料,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、人才学等学科以及系统论、信息论、控制论等理论体系,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”这一概念,1953年由福特基金会正式定名,1956年《行为科学月刊》出版。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的知识,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,它与管理心理学的人力管理部分有交叉联系。管理心理学不但研究管理活动中人的心理与行为,也讨论目标、信息、时间、环境等因素。

(三) 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问题。心理过程包括认识过程(感知、记忆、思维、想象等)和意向过程(情感、意志等);个性包括兴趣、动机、气质、性格、能力等。

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学的基础,管理心理学则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。

(四) 管理心理学与社会心理学

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

变化的规律的科学。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，如群体规范、群体内聚力、群体决策等。

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。事实上，管理心理学也正是在社会心理学的影响与渗透下产生的，社会心理学是管理心理学的母体。无怪乎有人把“管理心理学”称为“工业社会心理学”。

（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、语言等文化现象的文化人类学；第三类是专门研究先史时代人类的体质和文化的史前人类学。

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 研究管理心理学的意义

一、管理心理学是未来管理科学的核心内容

人们在从事管理活动时，总是从以物的管理为中心，过渡到以人的内在心理为中心。管理上不断向人的内心深处进军。我们相信，随着社会生产力和科学技术水平的不断提高，随着现代通讯的发展与信息传播的发达，人与人之间、组织与组织之间在物的方面必然会不断缩小差距，而以心理上的竞争为显著特征。因而，未来的管理科学必然是以管理心理学为核心内容的科学。

人的心理是地球上最美丽的花朵，人的大脑是大自然最神奇的创造。如今，

人类已经能探测远达一百亿光年以外的河外星系,小则深入到物质结构的夸克层次进行研究,但对自己的心理活动规律和大脑功能的研究,充其量还处于物理学的牛顿时代,天文学的伽利略时代。以管理心理学为例,它还是比较多地依靠直观的判断和经验的总结;还是一门具有多种方法论、多种变体、多种世界观、多种范型、多种体系、多种理论以及多种学科的科学;它只是局部规律,没有整体规律;它只对工业企业及部分其他组织的管理进行了研究,而对人类的其他管理活动中的心理规律(如个体的自我管理)很少问津。

时代在呼唤管理心理学,未来更需要管理心理学。如果说未来的世纪是心理学的世纪,那么也可以这样认为:未来的管理世界是管理心理学的世界。一张白纸好写最新最美的文字,好画最新最美的图画。管理心理学的落后现状正给有志于从事这方面研究的同志提供了用武之地,只要努力耕耘,锲而不舍,就一定会收获丰硕的成果。

二、管理心理学有助于个体的自我完善

个体的发展与完善固然有赖于许多外界的客观条件,如良好的家庭背景与社会氛围等,但更为重要的还是个体自身的主观努力,以及个体的自我管理水平。

在人的一生中,个体的主观努力随着年龄的增长而愈显重要。虽然人的自我意识在个体早期就已萌芽,但此时还更多地表现出不自觉性和被动性,更多地受环境和他人的支配。随着青年期的到来,个体在心理上“断乳”,自我意识逐渐增强,更多地表现出自觉性和能动性,更倾向于支配环境和他人。因此,从这个时期开始,个体就逐步摆脱各种依附关系,以独立的姿态出现于社会,个体也必须努力雕琢自己的形象,学会自我管理,并且对自己的所作所为承担责任。个体是成功,还是失败;是奋进,还是退缩,都与他是否能够自我设计、自我控制、自我调节、自我完善有密切的关系。

管理心理学是个体自我完善的良友。以目标管理为例,管理心理学可以帮助个体确定宏伟远大而又切实可行的目标,并调节自己整个身心活动,向着这个目标迈进,“咬定青山不放松”,“任尔东西南北风”,利用一切可以利用的条件与优势以实现目标。再以人力管理为例,管理心理学关于自知与知人、交往与吸引、冲突与沟通的理论,可以帮助个体形成和谐的人际关系,赢得他人的喜爱与尊重。环境管理心理学则有助于个体创造良好的心理氛围与工作环境,提高生活、学习和工作的效率。如果一个人能够真正掌握并运用管理心理学的原理,那也就掌握了自我管理的方法。无论置身于什么场合或情境,他都能寻求最佳的生存方式、最佳的发展方向,都能有效地实现个体的价值,发挥个体的潜力,并对社会的进步作出贡献。

三、管理心理学有助于企业和组织提高工作效率,增进经济效益

管理活动是人类社会实践活动中的一种,它又是人类一切有组织的协作活动所不可缺少的,是一切社会生产所必需的。个体的自我活动离不开管理,群众或组织的活动更离不开管理。马克思曾经形象地说明管理在社会活动中的地位与作用:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动——不同于这一总体独立器官的运动——所产生的一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”^①

正像乐队离开了指挥就会杂乱无章一样,企业或组织离开了管理就会陷入瘫痪。管理心理学不仅为企业和组织的领导提供了指挥与决策的科学方法,也指出了充分利用各种潜在资源的有效途径。例如,一个企业或组织必须清醒地意识到自己的使命、目标和战略;必须吸引和接纳各种类型的人才,有效地调动每一个员工的积极性;必须有一流的情报系统,使自己在信息化社会里立于不败之地;必须有强烈的时间观念,在有限的单位时间内创造更多的物质财富和精神财富;必须为员工创造和谐、美好的工作环境,从而提高工作效率,等等。这些都离不开管理心理学原理的指导。企业和组织的活力在于管理,管理出效率,管理出效益,这是企业成功的秘诀所在。

管理本身并不是目的,它只是实现目的的手段。“管理工作中第一永恒之事是使人的力量有效发挥以及人的弱点不影响工作。”杜拉克指出:“每一次管理的成功都是管理者的成功。每一次失败都是管理者的失败。进行管理的是人,而不是武力或事实。管理者的眼光、奉献精神 and 诚实决定了是否管理恰当或管理不善。”美国管理学家詹姆·L·里格斯有句名言:“企业的声望是它们不同的管理哲学的表现,它们的成功是由于它们的哲学变成了现实。”这对于管理心理学也是适用的。大量材料表明,如果一个企业或组织忽视心理因素的作用,即使它的人才素质再好,技术水平再高,企业或组织的机器也难以高效地运转,从而必然导致失败的命运。

第三节 管理心理学的研究方法

俗话说:工欲善其事,必先利其器。这个器,就是方法。方法是一门科学的精髓。正如苏联生理心理学家巴甫洛夫所说:“科学随着方法学上获得的成就而不断跃进。方法学每前进一步,我们便仿佛上升了一级阶梯,于是,我们就展开