

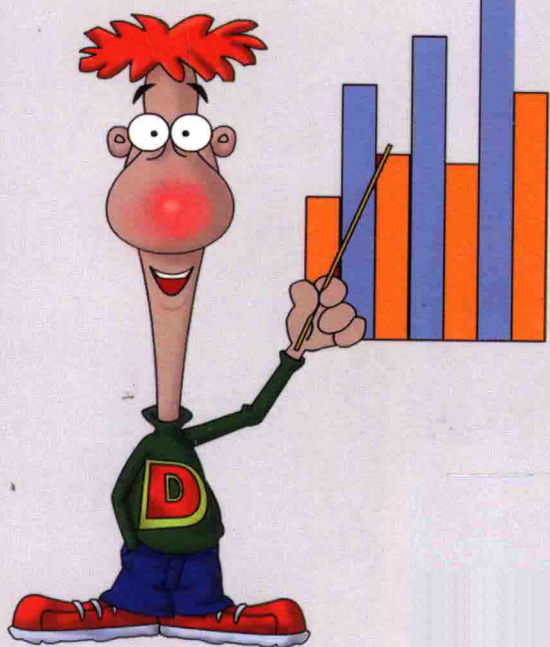


“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

# 管理心理学 简明教程

A Concise Coursebook on Management Psychology

主编 刘永芳



清华大学出版社

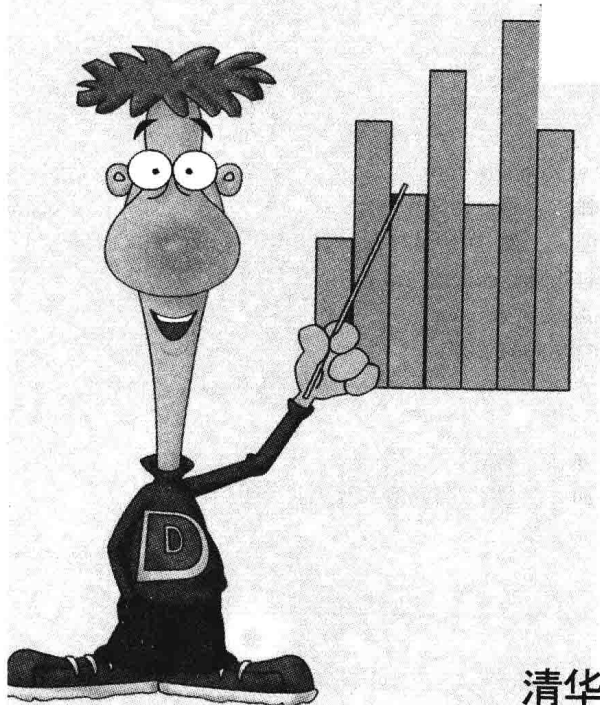


“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

# 管理心理学 简明教程

A Concise Coursebook on Management Psychology

主编 刘永芳



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

为适应教学时数有限的高等院校相关专业教学的需要,本书在《管理心理学》原版教材基础上压缩更新而成,突出了以下三个特点:一是简明——承续原版教材的理论观点、逻辑体系和框架结构,仍用六篇内容来贯彻管理心理学的观点,但每篇都压缩了篇幅,精简了内容;二是实用——在体例上做了较大革新,每章都在章前加上了“学习目标”和“引例”,章内的适当地方增加了“资料”,章后增加了“复习题”,有的章后还附有“管理游戏”“自测练习”“心理测试”等,更加活泼、实用;三是规范——采用了心理学中……排文献,各章文献列于各章之后,网络文献均在引用处给出了来源和网址,以便于读者查找。

本书阐述管理心理学领域的基本理论和基本内容,探讨基本理论在实际操作中的应用,定位明确,适合高等院校管理学、心理学等专业师生,以及组织人力资源管理的从业人员和广大的心理学爱好者阅读。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学简明教程/刘永芳主编. —北京:清华大学出版社,2015

“十二五”普通高等教育规划教材·心理学系列

ISBN 978-7-302-38291-1

I. ①管… II. ①刘… 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(2014)第236429号

责任编辑:吴颖华

封面设计:姜 姗

版式设计:文森时代

责任校对:刘廷丽

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62788951-223

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:19.75

字 数:452千字

版 次:2015年5月第1版

印 次:2015年5月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00元

# 前言

本教材是应清华大学出版社之邀，对该社 2008 年出版的、由本人主编的《管理心理学》一书进行的简写、改编，主要是为了适应教学时数有限的高等院校相关专业教学的需要，弥补原版教材篇幅较长、内容稍深，不符合有些院校、专业教学需要的不足。

“简编”者，简略版本也！本教材承续了原版教材的理论观点、逻辑体系和框架结构，仍然用六篇内容来贯彻心理学取向的管理心理学观点，但经过删减、压缩、合并，每篇都只保留了两章内容，篇幅上得到了压缩，内容上得到了精简。

与原版教材相比，本教材在体例上做了较大的革新。首先，配合教材内容，每章都在章前加上了“学习目标”和“引例”，章内的适当地方增加了“资料”，以便于调动学生的学习兴趣，加深学生对学习内容的理解，特别是提高学生运用相关理论、知识、方法分析和解决实际问题的能力。其次，每章后面都增加了“复习题”，有的章后还附有“管理游戏”“自测练习”“心理测试”等，以更好地适应学习和教学的需要。

本教材的文献引用和参考文献采用了心理学领域通用的 APA 格式，各章的文献列于各章之后，以便于读者查找，但鉴于引自网络的文献均在引用处给出了来源和网址，可以直接找到原始文献，所以章后的“参考文献”中没有再次罗列这些文献。对所有文献的作者表示感谢！

本教材在原版教材基础上进行了压缩，并重新编写了部分内容，在此对所有参与本书编写工作的老师和同学表示深深的感谢！参与正文编写的有：第 1 章，刘永芳、王怀勇；第 2 章，赵立军、王怀勇、刘永芳；第 3 章，方学梅、邓光辉、刘永芳；第 4 章，许科、邓光辉；第 5、6 章，王彦、谢伟；第 7 章，许科、赵立军；第 8 章，方学梅、赵立军；第 9 章，卢会志、卢光莉；第 10 章，庄锦英、卢光莉；第 11、12 章，房慧聪、余鹏。参与引例、资料、复习题编写及文献核对的有：第 2、8 章，胡启旭；第 5、11 章，贾汛；第 3、7 章，张玥；第 4、10 章，王芙颂；第 1、6 章，袁

慧；第 9、12 章，杨昕昕。郑久华负责了第 5~12 章的通稿工作，张玥和胡启旭最后核对了全文的文献和格式。书稿完成后，刘永芳对全书进行了认真而艰苦的审阅和修改。清华大学出版社的吴颖华编辑既是本书的发起人，又为本书的编辑出版付出了大量心血和精力，在此表示深深的谢意！

由于编者水平有限，时间仓促，加之编写人员较多，书中的疏漏和错误之处在所难免，恳请专家、学者和广大读者批评指正！

编 者

2015 年 1 月

## 第一篇 总 论

第一章 管理心理学概述.....	2
第一节 管理心理学的研究对象和内容.....	3
一、管理心理学的研究对象.....	3
二、管理心理学的研究内容.....	4
第二节 管理心理学的学科性质和研究逻辑.....	6
一、管理心理学的学科性质.....	6
二、管理心理学的研究逻辑.....	8
第三节 管理心理学的研究方法.....	12
一、观察法.....	12
二、实验法.....	13
三、问卷法.....	14
四、访谈法.....	14
五、测验法.....	16
六、个案法.....	16
本章小结.....	18
复习题.....	19
管理游戏.....	21
参考文献.....	22
第二章 管理心理学的历史沿革与人性假设.....	23
第一节 管理心理学的产生.....	23
一、管理心理学产生的时代背景.....	24
二、管理心理学产生的理论背景.....	24
第二节 管理心理学的发展.....	28
一、西方管理心理学的发展.....	28

二、我国管理心理学的发展 .....	30
第三节 管理心理学发展过程中形成的人性假设 .....	31
一、经济人假设与 X 理论 .....	32
二、社会人假设 .....	33
三、自我实现人假设与 Y 理论 .....	34
四、复杂人假设与超 Y 理论 .....	35
五、文化人假设与 Z 理论 .....	37
六、决策人假设 .....	39
本章小结 .....	40
复习题 .....	41
参考文献 .....	43

## 第二篇 动机管理

第三章 激励理论 .....	46
第一节 西方的激励理论 .....	47
一、是什么激发或驱动行为的 .....	47
二、是什么引导行为方向的 .....	53
三、是什么使行为得到维持的 .....	57
第二节 中国的激励理论 .....	61
一、中国古代文化中的激励思想 .....	62
二、中国当代激励理论 .....	64
第三节 激励理论的比较及其文化相对性 .....	66
一、激励理论的比较 .....	66
二、激励理论的文化相对性 .....	67
本章小结 .....	68
复习题 .....	69
自测练习 .....	71
参考文献 .....	71
第四章 激励理论的应用 .....	73
第一节 薪酬激励和工作设计 .....	74
一、薪酬激励 .....	74
二、工作设计 .....	80
第二节 组织公民行为与工作投入 .....	85
一、组织公民行为 .....	85
二、工作投入 .....	89

本章小结.....	93
复习题.....	93
参考文献.....	96

### 第三篇 认知管理

<b>第五章 组织中的知觉与归因</b> .....	100
第一节 组织中的社会知觉.....	100
一、组织中社会知觉的种类.....	101
二、社会知觉的障碍和改善.....	103
第二节 组织中的归因.....	107
一、归因理论.....	107
二、归因偏差.....	109
第三节 知觉和归因原理在管理中的应用.....	110
一、知觉原理在管理中的应用.....	110
二、归因原理在管理中的应用.....	113
本章小结.....	115
复习题.....	115
参考文献.....	117
<b>第六章 组织中的决策</b> .....	118
第一节 决策过程.....	118
一、决策的基本步骤.....	118
二、决策类型.....	121
三、决策差异.....	123
第二节 决策模型.....	126
一、理性假设与标准决策模型.....	126
二、有限理性假设和描述决策模型.....	126
三、前景理论.....	128
第三节 个体决策.....	130
一、个体决策的理性与直觉.....	130
二、个体决策偏差.....	132
三、改进个体决策.....	135
第四节 群体决策.....	136
一、群体决策与个体决策.....	136
二、群体决策误区.....	138
三、改进组织决策.....	141



本章小结 .....	142
复习题 .....	142
管理游戏 .....	144
心理测试 .....	144
参考文献 .....	147

## 第四篇 情绪管理

<b>第七章 情绪劳动与管理</b> .....	150
<b>第一节 情绪劳动概述</b> .....	151
一、情绪劳动的概念 .....	151
二、情绪劳动的结构 .....	152
三、情绪劳动的策略 .....	152
四、情绪劳动的作用 .....	154
<b>第二节 情绪劳动与员工心理健康</b> .....	155
一、情绪劳动中的心理健康问题 .....	156
二、情绪劳动与工作倦怠 .....	157
<b>第三节 情绪劳动的管理</b> .....	159
一、工作倦怠的干预措施 .....	159
二、员工援助计划 .....	162
本章小结 .....	165
复习题 .....	165
小测试 .....	167
参考文献 .....	168
<b>第八章 员工卷入与管理</b> .....	171
<b>第一节 心理契约</b> .....	172
一、心理契约的概念 .....	172
二、心理契约的内容 .....	173
三、心理契约的类型 .....	175
四、心理契约对工作的影响 .....	176
五、心理契约的管理 .....	178
<b>第二节 组织承诺</b> .....	179
一、组织承诺的概念 .....	179
二、组织承诺的类型 .....	180
三、组织承诺对工作的影响 .....	181
四、组织承诺的管理 .....	183

第三节 工作价值观.....	184
一、工作价值观的概念.....	184
二、工作价值观的结构.....	185
三、工作价值观的管理.....	186
第四节 工作满意度.....	189
一、工作满意度的概念及影响因素.....	189
二、工作满意度对工作的影响.....	191
三、工作满意度的提高.....	193
本章小结.....	194
复习题.....	194
参考文献.....	196

## 第五篇 行为管理

<b>第九章 领导概述</b> .....	200
第一节 领导的概念与功能.....	201
一、领导的概念.....	201
二、领导的功能.....	202
三、领导者的影响力.....	204
第二节 传统领导有效性理论.....	206
一、领导有效性的特质理论.....	206
二、领导有效性的行为理论.....	208
三、领导有效性的权变理论.....	210
第三节 当代领导有效性理论.....	217
一、魅力型领导理论.....	218
二、交换型和变革型领导理论.....	219
三、内隐领导理论.....	221
四、服务型领导理论.....	222
五、诚信领导理论.....	223
本章小结.....	224
复习题.....	225
心理测试.....	227
参考文献.....	228
<b>第十章 胜任特征模型及领导干部选拔</b> .....	232
第一节 胜任特征模型.....	233
一、胜任特征的概念.....	233

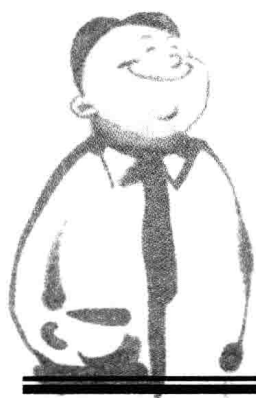
二、胜任特征模型的构成及分类.....	234
三、领导胜任特征模型的建立 .....	237
四、胜任特征模型的运用 .....	240
第二节 领导干部选拔 .....	240
一、360 度反馈评估 .....	241
二、评价中心技术 .....	242
三、面试 .....	249
本章小结 .....	251
复习题 .....	252
测验 .....	255
参考文献 .....	257

## 第六篇 组织管理

第十一章 组织的基本概念与理论 .....	260
第一节 组织的概念及功能 .....	261
一、组织的基本概念 .....	261
二、组织的功能 .....	262
三、研究组织的意义 .....	262
第二节 组织结构 .....	263
一、组织结构及其构成要素 .....	263
二、组织结构的基本类型 .....	264
三、组织结构的新发展 .....	267
第三节 组织中的团队 .....	268
一、团队及其类型 .....	268
二、团队效能及其影响因素 .....	270
三、团队建设 .....	275
本章小结 .....	277
复习题 .....	277
参考文献 .....	279
第十二章 组织气氛和士气 .....	280
第一节 组织文化 .....	281
一、组织文化的概念及构成要素 .....	281
二、组织文化的功能 .....	282
三、组织文化的冲撞与融合 .....	283
四、组织文化的巩固与发展 .....	284

---

第二节 组织权力 .....	285
一、组织权力的概念 .....	285
二、组织权力的来源和影响因素 .....	286
第三节 组织政治 .....	288
一、组织政治的含义及利弊 .....	288
二、组织政治行为的类型或表现 .....	289
三、影响组织政治活动的条件和因素 .....	289
四、组织政治的管理措施 .....	290
第四节 组织冲突 .....	290
一、组织冲突的概念、种类及后果 .....	290
二、组织冲突的来源 .....	291
三、冲突管理 .....	293
本章小结 .....	298
复习题 .....	299
团队小游戏 .....	300
参考文献 .....	301



## 第一篇 总论

---

- ➔ 第一章 管理心理学概述
- ➔ 第二章 管理心理学的历史沿革与人性假设

# 第一章 管理心理学概述



## 学习目标

- 理解管理心理学的概念及其内涵
- 了解管理心理学的研究内容
- 列举管理心理学与组织行为学之间的区别与联系
- 掌握管理心理学的研究逻辑
- 理解各种研究方法及其在管理心理学研究实践中的应用



## 引例：“人本管理”的典范——惠普公司

在 1992 年美国《幸福》杂志 500 名最大工业企业排名中，美国惠普公司排在第 42 位，资产 137 亿美元，销售额 164.3 亿美元，利润为 5.5 亿美元。当年，惠普公司是世界最大的电子检测和测量仪器公司，其微型计算机产量位居美国第二。

惠普公司取得的成功，在惠普公司自己的许多经理看来，靠的是它重视人的宗旨。惠普公司的这种重视人的宗旨不但源远流长，而且不断地进行自我更新。

惠普公司“以人为本”管理宗旨的具体体现是关心人。重视人、尊重人，就要关心人。关心人要体现在领导者深入工作现场，进行现场管理、巡视管理，与员工进行面对面的非正式的口头形式的思想交流。

关心人需要真心实意地把员工当作人来关怀。在惠普公司里，领导者总是同自己的下属打成一片，他们关心员工，鼓励员工，使员工们感到自己的工作成绩得到了承认，自己受到了重视。与此同时，惠普公司也注重教育员工，要求员工不要专注于职位提升，而要把心思放在生产、销售和产品服务上。公司还教育员工要有高度的信心和责任感。对于个人的职位升迁问题，公司总是教育员工要在做好自己的本职工作上求发展。曾有一位惠普公司资格最老的制造部的中层经理，他以前管理着一个有 50 人的部门，一年以后他开始考虑个人的前途问题，因为他的许多在别的公司里工作的同学的职位都已经高于他了。于是，他便把自己的心思告诉了上级，并且询问上级，自己怎样才能升职。他的上级思索片刻，笑着说，“你干吗着急？在这儿想往上升，最好的办法就是干好你的本职工作。我知道需要一定时间才能习惯于我们这儿的做法，可是请信任我们，从现在起就注意好好干，高兴点儿！这样就能提升！”这位中层经理感到在惠普公司工作很满意，因为他意识到他的上级总是不失时机地给员工伸出帮助之手，而且他觉得似乎公司内部人人都知道他在干什么，他做出了什么贡献。

惠普公司信任人。惠普公司相信员工们都想有所创造，都是有事业心的人。这一点

在该公司的一项政策，即“开放实验室备品库”上表现得最为突出。实验室备品库是该公司存放电气和机械零件的地方。工程师们不仅可以随意地取用实验室备品库里的物品，而且公司还鼓励他们拿回自己家里使用！这样做是因为惠普公司有一种信念：不管工程师们拿这些设备所做的是不是跟他们从事的工作有关，他们在工作岗位上或是在自己的家里摆弄这些玩意，都总是能学到一些有用的东西。曾经有一次，惠普公司的创始人休利特周末到一家分厂去视察，他发现该分厂的实验室备品库上了锁。他很生气，马上就跑到维修组去，拿来一柄螺栓切割剪，把备品库门上的锁一下子给剪断了，然后扔得远远的。星期一早上，员工上班的时候，就看到门上有一张条子，上面写着：“请勿再锁此门，谢谢！威廉”。惠普公司并不像别的公司那样对这些设备器材严加控制，而是让它敞开大门，随你取用，充分表明公司对员工们的信任程度。

（来源：百度文库，<http://wenku.baidu.com/view/620cc919c281e53a5802ff67.html>）

在国外，管理心理学又称为工业与组织心理学，是研究组织管理活动中人的行为规律及其潜在心理机制的一门学科。管理心理学是由管理学与心理学两大学科交叉而形成的一门科学，属于应用心理学的研究范畴。自从 20 世纪 50 年代诞生以来，无论是在理论研究层面，还是在实践应用层面，管理心理学均得到了长足的发展，逐步嬗变成为一门独立而成熟的学科。本章将对管理心理学的研究对象、研究内容、研究逻辑及研究方法等基本问题进行探讨，以便为后面的章节奠定基础。

## 第一节 管理心理学的研究对象和内容

### 一、管理心理学的研究对象

什么是管理心理学？翻阅不同的教材和著作不难发现，学者们给出的定义千差万别，似乎有多少位管理心理学研究者，就有多少种管理心理学定义。本书在全面把握管理心理学内涵的基础上，尝试对其做出如下的定义：管理心理学是研究组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制，并用科学的方法改进管理工作，不断提高工作效率与管理效能，最终实现组织目标与个人全面发展的一门学科。为了更好地理解这个定义，可以从以下三个方面入手。

（1）管理心理学的研究对象：人的行为规律及其潜在的心理机制。具体地说，管理心理学不仅探讨组织管理活动中人的行为规律，也揭示这些行为背后潜在的心理机制。它把人的行为规律及其心理机制作为一个辩证统一的整体来进行研究。之所以如此，主要是因为人的行为与心理之间存在互为因果、相互依存的关系（见图 1-1）。一方面，行为受到心理活动的调节、控制和支配，它是心理活动的外化表现形式，所以要想彻底、全面地了解人的行为，就必须探索其背后潜在的心理机制；另一方面，心理又是行为的内部动因，是调节、控制行为的内部过程，因此要想揭示人类心理的奥秘，就需要分析和理解人的外显行为。

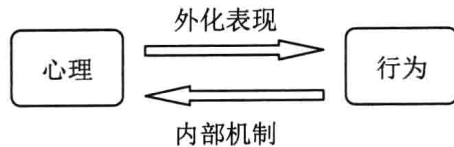


图 1-1 心理与行为的关系

(2) 管理心理学的研究范围：组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制。人的行为规律及其潜在的心理机制也是普通心理学、社会心理学等学科探讨的对象，但管理心理学对它们的探讨是在组织管理活动这一大背景下进行的。也就是说，管理心理学不是探索一般或其他情境中人的行为规律及其潜在的心理机制，而是把研究范围限定在组织管理活动这一特定情境中，这也凸显了管理心理学这一学科领域的特殊性。这里的“组织”是广义的，不仅包括企业组织，还涵盖政府机关、教育机构、军队等形式的组织。无论是狭义组织还是广义组织，都具备一些共同的特征。

(3) 管理心理学的研究目标：在掌握组织管理活动中人的行为规律及其潜在心理机制的基础上，充分调动人工作的主动性、积极性与创造性，积极运用科学的方法和手段改进管理，提高管理的现代化水平，进而不断提高工作效率与管理效能，最终实现组织目标与个人的全面发展。管理心理学是一门应用性、实践性较强的学科，它源于组织管理实践，反过来也服务于组织管理实践。管理心理学要不断挖掘人的发展潜能和价值，以实现组织和个人双重发展目标。

### 【资料】

#### 宝洁平衡员工工作与生活的策略

随着外部环境和内部人员的变化，宝洁适时调整人力资源策略，希望既能够得到公司需要的生产力，又能让员工拥有满足感和快乐的生活。

(1) 采取一系列灵活的措施让工作变得更轻松。例如，配备有专业按摩师的按摩室；工作时间有弹性，员工可以在 7:30 到 10:30 之间任意选择上班时间；员工每周可以选择一天在家办公。

(2) 以信任为基础的价值观保持不变。公司有一个非常清晰的价值系统 PVP，即 Purpose、Value 和 Principle，概括来说，就是领导才能、主人翁精神、诚实正直、积极求胜和信任。

(3) 为员工提供有意义的工作：在工作岗位上能做出成绩，能自己做决定，能经常得到老板的嘉奖，工作具有挑战性。

(4) 强化英语能力，培养员工的全球竞争力。

(5) 坚持奉行内部培养而不招空降兵，给员工看得见的升职之路。

(来源：世界经理人，<http://www.ceonline.com/manufacturing/ma/8800049719/01>)

## 二、管理心理学的研究内容

管理心理学是心理学的研究成果在组织管理中应用的产物，其研究内容应基于人的



心理活动而展开，并辐射到行为和组织层面的相关问题。基于这种考虑，本书将以组织管理中人的心理活动为主线来组织相关章节内容，目的在于突出管理心理学的心理学特色，增强其心理学色彩。除了第一篇“总论”介绍管理心理学基本问题的两章内容之外，其余五篇内容将按顺序分别讨论动机管理、认知管理、情绪管理、行为管理和组织管理等主题（见图 1-2）。

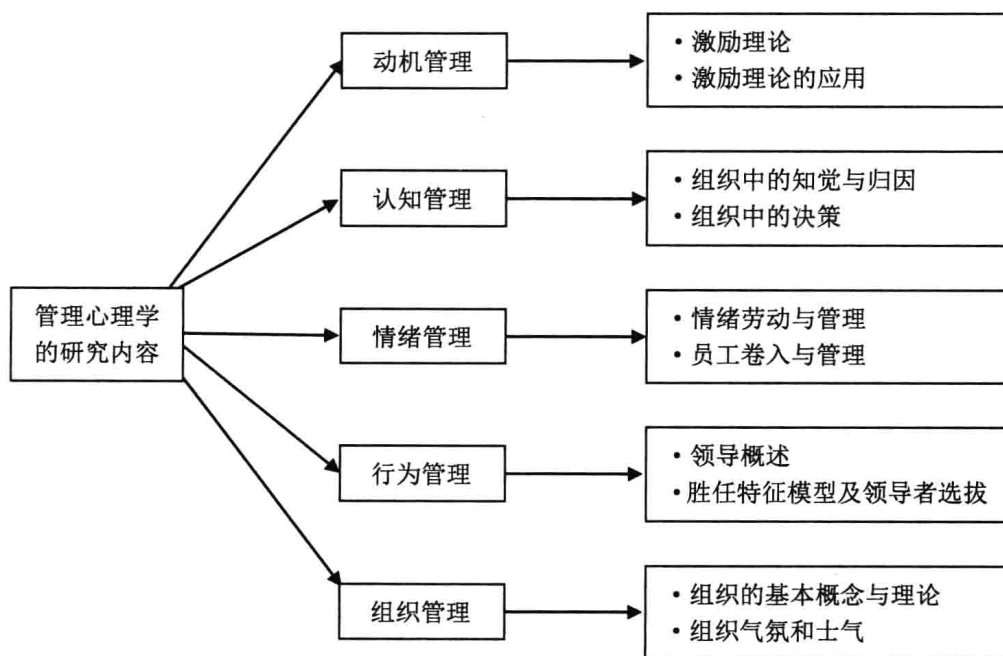


图 1-2 管理心理学的研究内容

### （一）动机管理

动机是其他一切心理活动的起点和前提。在现代管理活动中，如何有效地激发员工的动机，充分调动员工的工作积极性、主动性和创造性，成为各类组织提高工作绩效、实现发展目标的关键。因此，动机管理问题应该成为管理心理学首先探讨和解决的问题。基于这种考虑，“总论”之后，本书的第二篇即以“动机管理”为主题，用两章内容分别讨论激励理论和激励理论的应用等问题。

### （二）认知管理

在当代认知心理学中，认知是人们获得或应用知识的过程，是最基本的心理过程。在现代组织管理中，认知活动辐射到计划、组织、协调、合作、控制等例行工作中，员工及管理者对信息的认知加工影响着他们的问题解决、相互间的人际沟通和交往等，进而关系到最终能否实现组织的发展目标及员工身心的全面发展。因此，要想更好地提高管理的有效性和创造性，就必须了解组织情境中人的认知结构、过程及机制，了解得愈透彻，愈能对症下药，做好管理工作。本书第三篇以“认知管理”为主题展开讨论，用两章内容分别探讨组织中的知觉与归因、组织中的决策等问题。