

卫生部“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材



全国高等学校教材
供本科应用心理学及相关专业用

Managerial
Psychology

管理心理学

主 编/崔光成
副主编/吴均林 梁瑞琼



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

卫生部“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材

全国高等学校教材
供本科应用心理学及相关专业用

Managerial
Psychology

管理心理学

主编 崔光成

副主编 吴均林 梁瑞琼

编者

(按汉语拼音排序)

程 伟 (黑龙江中

医科大学)

崔光成 (齐齐哈尔

医学院)

崔玉玲 (济宁医学

科技大学同济医学院)

付 伟 (齐齐哈尔医学院)

杨绍清 (河北联合大学)

金连海 (吉林医药学院)

袁国桢 (无锡市精神卫生中心)

梁瑞琼 (广州中医药大学)

张殿君 (牡丹江医学院)

孟 勇 (新乡医学院)

周艳娟 (哈尔滨医科大学)

学术秘书 付 伟 (齐齐哈尔医学院)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 崔光成主编. —北京: 人民卫生出版社, 2013
ISBN 978-7-117-17108-3

I. ①管… II. ①崔… 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(2013)第 061346 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

管理心理学

主 编: 崔光成

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 20

字 数: 499 千字

版 次: 2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-17108-3/R·17109

定 价: 32.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



全国高等学校本科应用心理学专业第二轮 卫生部规划教材出版说明

全国高等学校应用心理学专业第一轮教材自 2007 年出版以来,经过几年的教学实践,得到广大师生的普遍好评,填补了应用心理学专业教材出版的空白。这套教材的出版为规范本专业教学,培养社会急需的既懂心理学又懂医学的跨学科专业人才做出了巨大贡献。近年来随着心理学专业的迅猛发展,教材内容的更新迫在眉睫。根据本专业培养目标和教育部对本专业必修课的要求,本轮教材增加了六种:认知心理学、神经心理学、管理心理学、教育心理学、员工心理援助教程和性心理学;医学行为学变更为行为医学;心理学实验指导变更为心理学实验教程。

本轮教材编写仍然坚持“三基、五性、三特定”的基本要求,教材内容立足于医学院校应用心理学专业教学需要。注重教材的系统性、完整性,从不同角度、不同深度处理教材内容的交叉重合部分。全套教材提倡整体优化,并尽量编写配套教材和制作实用的配套光盘。

本套教材均为卫生部“十二五”规划教材,全套教材于 2013 年秋季前全部出版。



全国高等学校本科应用心理学专业教材 第二届评审委员会

主任委员 杜文东

副主任委员 姚树桥 洪 炜 崔光成

委 员 (按姓氏笔画排序)

马 莹	方 方	王 伟	王效道	邓明昱
韦 波	乔建中	刘新民	吉 峰	孙宏伟
朱金富	何金彩	吴均林	李功迎	李建明
杨小丽	杨凤池	杨艳杰	邱鸿钟	陈 力
陈福国	周爱保	林大熙	罗正理	苗丹民
姚应水	姜乾金	胡佩诚	徐 斌	郭本禹
郭秀艳	钱 明	傅文清	董湘玉	解亚宁
潘 芳	戴秀英			

前言

随着我国经济社会的飞速发展,人们的生活水平不断提高,在物质需要得到基本满足之后,精神需要的满足日益成为更多人的追求。人们不仅要吃饱穿暖,同时还希望享受丰富的精神生活;人们不仅要有工作,而且还要有尊严地、快乐地工作。以人为本的理念不仅已成为人际互动的基本原则,更是科学的社会管理和组织运行必须牢记的思想。社会越是重视人的感受、人的尊严、人的潜能、人的力量,就越是要依靠心理学的贡献。

为了满足社会对应用心理学人才的需要,全国许多高等医学院校纷纷开办了本科应用心理学专业,并把办学目标原则上定位在培养临床心理学专业人才上。高等医药教材建设研究会和人民卫生出版社根据各院校应用心理学人才培养的实际需要,于2007年组织相关院校的教师编写出版了全国第一套医学院校本科应用心理学专业卫生部“十一五”规划教材。经过5年多的办学实践,各院校普遍感到,医学院校应用心理学人才培养的目标过于单一,其人才培养方案需要进一步完善,与此相应,其教材体系构成也需要进一步调整,这本《管理心理学》正是本次调整的产物。

在本书的编写过程中,作者力求突出三基:基本知识、基本理论、基本技能。强调五性:科学性、思想性、先进性、启发性、适用性。把握五个结合:一是中国传统管理思想与西方管理思想的有机结合;二是经典理论与新趋势新进展有机结合;三是管理理论与心理学及相关理论有机结合;四是通过每章的“案例分析”将理论与实践有机结合;五是通过每章的“拓展学习”实现基本知识的学习与拓展学习的有机结合。另外,在保证全书系统性的同时,努力避免与前期课程内容不必要的重复,以便增加教材的通俗性和趣味性。

本书的编者多数是长期工作在管理心理学教学岗位的一线教师,还有部分是对管理心理学有着一定的研究并且具有丰富管理实践经验的领导者。我们相信这样的“编写团队”对本书的编写质量会有良好的提升作用。在本书的编写过程中,全体人员精诚团结,尽心尽力;齐齐哈尔医学院院长刘吉成博士和副院长张晓杰博士为本书的编写组织工作给予了很大的支持。在此,向所有为本书的顺利出版作出过贡献的同志们致以诚挚的谢意!

在本书的编写过程中,参考了国内外许多专家的著作,在此向他们致以深深的谢意!

由于编者水平所限,加之时间仓促,不当之处在所难免。恳请广大读者,尤其是使用本教材的老师和同学们,不吝赐教,以便在今后修订时能得到进一步的完善。

崔光成

2013年2月



第二轮教材目录

1. 心理学基础 / 第2版
主编: 杜文东 副主编: 吕航 杨世昌
2. 生理心理学 / 第2版
主编: 杨艳杰 副主编: 朱熊兆 汪萌芽
3. 西方心理学史 / 第2版
主编: 郭本禹 副主编: 方双虎 严由伟
4. 实验心理学 / 第2版
主编: 郭秀艳 副主编: 周楚 李宏英
5. 心理统计学 / 第2版
主编: 姚应水 副主编: 隋虹 林爱华
6. 心理科学研究方法 / 第2版
主编: 李功迎 副主编: 关晓光 赵静波
7. 人格心理学 / 第2版
主编: 王伟 副主编: 方建群 方方
8. 心理评估 / 第2版
主编: 姚树桥 副主编: 刘畅 许明智 王晓英
9. 心理学实验教程
主编: 罗正里 副主编: 唐宏 霍莉钦 赵行宇
10. 认知心理学
主编: 周爱保 副主编: 钟毅平 陈炜
11. 神经心理学
主编: 何金彩 副主编: 汪凯 朱雨岚 许毅
12. 发展心理学 / 第2版
主编: 马莹 副主编: 刘爱书 王群
13. 社会心理学 / 第2版
主审: 李建明 主编: 苑杰 副主编: 杨小丽 梁立夫

14. 变态心理学 / 第2版

主编: 刘新民 副主编: 杨甫德 程灶火 朱金富

15. 健康心理学 / 第2版

主编: 钱明 副主编: 张颖 沈晓红

16. 心身医学 / 第2版

主审: 姜乾金 主编: 潘芳 吉峰 副主编: 余琳 方力群

17. 心理治疗 / 第2版

主编: 胡佩诚 副主编: 郭丽 李英 赵旭东

18. 咨询心理学 / 第2版

主编: 杨凤池 副主编: 张曼华 刘传新

19. 心理健康教育 / 第2版

主编: 孙宏伟 副主编: 唐峥华 冯正直 郑爱明

20. 行为医学 / 第2版

主审: 陈力 主编: 韦波 副主编: 张作记

21. 中医心理学 / 第2版

主审: 董湘玉 主编: 庄田畋 副主编: 王玉花 张丽萍

22. 管理心理学

主编: 崔光成 副主编: 吴均林 梁瑞琼

23. 教育心理学

主编: 乔建中 副主编: 林榕发 林大熙 张艳萍

24. 员工心理援助教程

主编: 洪炜 副主编: 解亚宁 刘伟 傅文清

25. 性心理学

主审: 邓明昱 主编: 李荐中 邱鸿钟 副主编: 王翔南 许华山



目

录

第一章 管理心理学概述	1
第一节 管理与管理心理学	1
一、什么是管理	1
二、管理心理学的研究对象	2
三、管理心理学的研究任务	3
第二节 管理心理学的发展历程	5
一、西方管理心理学的发展历程	5
二、我国管理心理学的发展	10
第三节 管理心理学研究的原则与方法	14
一、管理心理学研究的原则	14
二、管理心理学的研究方法	15
第二章 人性假设理论	20
第一节 中国古代的人性假设	20
一、人性自然论	20
二、人性本善论	21
三、人性本恶论	21
四、人性无善无恶论	21
五、人性善恶混合论	21
六、人性可塑论	22
第二节 西方人性假设理论	22
一、“经济人”假设—X 理论	23
二、“社会人”假设—人群关系理论	24
三、“成就人”假设—Y 理论	27
四、“复杂人”假设—超 Y 理论	28
五、人性假设的新进展	29
第三节 传承、借鉴与思考	32
一、传统管理思想的逐步丰富对应于人类个体需要层次的提升	32

二、客观认识传统思想在现代管理中的局限性	32
三、应加强对人自身的研究	32
四、应加强对于现实人性的理解	33
五、应汲取西方管理心理学的合理内核	33
第三章 社会知觉、归因与印象管理	36
第一节 知觉	36
一、知觉的概述	36
二、知觉的特性	37
三、影响知觉的因素	38
第二节 社会知觉	39
一、社会知觉的概述	39
二、社会知觉的类型	39
三、社会知觉的偏差	41
第三节 归因理论	46
一、归因的概述	46
二、归因理论	46
三、归因中的偏差	48
第四节 印象管理	50
一、印象管理的概述	50
二、印象管理的策略	51
三、印象管理的识别	53
第四章 个性差异与管理	57
第一节 个性概述	57
一、个性的概念	57
二、个性的基本特征	59
三、个性结构	60
第二节 气质差异与管理	60
一、气质及其类型	60
二、气质的差异在管理中的应用	62
第三节 能力差异与管理	63
一、能力及其种类	63
二、能力的差异在管理中的应用	65
第四节 性格差异与管理	66
一、性格及其特征	66
二、性格的差异在管理中的应用	69
第五节 自我意识与管理	70

一、自我意识概述	70
二、自我意识在管理中的应用	71
第五章 价值观、态度与工作满意度	75
第一节 价值观及其作用	75
一、价值观概述	75
二、价值观的分类及其特点	76
三、价值观的作用与应用	77
第二节 态度与管理	78
一、态度概述	78
二、态度的形成	80
三、态度的理论	82
四、态度改变的方法	85
第三节 工作满意度与组织承诺	86
一、工作满意度	87
二、组织承诺	88
第六章 员工情绪问题及其管理	94
第一节 挫折	94
一、挫折定义	94
二、挫折构成要素	94
三、挫折形成	95
四、挫折反应	96
五、挫折的应对	99
第二节 工作压力	101
一、工作压力的基本概念	101
二、工作压力来源	102
三、工作压力的作用	102
四、工作压力的调整方法	102
第三节 职业倦怠	103
一、职业倦怠的基本概念	103
二、职业倦怠常见的原因	104
三、职业倦怠的形成	104
四、职业倦怠的表现	105
五、职业倦怠的识别	106
六、职业倦怠的干预	106
第四节 员工援助计划	108
一、员工援助计划的含义	108
二、员工援助计划的实施	109

第七章 工作动机与激励	114
第一节 工作动机	114
一、工作动机的概念	114
二、工作动机的理论观点	115
三、工作动机的激发过程	115
第二节 激励理论概述	116
一、激励的概念	116
二、激励的作用	116
三、激励分类	118
第三节 内容型激励理论	118
一、马斯洛的需要层次理论	118
二、赫兹伯格的双因素理论	121
三、奥德佛 ERG 理论	124
四、麦克利兰的成就需要理论	125
第四节 过程型激励理论	127
一、期望理论	127
二、公平理论	129
三、目标设置理论	133
第五节 调整型激励理论	134
一、强化理论	134
二、挫折理论	137
第六节 综合型激励理论	137
一、波特-劳勒综合激励模式	137
二、迪尔综合激励模式	139
第七节 激励理论的应用实践	140
一、内在激励与外在激励相结合	140
二、处理好激励中的几种关系	141
三、激励理论的文化局限性	142
第八章 群体的一般概述	144
第一节 群体的概念及分类	144
一、群体的概念	144
二、群体的类型	145
第二节 群体的结构及其功能	147
一、群体的结构	147
二、群体的功能	150
第三节 群体动力理论	152
一、群体规范	153
二、群体压力	155

三、群体凝聚力·····	157
四、群体士气·····	159
第四节 群体行为·····	160
一、从众行为·····	161
二、顺从行为·····	164
三、集群行为·····	165
第五节 群体心理现象·····	167
一、社会助长·····	167
二、社会惰化·····	167
三、社会标准化·····	168
第六节 群体决策·····	168
一、群体决策的概念·····	169
二、影响群体决策的因素·····	170
三、提高群体决策的方法·····	171
第九章 团队管理·····	175
第一节 认识团队·····	175
一、团队的定义·····	175
二、构成团队要素·····	177
三、团队的类型·····	177
四、团队的作用·····	179
第二节 团队运作分析·····	179
一、形成阶段·····	179
二、磨合阶段·····	180
三、融合阶段·····	180
四、发展阶段·····	180
五、收获阶段·····	181
第三节 有效的团队管理·····	181
一、工作设计·····	181
二、团队构成·····	181
三、团队成员对目标的认同·····	184
四、团队领导与结构·····	185
五、责任心·····	185
六、公平的绩效评估和利润分配·····	186
七、相互信任·····	186
第四节 构建高绩效团队·····	187
一、高绩效团队的特征·····	187
二、高绩效团队的成功要素·····	189
三、构建高绩效团队的办法·····	189

第十章 沟通与冲突管理	198
第一节 沟通.....	198
一、沟通的概念与分类.....	198
二、组织沟通障碍及其改善.....	208
第二节 冲突管理.....	211
一、冲突的概念.....	211
二、冲突的几种观点.....	211
三、冲突管理的策略.....	214
第十一章 领导理论	220
第一节 领导概述.....	220
一、领导的概念.....	220
二、领导与管理的区别和互补.....	221
三、领导者的影响力.....	222
第二节 领导理论.....	224
一、领导特质理论.....	224
二、领导行为理论.....	226
三、领导权变理论.....	228
四、其他领导理论.....	233
第三节 发现和塑造优秀的领导者.....	235
一、领导者应具备的基本条件.....	235
二、领导者的选拔.....	237
三、领导者的考核.....	239
四、领导者的培训方法.....	241
五、领导者形象的塑造.....	242
第十二章 组织理论	249
第一节 组织及组织理论.....	249
一、组织概述.....	249
二、古典组织理论.....	251
三、行为组织理论.....	253
四、现代组织理论.....	255
第二节 组织结构类型.....	257
一、直线制组织结构.....	257
二、职能制组织结构.....	257
三、直线职能制组织机构.....	258
四、事业部制组织结构.....	258
五、矩阵制组织结构.....	259
第三节 组织变革与发展.....	260

一、组织变革的概念·····	260
二、组织变革的基本动因·····	262
三、组织变革的模式·····	264
四、组织变革过程及步骤·····	264
五、组织变革的阻力及对策·····	266
六、组织发展·····	268
第十三章 组织文化·····	273
第一节 组织文化的概念与作用·····	273
一、组织文化的概念·····	273
二、组织文化的特征·····	275
三、组织文化的作用·····	275
第二节 组织文化的构成与影响因素·····	277
一、组织文化的层次·····	277
二、组织文化的构成要素·····	278
三、组织文化形成的影响要素·····	279
第三节 组织文化建设·····	280
一、组织文化建设的内容·····	280
二、组织文化建设的步骤·····	281
三、组织文化建设的途径·····	283
第四节 跨文化管理·····	284
一、何谓跨文化管理·····	284
二、跨文化管理的相关理论·····	285
三、跨国企业的文化冲突与文化整合·····	287
第五节 学习型文化与学习型领导·····	291
一、学习型组织概述·····	291
二、学习型文化的特征·····	292
三、学习型领导在不同组织情境中的角色·····	293
参考文献·····	297
中英文名词对照索引·····	299



第一章

管理心理学概述

【本章要点】

本章是管理心理学的开篇,重点掌握管理心理学的概念、研究的对象和任务;熟悉管理心理学的发展历程;了解管理心理学的研究方法,目的在于对管理心理学建立一个基本的知识框架,为日后的学习起到引领和导航的作用。

【关键词】

管理心理学 研究对象 发展历程 研究方法

管理心理学也称为组织管理心理学、组织心理学,是在管理科学和心理科学的边缘上发展形成的一门新兴学科。管理心理学既是心理科学的一个重要分支,也是管理科学的重要组成部分,它是同社会学、人类学、经济学、伦理学等一些学科交叉的一门综合性学科。作为一门根植于管理实践的、正在发展成熟的应用性学科,管理心理学具有很强的理论性、系统性、实践性和实用性。

第一节 管理与管理心理学

一、什么是管理

管理活动是与人类的协作劳动一起出现的,历史悠久。纵观古今中外有无数管理杰作,如我国的万里长城、兵马俑,古埃及建造的金字塔、威尼斯兵工厂等,都孕育着独到的管理经验,让我们感叹管理的巨大魅力并为之折服。

那么,什么是管理呢?

管理,从词义上解释,“管”是主其人,“理”是治其事,管理即管辖和治理的意思。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,后来延伸为对于人、财、物的制约与执掌。“理”字原意为治玉,后来引申为整治、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。

对管理进行科学研究起源于近代。但目前关于管理的定义,仍然众说纷纭,学者们的观点莫衷一是。

古典管理学派代表泰勒(Frederick Winslow Taylor)认为:管理就是确切地知道你让别人去干什么,并用最好的方法去干。

法国学者兼企业家亨利·法约尔(Henri Fayol)认为:管理就是计划、组织、领导、指挥、协调、控制。

行为科学学派的梅奥(George E. Mayo)认为:管理就是做人的工作,它主要的内容是以人为中心,激励员工的行为动机,调动员工的积极性。

决策管理学派的代表人赫伯特·西蒙(Herbert A. Simon)认为:管理就是决策。

管理科学学派的代表人物伯格(Elwood Spencer Buffa)认为:管理就是用数学模式与程序来表示计划、组织、控制、决策等合乎逻辑的程序,求出最佳的解答,达到企业目标的过程。

管理过程理论的代表人物孔茨(H. Koontz)认为:管理就是通过别人将事情做成的一种职能。

上述概念从不同的视角揭示了管理的某一方面,但并未揭示管理概念的全部内涵。我们采用如下的管理定义,即管理(manage)是组织中的管理者通过计划、组织、指挥、控制、激励等职能来协调他人的活动,有效使用人力、物力、财力等各种资源,实现组织目标的过程。狭义的管理主要指生产与经营活动中的经济管理或企业管理。

包括四个含义:

- (1) 管理是为了实现组织未来目标的活动;
- (2) 管理的工作本质是协调;
- (3) 管理工作存在于组织中;
- (4) 管理工作的重点是对人进行管理。

管理的第一要素是人。古人云:得人心者得天下。所谓攻心为上,管理就是一场心理战,管理的过程是一个经营人心的过程。管理学家孔茨(H. Koontz)曾说过:“意味深长的是,当前十分流行的对与管理有关的人的行为的研究,是由早期心理学家的关注而引起的,它使管理人员更多地去注意人的因素,从而使管理工作更加科学,更富有成效。”由此可见,管理与心理学有着不解之缘。

二、管理心理学的研究对象

每一门学科都有自己专门的研究领域和独特的研究对象,以其质的规定性和特殊性区别于其他邻近的学科。

(一) 管理心理学的研究对象

管理心理学(managerial psychology),是研究管理过程中人的心理活动和行为规律的一门科学。它把心理学的理论、原则和方法运用于组织管理中,通过研究组织中人的心理和行为规律,进而控制和预测组织中人的行为,以调动人的积极性,发挥人的潜能,提高生产和工作效率,改善人际关系及增强组织功能。

在组织中,人是最核心的因素。因为人是组织活动的执行者、组织目标的实现者。人的问题解决不好,组织就陷入混乱状态,组织目标就无从实现。管理的效率在相当程度上取决于人的心理状态,因此对人的管理是组织的关键。

管理心理学是为管理活动服务的,正是通过研究和揭示人在各种管理活动中心理活动的一般规律,来最大限度地调动人们的积极性和创造性,提高生产和工作效能。所以管理心理学研究的是影响效率和效益的更纯粹的人的因素方面的问题,其研究重点是组织内部的社会心理系统,即人际关系系统,个体、群体、组织和领导中的具体心理活动的规律性。主要强调人的个性特征、需要、动机、人际关系、领导者特质、群体风气及组织结构与气氛等