



Managerial Psychology

# 管 理 心 理 学

主 编 刘 毅

副主编 王 国 庆 何 爱 民

四川 大学 出版 社

2003 年·成都

责任编辑:朱辅华  
责任校对:朱兰双 李桂兰  
封面设计:罗 光  
责任印制:李 平

### 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 刘毅主编. —成都: 四川大学出版社,  
2003.8

ISBN 7-5614-2599-6

I. 管... II. 刘... 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(2003)第 064869 号

### 书名 管理心理学

---

作者 刘毅 主编  
出版 四川大学出版社  
地址 成都市一环路南二段24号 (610065)  
印刷 郫县犀浦印刷厂  
发行 四川大学出版社  
开本 850mm×1168mm 1/32  
印张 10.375  
字数 258千字  
版次 2003年8月第1版  
印次 2003年8月第1次印刷  
印数 0 001~4 000册  
定价 18.50元

- ◆ 读者邮购本书,请与本社发行科联系。电话:85408408/85401670/85408023 邮政编码:610065
- ◆ 本社图书如有印装质量问题,请寄回印刷厂调换。
- ◆ 网址:www.scupress.com.cn

---

版权所有◆侵权必究

# 前 言

随着我国卫生体制的改革以及职业化卫生管理干部队伍建设深入，卫生管理教育显示出日益重要的作用。管理心理学在整个管理科学中占有极为重要的地位，是管理专业的必修课程之一。管理者通过对管理心理学的学习，可增加自身的科学管理知识和提高自身的管理水平，有利于在工作中了解、把握职工的心理与行为，挖掘职工潜力，调动职工的积极性，提高管理绩效。

我国的卫生管理教育从 20 世纪 80 年代开始，到目前已形成了卫生管理学历教育和在职卫生管理干部培训两个系列。学历教育含大专、本科和研究生 3 个层次的卫生管理教育体系。各有关医学院校和卫生管理培训机构相继开设了管理心理学课程，开展了管理心理学的教学与研究，并取得了一定成绩。

本书编者为四川大学华西卫生管理干部培训中心的教师（刘毅、王国庆）和攀枝花市卫生局的管理干部（何爱民），他们具有丰富的教学经验和丰富的管理实践经验。主编多年来在大学为卫生管理专业专科生、本科生、研究生，以及各类卫生管理干部培训班开设管理心理学课程。编者在总结多年教学经验的基础上，结合教学实践以及各类学生的需求反馈，编写了这本管理心理学教材。教材中的内容仍以西方管理心理学的理论体系为主线，但根据教学实践中学生（学员）的反馈和教学经验进行了选择，以期教学内容对各类卫生管理干部的实际工作具有指导意义。本书增加了附录部分，内容包括教学案例，并根据教学需要节选了部分心理与行为自测量表（对有些自测量表的条目进行了相应修改），以利于教师的教学和学生（学员）的自我测量、评价。

## 2 管理心理学

本书初稿于2001年初完成，作为讲义或参考资料在本校本科、研究生以及卫生管理干部培训班试用，取得较好效果。本书是在讲义的基础上补充、修订而成的。限于编者的水平，本书内容难免有不尽如人意及疏漏之处，恳请广大读者给予指教，不胜感激。

本书在编写过程中，得到了华西卫生管理干部培训中心领导以及同仁的大力支持和帮助，对此表示感谢！编写中，参考了大量相关教材及专著，在附录中选用了部分测量量表，在此一并对其著作者致以诚挚的谢意！

刘毅

2003年3月

# 目 录

第一章 绪 论 .....	(1)
第一节 管理心理学概述 .....	(1)
一、管理心理学的研究对象 .....	(1)
二、管理心理学的定义 .....	(3)
三、管理心理学的研究内容 .....	(4)
第二节 管理心理学的产生和发展 .....	(5)
一、管理理论的发展 .....	(5)
二、管理心理学产生的理论基础 .....	(9)
三、西方管理心理学的产生和发展 .....	(15)
四、管理心理学与组织行为学 .....	(17)
五、我国管理心理学的进展 .....	(18)
第三节 管理中的人性假设 .....	(19)
一、经济人的假设 .....	(20)
二、社会人的假设 .....	(22)
三、自我实现人的假设 .....	(24)
四、“复杂人”的假设 .....	(26)
第二章 心理学的基本问题 .....	(29)
第一节 心理现象 .....	(29)
一、心理过程 .....	(29)
二、个性心理 .....	(40)
第二节 心理本质 .....	(46)
一、心理与脑的关系 .....	(46)
二、心理与客观存在的关系 .....	(47)

## 2 管理心理学

第三章 管理中的社会认知 .....	(49)
第一节 社会认知概述 .....	(49)
一、社会认知的定义 .....	(49)
二、社会认知的内容 .....	(50)
三、社会认知的影响因素 .....	(56)
第二节 社会认知的偏见 .....	(62)
一、首因效应 .....	(62)
二、近因效应 .....	(64)
三、晕轮效应 .....	(65)
四、定型效应 .....	(65)
五、线索偏差 .....	(66)
六、逻辑错误 .....	(66)
第三节 社会认知的归因理论 .....	(66)
一、归因的定义 .....	(66)
二、韦纳归因模型 .....	(67)
三、凯利归因理论 .....	(69)
第四章 人的个性差异与管理 .....	(72)
第一节 气质与管理 .....	(72)
一、气质概述 .....	(72)
二、气质类型及其表现 .....	(75)
三、气质在管理活动中的作用 .....	(77)
第二节 能力与管理 .....	(82)
一、能力概述 .....	(82)
二、能力的差异 .....	(84)
三、管理实践中的能力 .....	(86)
第三节 性格与管理 .....	(90)
一、性格概述 .....	(90)
二、性格的特征 .....	(91)

三、性格的类型 .....	(93)
四、管理的性格类型 .....	(95)
第五章 管理中的激励 .....	(96)
第一节 激励概述 .....	(96)
一、激励的定义 .....	(96)
二、人类行为的基本模式 .....	(97)
三、激励的理论 .....	(99)
第二节 需要理论 .....	(100)
一、需要概述 .....	(100)
二、需要层次论 .....	(102)
三、阿德佛的 ERG 理论 .....	(107)
四、麦克利兰的成就需要理论 .....	(108)
五、需要理论在管理中的应用 .....	(109)
第三节 双因素理论 .....	(112)
一、双因素理论的基本内容 .....	(112)
二、双因素理论要点 .....	(114)
三、双因素理论在管理中的应用 .....	(115)
第四节 期望理论 .....	(117)
一、期望的定义 .....	(117)
二、期望理论的内容和模式 .....	(118)
三、管理中应注意的问题 .....	(121)
第五节 公平理论 .....	(122)
一、公平理论的基本内容 .....	(122)
二、不公平感产生的后果 .....	(125)
三、不公平感产生的原因 .....	(126)
四、管理中应注意的问题 .....	(127)
第六节 挫折理论 .....	(129)
一、挫折的定义 .....	(129)



## 4 管理心理学

二、挫折产生的影响因素	(130)
三、遭受挫折的后行为表现	(132)
四、心理防卫机制	(134)
五、管理中应注意的问题	(136)
第六章 态度与态度改变	(140)
第一节 态度的概述	(140)
一、态度的定义	(140)
二、态度的成分	(141)
三、态度的特征	(143)
四、态度与行为	(144)
第二节 态度的形成与改变	(146)
一、态度形成与改变的过程	(146)
二、态度形成与改变的理论	(149)
第三节 态度测量	(154)
一、态度量表法	(155)
二、行为观察法	(158)
三、自由反应法	(159)
四、生理反应法	(160)
第四节 改变态度的方法	(160)
一、信息传播者因素	(161)
二、交流的信息因素	(163)
三、信息接受者因素	(167)
第七章 群体心理基本问题	(169)
第一节 群体概述	(169)
一、群体的定义	(169)
二、群体的分类	(170)
三、群体的功能	(171)
第二节 管理中的非正式群体	(173)

一、非正式群体的定义	(173)
二、非正式群体的形成原因	(174)
三、非正式群体的特点	(174)
四、非正式群体的类型	(175)
五、非正式群体的作用	(176)
第三节 群体内聚力	(178)
一、群体内聚力的定义	(178)
二、群体内聚力与工作效率	(179)
三、影响群体内聚力的因素	(181)
第八章 群体动力	(183)
第一节 社会促进和社会干扰	(183)
一、社会促进和社会干扰现象	(183)
二、动机的激起与促进和干扰	(184)
三、他人在场的竞争与评价	(185)
第二节 竞争与合作	(187)
一、竞争与合作的定义	(187)
二、竞争或合作的选择	(189)
三、竞争与合作的影响因素	(193)
四、竞争与合作在管理中的现实意义	(195)
第三节 群体中的从众行为	(196)
一、从众行为的定义	(196)
二、关于从众行为的研究	(197)
三、影响从众的因素	(199)
四、从众行为的作用	(201)
第九章 管理中人际沟通与冲突	(203)
第一节 人际沟通	(203)
一、人际沟通概述	(203)
二、人际沟通的类型	(205)

## 6 管理心理学

三、人际沟通的渠道	(209)
四、相互作用分析	(212)
五、人际沟通的改善	(215)
第二节 群体冲突	(217)
一、群体冲突概述	(217)
二、群体冲突的类型	(219)
三、群体冲突的处理	(221)
第十章 管理中的人际关系	(224)
第一节 人际关系概述	(224)
一、人际关系的定义	(224)
二、人际交往的行为模式	(225)
三、人际关系的分类	(226)
四、人际关系的形态	(228)
第二节 人际吸引的心理分析	(230)
一、增进人际吸引的因素	(231)
二、阻碍人际吸引的因素	(238)
第三节 人际关系的测量	(239)
一、问卷设计和测量	(240)
二、测量的评价	(240)
第四节 人际关系能力的培养	(243)
一、人际关系的基本能力	(244)
二、敏感性训练	(245)
第十一章 领导的基本问题	(247)
第一节 领导概述	(247)
一、领导的定义	(247)
二、领导与管理	(248)
三、领导者的功能	(249)
第二节 领导者的权力	(249)

一、权力的定义·····	(249)
二、领导者权力的组成·····	(251)
三、有效的授权·····	(252)
第三节 领导者的影响力·····	(253)
一、影响力的定义·····	(253)
二、领导者影响力的组成·····	(253)
三、提高领导者影响力的途径·····	(256)
第四节 领导者的威信·····	(258)
一、威信的定義·····	(258)
二、领导者的真假威信·····	(259)
第十二章 领导理论·····	(262)
第一节 领导特性理论·····	(262)
一、传统特性理论·····	(262)
二、现代品质理论·····	(263)
第二节 领导方式·····	(267)
一、勒温领导作风理论·····	(268)
二、李克特领导方式·····	(269)
第三节 领导行为·····	(272)
一、密执安大学领导行为研究·····	(272)
二、领导行为四分图·····	(273)
三、管理方格图·····	(274)
第四节 情景理论·····	(276)
一、专制-民主连续体模型·····	(276)
二、通路-目标模型·····	(277)
三、弗德勒模型·····	(278)
四、领导生命周期理论·····	(281)
附 录	
附录 1 应怎样理解他们的行为·····	(284)

## 8 管理心理学

附录 2	应怎样对下属进行管理 .....	(286)
附录 3	人际交流例子分析 .....	(290)
附录 4	外向型或内向型性格自测量表 .....	(292)
附录 5	气质类型的自我测验 .....	(294)
附录 6	你受人欢迎吗? .....	(298)
附录 7	你与人相处的能力怎样 .....	(300)
附录 8	医务人员工作满意度问卷 .....	(302)
附录 9	看看你的观点倾向于 X 还是 Y .....	(305)
附录 10	激励反馈问卷调查表 .....	(309)
附录 11	领导情景调查 .....	(313)
附录 12	职工成熟度评价表格 .....	(315)
附录 13	群体内聚力问卷表 .....	(316)
参考文献	.....	(318)

# 第一章 绪 论

## 第一节 管理心理学概述

### 一、管理心理学的研究对象

管理心理学又称组织管理心理学，是研究组织管理过程中人的心理行为规律的科学。它以心理学为基础，结合管理学、行为学、社会学、社会心理学、生理学、伦理学和人类学等学科的知识，研究管理中人的心理行为。它既是一门综合性的学科，同时也是一门边缘性学科。

管理学和心理学各自的诞生已有一个世纪的历史，而两者相结合的管理心理学是在 20 世纪 50 年代才成为一门独立的学科。虽然历史不长，学科体系有待完善，但管理心理学在整个管理科学中占有日益重要的地位，这与管理心理学独特的研究对象分不开。管理心理学把管理活动中的人作为研究对象，这既是管理科学发展的必然，也顺应了现代管理活动的需要。

第一，管理科学在一个世纪的发展中，随着管理实践活动的深入和变迁，经历了古典管理理论、人群关系理论、现代管理理论等阶段。在其发展过程中，管理思想逐渐演变，从不重视人——把人看做机器附属品的“经济人”的假设，到重视员工士气的“社会人”的假设、重视人的主观能动性的“自我实现的人”的假设，以及重视多维影响因素的“复杂人”的假设，管理思想发生了根本的变化，那就是管理中重视人的因素。

## 2 管理心理学

第二，人是组织最重要的资源。在现代管理中对有关组织的资源有多种看法，资源三分学说认为组织的资源是人、财、物，后来发展的四分、五分学说则认为组织的资源是人、财、物、时间、信息等。不管哪种说法，人才是最重要的资源。有效开发和利用人力资源，重视人的因素，发挥人的主观能动性，挖掘人的潜在能力，是现代管理的重要环节。管理心理学着重研究人的行为心理，对有效利用人力资源起到重要作用。

第三，人是组织管理的主体。现代管理的特点是强调以人为中心的管理，组织必须要靠人来实现组织的目标。在科学技术飞速发展的今天，技术设备从自动化逐渐向智能化发展，机器人可以代替完成部分人所不能完成的工作，电脑可以代替一部分人脑的功能，但是设计和使用机器及电脑的仍然是人。例如，医院有先进的计算机断层摄影（CT）、磁共振（MRI）等设备，但离开了医务人员的主观能动性，也不能发挥先进设备应有的效益。因此，最主要的管理仍然是对人的管理。研究组织中人的行为心理规律，调动人的积极性，应成为管理的主题。

第四，科学技术越发达，越要重视人的因素。有研究显示，在机械化水平低的情况下，体力劳动和脑力劳动耗费的比例为9:1；在中等机械化水平下是6:4；在全盘自动化的情况下，体力劳动和脑力劳动耗费的比例是1:9。人类愈是进入计算机、信息化管理的时代，愈是要求职工有较高级的智力劳动。如卫生医疗单位本身就是知识密集型系统，要求更多的脑力劳动，而对脑力劳动者采用强制和监督的管理方法显然是无效的。只有调动职工的积极性、创造性，发扬其主动精神，建立以人为中心的管理制度，才可能适应现代管理的需要。

因此，管理心理学把组织管理中的人作为研究对象，着重研究管理中人的心理活动的规律性以及人的行为模式，使管理者了解职工的心理和行为规律，使之能在科学分析的基础上采取科学

有效的管理方法，促使组织管理取得最佳的成就。

## 二、管理心理学的定义

对管理心理学的解释目前还未规范。国内学者提出了一些看法，如“管理心理学是研究企业中人的心理活动规律，用科学的方法改进管理工作，充分调动人的积极性的一门科学”（俞文钊）；“管理心理学是一门研究、预测和控制人类行为规律，探索个体行为动机，总结人类经营管理史中的典型经验，充分调动和发挥全体人员的积极性、主动性和创造性，使人力资源和物质技术设备的潜力能最大限度地得到发挥，提高工作效率的一门科学”（林秉贤）。《现代管理科学词库》则认为，“管理心理学是研究管理过程中人们的心理现象及发展规律的科学”。

目前，尽管对管理心理学的解释各说不一，但什么是管理心理学，笔者认为应该从以下几点来理解：

(1) 研究对象：管理心理学的研究对象是人，具体讲是人的心理活动规律。心理支配行为，行为反映心理，心理与行为研究不能截然分离。同时，行为受到如社会、文化、经济等多种因素的影响。管理心理学研究以心理学为基础，还要结合管理学、行为学、社会学、社会心理学、生理学、伦理学、人类学等学科的知识。

(2) 研究范围：管理心理学并不是研究一切人类的心理活动规律，而应局限于一定范围，即研究管理组织中的人的心理活动规律。管理组织可以是企业、机关、学校、医院、军队，甚至监狱等部门。从心理学角度来讲，管理心理学是心理学的分支学科。

(3) 研究目的：管理心理学的研究目的在于掌握管理组织中人的心理活动和行为的规律，以期预测、控制和把握人的行为，调动职工的积极性，完成组织的既定目标。因此，管理心理学又



## 4 管理心理学

是管理科学中的一门重要学科，除了理论的研究，还要重视其对管理的实际指导性。

管理心理学虽然还无统一的解释，但一个完整的定义应包含以上几点的内容。目前多数人认为：管理心理学是研究人们的管理过程和管理关系中的心理活动及其发展规律的科学，它应用心理学的一般原理，研究和揭示组织中各种心理现象的发生、发展和表现的规律性，以期预测、控制和引导组织中人的行为，调动职工的工作积极性，提高管理效率。

### 三、管理心理学的研究内容

目前，美国与西欧国家的管理心理学理论体系和研究内容较为统一、完整。我国管理心理学普遍也遵循了这一理论体系，即将管理心理学分为个体心理、群体心理，以及组织与领导心理3个层次。

1. 个体心理与管理 个体心理与管理是管理心理学研究的基础。从个体出发去研究组织中人的心理、行为与管理的关系，也就是去研究作为独立的个体具有什么样的心理特点和行为规律，这些特点和规律对工作带来什么样的影响，管理者应怎样把握这些心理特点和行为规律。这一层次的内容主要包括：管理中的社会认知，个性（气质、能力、性格）与管理，需要、动机与管理（管理中行为的激励），挫折与管理，态度及态度转变。

2. 群体心理与管理 管理工作中的的人实际上并不是单独存在的，必须与其他人以各种形式发生联系，即组成工作中的群体。群体中人的心理和行为受到很多因素的影响，有自己的表现形式。因此，要研究管理中人的心理与行为，就必须研究以群体形式存在的人的心理和行为。管理心理学在这一层面的研究内容有：群体的功能、分类与规模，正式群体与非正式群体，群体规范与从众行为，群体内聚力，群体决策，群体沟通与冲突，群体