



21世纪工商管理课程经典教材出版工程
中国MBA创新精品系列教材
学术顾问 汪应洛 周三多

组织行为学

(第二版)

胡立君 唐春勇 石军伟 主编
王重鸣 主审



武汉理工大学出版社

21 世纪工商管理课程经典教材出版工程
中国 MBA 创新精品系列教材

组 织 行 为 学

(第二版)

主 编 胡立君 唐春勇 石军伟
主 审 王重鸣

武汉理工大学出版社
· 武 汉 ·

内 容 提 要

本书为读者提供了有效理解组织行为的基础理论、重要原理、主要方法与应用工具。在章节安排方面,本书采用简洁清晰的“三水平整合”模式,首先从个体行为开始,阐述了人格、能力与学习、知觉、价值观与态度、情绪与压力管理、动机与激励等理论;然后扩展到群体行为,包括群体管理、领导、冲突管理等内容;最后是组织系统行为,包括组织结构、组织设计与组织文化,及组织变革等战略性议题。本书继承了经典的著述逻辑,有利于学生的入门、学习与领会。本书不仅内容简洁、深入浅出、行文紧凑,而且在紧跟理论前沿的同时,还非常注重本土化反思与体验式操作,这在很大程度上使得本书的实用性得到了进一步的提升。

本书可作为普通高校相关专业本科生、MBA 学生和研究生教材,也可作为各类管理培训课程的教材。对组织行为分析兴趣盎然,但又对大部头经典著作望而却步的读者,在自我学习与自我体会时将会发现,本书是一个非常合适的选择。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/胡立君,唐春勇,石军伟主编.二版.一武汉:武汉理工大学出版社,2016.10
ISBN 978-7-5629-5295-4

I. ① 组… II. ① 胡… ② 唐… ③ 石… III. ① 组织行为学 IV. ① C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 198311 号

项目负责人:尹 杰

责任编辑:尹 杰

责任校对:梁雪姣

版式设计:天成图文

出版发行:武汉理工大学出版社

社 址:武汉市洪山区珞狮路 122 号

邮 编:430070

网 址:<http://www.wutp.com.cn>

经 销:各地新华书店

印 刷:崇阳文昌印务股份有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:23.75

字 数:492 千

版 次:2016 年 10 月第 2 版

印 次:2016 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~2000 册

定 价:40.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。

本社购书热线电话:027-87384729 87664138 87165708(传真)

• 版权所有 盗版必究 •

中国 MBA 创新精品系列教材

学术委员会

主任委员

汪应洛院士(中国工程院院士)

副主任委员

周三多教授(著名管理学家)

委员

郭道扬教授(中国会计学会副会长、中南财经政法大学学术委员会主任)

陈荣秋教授(华中科技大学管理学院原院长、MBA 生产运作管理课程组组长)

郭复初教授(财务管理学专家、西南财经大学资深教授)

陈晓红教授(湖南商学院院长、MBA 教育指导委员会委员)

贾建民教授(长江学者、西南交通大学经济管理学院原院长、MBA 教育指导委员会委员)

赵曙明教授(南京大学商学院原院长、MBA 教育指导委员会委员)

王重鸣教授(浙江大学管理学院原院长、MBA 教育指导委员会委员)

袁志刚教授(复旦大学经济学院原院长、经济学教学指导委员会委员)

钱小军教授(清华大学经济与管理学院院长助理、MBA 管理沟通课程组组长)

项保华教授(复旦大学教授、知名学者)

组织委员会

主任委员

陈晓红教授(湖南商学院院长)

副主任委员

吕巍教授(上海交通大学安泰经济与管理学院原副院长)

李燕萍教授(武汉大学经济与管理学院常务副院长)

单汨源教授(湖南大学工商管理学院原副院长)

程国平教授(武汉理工大学管理学院原副院长)

胡立君教授(中南财经政法大学研究生院院长)

王建琼教授(西南交通大学经济管理学院原副院长)

张颖教授(中南大学商学院副院长)

编写委员会

程国平	程艳霞	冯德雄	龚天平	龚艳萍	胡立君	李燕萍	刘可风	刘咏梅
吕巍	单汨源	孙泽厚	唐春勇	涂锦	王虎	王建琼	文建东	谢荻宝
谢科范	徐选华	杨超	杨国忠	张华容	张颖	张敦力	周国华	周颖

第二版前言

六年前,我们通力合作,一起编撰了本书的第一版。当我们将书稿交给出版社付印时,不免心怀忐忑,唯恐编撰水平有限,无法达到读者和各界对本书的期待。时间虽然总是匆匆而过,不曾为谁做任何停留,但也总是有意无意中记录着一些事。本书也不例外。令人稍感欣慰的是,从这六年来读者的使用经验和评论反馈来看,第一版教材基本达到了我们期望的目标——让读者受益,让读者满意。

读者的满意也让我们有了动力来对原版教材进行修订,以让这本教材得到改善,并让读者从多个方面得到更多的收获。因此,2015年下半年,编者团队和编辑团队就教材的修订工作进行了前期沟通,并于2016年初正式启动教材的修订和再版工作,最终成果就是呈现在您面前的这本《组织行为学》(第二版)。

总体来看,通过修订,这本教材的逻辑更为简洁清晰,结构更为合理,特色更为鲜明。具体而言,体现在如下两个方面:

第一,结构更为优化,行文更为简洁、通畅。此版修订主要是对原版教材进行“瘦身”(精减篇幅)和“健身”(优化内容结构)。在使用这本教材的六年中,我们深切地感到一本好的教材,不仅自身应越完备越好,而且还应综合考虑使用对象的具体需求,更应为读者切身考虑更多现实问题。显然,任何一本教材都想为读者提供更多、更翔实的信息,这样就会使教材越编越厚。但是,无论是MBA学生还是大学生,其教学课时、学习时间都非常有限。这种冲突导致的问题就是,教材的部分内容无法被充分使用。所以,我们主要删去了原版中的沟通与谈判、企业伦理与社会责任、跨文化管理等章节。这么做是因为我们考虑到,在当前的MBA课程体系中,不仅有“组织行为学”课程,还包括了“管理沟通”、“商业伦理”(或“企业伦理”)、“跨文化沟通”等相关课程,学生们可以从专门的课程中学到更为系统的知识。此外,我们调整了价值观、认知、激励、领导、组织结构、组织设计、组织文化等相关章节的内容结构,使整本教材的可读性更好、逻辑性更强。

第二,经典特色更为鲜明,读者使用更为实惠。教材的修订,不仅要求新,更要讲究特色的继承和发展。本版教材总体上完全继承了上一版教材三个方面的主要特色:一是独具匠心、读者友好的行文风格;二是情景模拟、实战学习的应用导向;三是逻辑简洁、视野开放的编写理念(见第一版前言)。这么做的好处之一就是,以前使用第一版教材的读者,在使用本版教材时,不会面临非常大的“转换成本”。尤其是对教师而言,可以非常方便地把相关教学资源转换到本版教材的使用过程中。对学生而言,本次改版的结果至少带来两大福利:一是教材更为精炼了,相对上一版,本版教材在保证核心内

容更完善的基础上,将页码减少了25%左右,这样更方便携带、更容易读完。二是价格也随之下降了差不多30%,虽然价格远非影响学习动机的主要因素,但本书仍然希望在给您带来“精神大餐”的同时,也竭尽所能地给您送来更多的经济实惠。

本书是中南财经政法大学工商管理学院、现代产业经济研究中心与西南交通大学经济管理学院的多位同事亲密合作的结晶,基本上沿用了上一版的作者团队。由中南财经政法大学博士生导师胡立君教授、西南交通大学唐春勇教授和中南财经政法大学博士生导师石军伟教授担任主编。三位主编首先拟定了基本的编写大纲,综合了武汉理工大学出版社教材审定专家、著名组织行为学专家、浙江大学王重鸣教授的意见,进一步细化、完善后,确定了本书的修订改版方案。具体而言,在第一版的基础上,删除了沟通、文化差异、跨文化管理和企业伦理和社会责任等三章的内容;将谈判的相关内容融入冲突管理,将组织文化融入组织结构设计;优化了群体与团队相关内容;调整了工作动机与激励、领导等相关内容;对部分章节名称化繁为简,最终形成了精编版共12章的内容体系。依行文顺序,具体分工如下:第1、2章由潘妍、唐春勇撰写,第3、6章由唐春勇、张微微撰写,第4章由唐春勇、江永撰写,第5章由唐春勇、杨付撰写,第7章由李伟、刘美荣撰写,第8章由黄密、石军伟撰写,第9章由唐春勇、江永、张萍撰写,第10章由杨山、胡立君撰写,第11章由王胜、胡立君撰写,第12章由刘红艳、胡立君撰写。最后,由胡立君、唐春勇、石军伟三位主编进行统稿、修改与定稿。

在本书修订、改版和撰写过程中,武汉理工大学出版社的尹杰先生付出了巨大的努力。尹杰先生不仅负责与教材审定专家团队,以及地处武汉、成都两地的作者团队进行多方沟通,而且还深度介入了本书部分内容的调整方案确定工作,从最初的选题、定题,到各章节编撰工作的协调,直到本书的最终定稿,若没有尹杰先生持之以恒的热情、耐心与执着的敬业精神,本书的修订工作可能还会推迟很久与读者见面。对此,我们深表感谢!

在本书编撰过程中,编者参考了许多宝贵的文献,已经尽可能地在书中详细注明。若有遗漏,敬请谅解,并请来信来函至出版社告知,以备本书再版时,一并修订。

尽管我们已经为读者提供了两个版本的教材,尽管我们真心希望能够有更长的时间来做得更好,以便不辜负读者们的期望,但由于水平有限、时间仓促,本书肯定还存在诸多不足甚至错误之处,我们一直期待着诸位的批评和指正。你们的意见和帮助,是我们能够持续进步的重要力量之源。

主 编

2016年5月



目 录

1 导论 / 1

引例——当危机降临 / 1

1.1 组织面对的环境因素 / 2

1.1.1 经济全球化 / 2

1.1.2 劳动力多元化 / 3

1.1.3 技术与质量管理 / 4

1.1.4 企业伦理与社会责任 / 4

1.1.5 工作与生活的平衡 / 5

1.1.6 新型雇佣关系 / 6

1.1.7 “80后”员工管理 / 7

1.2 组织行为学的起源与发展 / 7

1.2.1 科学管理理论 / 8

1.2.2 人际关系运动与霍桑试验 / 8

1.2.3 组织行为学的学派与发展 / 10

1.3 组织行为学概述 / 11

1.3.1 组织行为学的学科领域 / 12

1.3.2 组织行为学的理论模型 / 13

1.4 案例讨论 / 15

1.4.1 科维特公司的衰败 / 15

1.4.2 李明的转机 / 15

本章小结 / 16

本章英文词汇 / 16

本章团队实践活动——瞎子摸号 / 17

本章思考题 / 17



2 人格 / 18

引例——管理员工的困惑 / 18

2.1 个体差异与人格特质 / 19

2.1.1 个体差异及其缘由 / 19

2.1.2 人格的影响因素 / 21

2.2 人格特质理论 / 23

2.2.1 阿尔波特的特质理论 / 24

2.2.2 卡特尔的特质理论 / 25

2.2.3 艾森克的人格结构 / 27

2.3 个体差异与工作 / 27

2.3.1 大五人格 / 28

2.3.2 控制点 / 30

2.3.3 自我效能 / 31

2.3.4 成就取向 / 33

2.3.5 自我监控 / 33

2.3.6 马基雅维利主义 / 33

2.3.7 自尊 / 34

2.3.8 A/B 型人格 / 35

2.3.9 前瞻性人格 / 36

2.4 人格与工作相匹配 / 36

2.4.1 Holland 模型 / 37

2.4.2 MBTI 模型 / 38

2.5 案例讨论:约翰的危机 / 41

本章小结 / 43

本章英文词汇 / 44

本章团队实践活动——创新之“星” / 44

本章思考题 / 46

3 能力与学习 / 47

引例——丽莎的职场挫折 / 47

3.1 能力 / 48

3.1.1 体质能力和心理能力 / 48

3.1.2 能力倾向 / 50

3.1.3 创造力 / 51



3.1.4	能力与工作匹配 / 51
3.1.5	组织中的能力管理 / 53
3.2	情商 / 54
3.2.1	情商的概念 / 55
3.2.2	情商的维度 / 56
3.2.3	情商的测定 / 56
3.3	学习 / 57
3.3.1	学习的定义及理论 / 57
3.3.2	强化 / 59
3.3.3	行为矫正 / 62
3.3.4	认知学习和榜样学习 / 62
3.4	案例讨论:情商的重要性 / 64
	本章小结 / 65
	本章英文词汇 / 65
	本章团队实践活动之一——情商测试 / 66
	本章团队实践活动之二——销售经理的难题 / 67
	本章思考题 / 68

4 知觉 / 69

	引例——万科“捐款门”事件 / 69
4.1	知觉 / 70
4.1.1	感觉和知觉 / 70
4.1.2	知觉的特点 / 71
4.1.3	错觉 / 76
4.2	社会知觉 / 77
4.2.1	知觉者和被知觉者的特点 / 77
4.2.2	社会知觉的含义 / 80
4.2.3	社会知觉与知觉的关系 / 82
4.2.4	社会知觉的误区 / 83
4.3	归因 / 88
4.3.1	归因理论 / 88
4.3.2	社会知觉中的归因问题 / 94
4.3.3	归因偏差及其他归因 / 95
4.4	印象管理 / 97
4.4.1	印象管理的概念 / 98



- 4.4.2 印象管理的影响因素 / 98
- 4.4.3 印象管理的策略 / 99
- 4.5 知觉与决策 / 102
 - 4.5.1 理性决策模型 / 103
 - 4.5.2 满意决策模型 / 104
 - 4.5.3 隐含偏爱模型 / 106
 - 4.5.4 直觉模型 / 107
- 4.6 案例讨论 / 108
 - 4.6.1 李海的苦恼 / 108
 - 4.6.2 谷歌 CEO 因“裁员门”遭质疑 / 109
- 本章小结 / 110
- 本章英文词汇 / 110
- 团队实践活动——疯狂的货币拍卖游戏 / 110
- 本章思考题 / 111
- 5 价值观与态度 / 112
 - 引例——李科长的困惑 / 112
 - 5.1 价值观 / 113
 - 5.1.1 价值观的形成 / 113
 - 5.1.2 价值观的稳定性 / 114
 - 5.1.3 不同文化下的价值观 / 115
 - 5.1.4 个人价值观与组织价值观相匹配 / 117
 - 5.2 态度 / 118
 - 5.2.1 态度的定义及构成 / 118
 - 5.2.2 工作满意度 / 120
 - 5.2.3 组织承诺 / 123
 - 5.2.4 组织公民行为 / 124
 - 5.2.5 心理契约 / 127
 - 5.3 态度的功能及态度的改变 / 128
 - 5.3.1 态度的功能 / 128
 - 5.3.2 态度的改变 / 130
 - 5.3.3 认知失调理论 / 130
 - 5.4 案例讨论:新世纪,新董事长的新问题 / 131
 - 本章小结 / 135
 - 本章英文词汇 / 136



本章团队实践活动——态度改变实验 / 137	
本章思考题 / 137	
6 情绪与压力管理 / 138	
引例——美酒泯恩仇 / 138	
6.1 情绪与心情 / 138	
6.1.1 当代情绪理论模型 / 139	
6.1.2 情绪的基本性质 / 140	
6.1.3 心情的基本性质 / 141	
6.1.4 情绪心情与工作业绩 / 142	
6.2 情绪管理 / 142	
6.3 工作压力 / 143	
6.3.1 压力与压力起因 / 143	
6.3.2 工作压力源 / 144	
6.3.3 压力的个体差异 / 146	
6.3.4 压力的后果及症状 / 148	
6.4 工作压力管理:如何减轻压力 / 150	
6.4.1 工作压力管理步骤 / 150	
6.4.2 工作设计 / 151	
6.4.3 平衡工作与生活 / 155	
6.5 案例讨论:百事可乐公司的工作压力管理 / 157	
本章小结 / 157	
本章英文词汇 / 158	
本章团队实践活动——性别角色的紧张性刺激 / 158	
本章思考题 / 159	
7 动机与激励 / 160	
引例——卡内基的人才观 / 160	
7.1 工作动机 / 160	
7.1.1 动机模型 / 160	
7.1.2 动机理论在工作中的应用 / 161	
7.2 激励的基本课程 / 163	
7.2.1 激励过程的基本模式 / 163	
7.2.2 激励的三个关键因素 / 165	
7.2.3 激励理论的分类 / 167	



- 7.3 内容型激励理论 / 168
 - 7.3.1 需要层次理论 / 168
 - 7.3.2 ERG 理论 / 169
 - 7.3.3 成就需要理论 / 170
 - 7.3.4 双因素理论 / 171
- 7.4 过程型激励理论 / 172
 - 7.4.1 期望理论 / 172
 - 7.4.2 公平理论 / 174
 - 7.4.3 目标设置理论 / 175
- 7.5 综合型激励理论 / 175
 - 7.5.1 波特和劳勒的综合激励模式 / 176
 - 7.5.2 当代综合型激励模型 / 177
- 7.6 激励理论在组织中的运用 / 178
 - 7.6.1 事业激励 / 178
 - 7.6.2 激励与工作满意度 / 180
- 7.7 案例讨论 / 181
 - 7.7.1 美国坦丁姆计算机公司的激励制度 / 181
 - 7.7.2 林肯电气公司的激励制度 / 183
- 本章小结 / 184
- 本章英文词汇 / 184
- 本章团队实践活动——激励测试 / 184
- 本章思考题 / 185

8 群体管理 / 186

- 引例——波音公司的团队管理 / 186
- 8.1 群体概述 / 187
 - 8.1.1 群体的定义与分类 / 187
 - 8.1.2 群体的特征 / 188
 - 8.1.3 群体形成和发展的基本阶段 / 189
 - 8.1.4 群体关系互动分析 / 191
- 8.2 群体的结构动力 / 198
 - 8.2.1 群体动力理论 / 198
 - 8.2.2 群体行为规范 / 199
 - 8.2.3 角色 / 202
 - 8.2.4 群体规模 / 205



8.2.5	群体构成 / 206
8.3	群体决策 / 207
8.3.1	群体决策概述 / 207
8.3.2	群体决策过程与方法 / 209
8.4	非正式群体 / 213
8.4.1	非正式群体概述 / 213
8.4.2	正确对待非正式群体 / 214
8.5	工作中的团队 / 216
8.5.1	团队 / 216
8.5.2	团队的类型 / 220
8.5.3	高绩效工作团队的特征 / 221
8.5.4	团队的形式与组建要素 / 223
8.6	案例讨论:车间里的故事 / 224
	本章小结 / 225
	本章英文词汇 / 226
	本章团队实践活动——纸塔练习 / 226
	本章思考题 / 227
9	领导 / 228
	引例——福特兴衰 / 228
9.1	领导的传统理论 / 229
9.1.1	领导的特质理论 / 230
9.1.2	领导的群体和交换理论 / 231
9.1.3	领导的权变理论 / 232
9.1.4	路径-目标领导理论 / 235
9.2	领导的当代理论 / 236
9.2.1	魅力型领导理论 / 237
9.2.2	转换型领导理论 / 237
9.2.3	领导权与领导替代品 / 238
9.2.4	跨文化领导 / 239
9.3	领导的角色定位 / 240
9.3.1	领导的角色 / 240
9.3.2	领导的活动 / 241
9.4	领导风格 / 241
9.4.1	管理方格理论 / 242



- 9.4.2 领导风格的展望 / 243
- 9.5 领导能力 / 244
 - 9.5.1 领导技能 / 244
 - 9.5.2 领导技能发展计划 / 245
- 9.6 案例讨论 / 246
 - 9.6.1 ABC 公司部门经理的领导方式 / 246
 - 9.6.2 教学质量检查风波 / 248
- 本章小结 / 248
- 本章英文词汇 / 248
- 团队实践活动——展现领袖魅力 / 249
- 本章思考题 / 250
- 10 冲突管理 / 251**
 - 引例——每个人都想要的秘书 / 251
 - 10.1 冲突概述 / 252
 - 10.1.1 冲突的概念与特征 / 252
 - 10.1.2 冲突引发的结果 / 254
 - 10.1.3 冲突管理的必要性 / 255
 - 10.1.4 合作性冲突理论 / 256
 - 10.1.5 引发冲突的原因 / 257
 - 10.2 冲突分析 / 259
 - 10.2.1 冲突的过程 / 259
 - 10.2.2 冲突的分类 / 262
 - 10.2.3 比斯诺的冲突根源分析 / 263
 - 10.2.4 杜布林的系统分析模型 / 264
 - 10.3 冲突处理 / 266
 - 10.3.1 冲突处理的原则 / 266
 - 10.3.2 冲突处理的模式与方式 / 267
 - 10.3.3 冲突处理的策略 / 269
 - 10.3.4 冲突处理的方法 / 270
 - 10.3.5 第三方介入:调解与仲裁 / 271
 - 10.4 谈判 / 272
 - 10.4.1 谈判概论 / 272
 - 10.4.2 谈判技巧 / 276
 - 10.4.3 第三方谈判 / 281



10.5 案例讨论:鸿景酒店的冲突处理 / 281	
本章小结 / 283	
本章英文词汇 / 284	
本章团队实践活动——角色扮演 / 284	
本章思考题 / 285	
11 组织结构、组织设计与组织文化 / 286	
引例——工作成就感的差异 / 286	
11.1 组织的概念 / 287	
11.1.1 组织的关键因素 / 288	
11.1.2 组织的决定因素 / 292	
11.1.3 组织的基本形式 / 294	
11.1.4 组织的演变形式 / 298	
11.2 组织设计 / 301	
11.2.1 组织设计的关键过程 / 301	
11.2.2 组织设计的权变理论 / 303	
11.2.3 组织的创新发展 / 304	
11.3 组织文化概述 / 317	
11.3.1 组织的概念 / 317	
11.3.2 组织文化的内容 / 318	
11.3.3 组织的特征 / 320	
11.3.4 组织的功能和作用 / 322	
11.4 组织的形成 / 323	
11.4.1 影响组织文化形成的因素 / 323	
11.4.2 组织的变革过程 / 324	
11.4.3 中国文化对组织文化的影响 / 325	
11.5 案例讨论 / 326	
11.5.1 投资公司的改革 / 326	
11.5.2 海尔的企业文化 / 327	
本章小结 / 328	
本章英文词汇 / 329	
本章团队实践活动——丹尼森组织文化自测(节选) / 329	
本章思考题 / 330	



12 组织变革 / 332

引例——星巴克的演变 / 332

12.1 组织变革概述 / 333

12.1.1 组织变革的概念 / 333

12.1.2 组织变革的动因 / 334

12.1.3 组织变革的系统模型 / 336

12.1.4 组织变革的范围与方式 / 336

12.2 组织变革的阻力及其克服 / 340

12.2.1 来自个体的变革阻力 / 340

12.2.2 来自群体的变革阻力 / 341

12.2.3 来自组织的变革阻力 / 342

12.2.4 克服组织变革阻力的方法和措施 / 343

12.2.5 科特关于减少变革阻力的策略 / 345

12.3 组织变革的过程 / 347

12.3.1 组织变革的一般过程 / 347

12.3.2 组织变革的必要性 / 348

12.3.3 确定需要变革拟解决的问题 / 349

12.3.4 确定变革方案 / 351

12.4 组织变革的模式 / 356

12.4.1 勒温的变革模式 / 356

12.4.2 卡斯特的变革理论 / 357

12.4.3 夏恩的变革模型 / 357

12.5 案例讨论:旭日升的变革之痛 / 358

本章小结 / 359

本章英文词汇 / 360

本章团队实践活动——权力与变革的环境 / 360

本章思考题 / 361

参考文献 / 362



导 论

1

应付激烈竞争及急剧环境变化的最佳办法是：将组织建立在经得起时间考验的理论上。

——赫布·凯莱赫

引例——当危机降临^①

“第一感觉是：震惊！”陆丽说，她在某跨国银行证券部任职，公司在2008年年底进行了“力度挺猛的”裁员。更令她感到震惊的是：“走的很多都是精英，当初也是花了很大代价请进来的；但是面临金融海啸，企业需要做结构性调整时，谁也不能例外。”

“裁员高峰多少有点惶恐。看到身边的人或者其他城市同样业务范围内的人今天走一个，明天走一个……一定会很担心。公司明天会不会有事？明天会不会轮到自己？谁也不知道。老板把你叫进去，你不知道他是找你谈工作，还是要跟你说‘抱歉，你很优秀，但是……’。”陆丽感到身边每个人的情绪里都有一点躁动不安。

这次危机让很多人看到，很多事情不是我们能够控制和把握的。为什么有些人遇到危机时心理状态会濒临崩溃？除了事件本身对他（她）的冲击特别强烈之外，还有对自己深切的怀疑，对整个世界的质疑、不再信任。危机事件打破了他（她）心里的某种信念、对整个世界的理解及潜在的心理契约。

对于很多人来说，金融危机还只是个话题，而对于那些遭遇风暴袭击的人就如同经历了一场战争。而步步紧逼的恐惧与焦虑，往往让人们退回自我，没去思考一些问题。当我们看清现实，正视危机所带来的恐惧和焦虑，并采取适当的行动应对时，危机也会变得是积极的、有建设性的。历史经验表明，每一次危机过后，都会有

^① 张茵萍，当危机降临，心理月刊，2009（3）。