



轻松阅读·心理学 崔丽娟 主编

无价之“薪”

生活中的心理管理 | 孟慧 李永鑫 等著

Wujia Zhi Xin



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

无价之“薪”

生活中的心理管理 | 孟 慧 李永鑫 ©著

Wujia Zhi Xin



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

无价之“薪”:工作中的心理管理/孟慧,李永鑫著. —北京:北京大学出版社,2007.10

(未名·轻松阅读·心理学)

ISBN 978-7-301-12772-8

I. 无… II. ①孟…②李… III. 管理心理学—通俗读物 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 149063 号

书 名: 无价之“薪”:工作中的心理管理

著作责任者: 孟 慧 李永鑫 著

策 划 编 辑: 杨书澜

责 任 编 辑: 魏冬峰

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-12772-8/C · 0457

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 电子信箱: weidf@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752824

出版部 62754962

印 刷 者: 北京大学印刷厂

经 销 者: 新华书店

890 毫米×1240 毫米 A5 10.5 印张 239 千字

2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 27.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: (010)62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

总 序

《心理学是什么》（北京大学出版社 2002 年版）一书出版后，每年我都会收到很多读者来信，他们对心理学的热情和想继续学习研究的执著，常常感动着我。2005 年我国心理咨询师从业证书考核工作启动，更是推动了全社会对心理学的关注与投入：“心理访谈”、“心灵花园”、“情感热线”等栏目，成为多家电视台的主打节目；心理培训、抗压讲座、团体训练等等，成为各类企业管理中的新型福利之一；商品的广告设计、产品包装的色彩与图案、产品的价格设置等等与消费心理学的联姻，使商家在销售活动中“卖得好更卖得精”……

社会对心理学的热情最终推动了学子们对心理学专业学习和选择心理学作为终身职业的热情。读者中有许多都是在校读书的学生，有高中生来信说，正是因为阅读了《心理学是什么》，他最终在高考时选择了心理学专业；有非心理学专业的大学生来信说，因为《心理学是什么》一书，使他们在毕业之际放弃了四年的专业学习，跨专业报考心

理学专业的研究生。学生们在来信中不约而同地指出，心理学的蓬勃发展，使今日的心理学有了众多的分支学科，在面对异彩纷呈的心理学研究领域时，该选择心理学中的哪一个分支学科，作为自己一生的研究与追求呢？他们希望能有更进一步阐释心理学各分支学科的书籍，帮助他们在选择前，能了解、把握心理学各分支学科的研究框架和基本内容。所以，当从北京大学出版社杨书澜女士处得到组织写作这套心理学丛书的邀请时，我倍感高兴。可以说，正是读者的热情与执著，最终促成了这套心理学丛书的诞生。

我们知道，心理学，尤其现代心理学，研究内容非常广泛，涉及了社会生活的方方面面。因此，在社会生活的众多领域，我们都可以见到心理学家们活跃的身影。比如，在心理咨询中心、精神卫生中心以及医院的神经科，我们可以看到咨询心理学家或健康心理学家的身影，他们为那些需要帮助的人提供建议，解决他们的心理困惑，帮助来访者健康成长，对那些有比较严重心理疾病的患者，如强迫症、厌食症、抑郁症、焦虑症、广场恐怖症、精神分裂症等，则实施行为矫治或者药物治疗。除了给来访者提供以上帮助之外，他们也做一些研究性工作。在家庭、幼儿园和学校，儿童心理学家、发展心理学家和教育心理学家发挥着重要的作用。儿童心理学家、发展心理学家研究儿童与青少年身心发展的特征，特别是儿童的感知觉、智力、语言、认知及社会性和人格的发展，从而指导教师和家长更好地帮助孩子成长，并给孩子提供学习上、情感上的帮助和支持；教育心理学家研究学生是如何学习，教师应该怎样教学，教师如何才能把知识充分地传授给学生，以及如何针对不同的课程设计不同的授课方式等等。心理学的研究与应用领域很多很多，如军事、工业、经济等等，凡是有人的地方就

有心理学的用武之地，可以说，心理学的研究，涵盖了人的各个活动层面，迄今为止，还没有哪一门学科有这么大的研究和应用范围。美国心理学会（APA）的分支机构就有 50 多个，每个机构都代表着心理学一个特定的研究与应用领域。在本套丛书中，我们首先选取了几门目前我国心理学高等教育中被认为是心理学基础课程或专业必修课程的心理学科，比如普通心理学、实验心理学、发展心理学、心理测量、人格心理学、教育心理学等。其次，选取了几门目前社会特别需求或特别热门的心理学科，比如咨询心理学、健康心理学、管理心理学、儿童心理学等。我们希望，能在以后的更新和修订中，不断地把新的心理学科分支研究领域补充介绍给大家。

本套丛书仍然努力沿袭《心理学是什么》一书的写作风格，即试图从人人熟悉的生活现象入手，用通俗的语言引出相关的心理学科分支学科的研究与应用，让读者看得见摸得着，并将该研究领域的心理学原理与自己的内心经验互相印证，使读者在轻松阅读中，把握心理学各分支研究领域的基本框架与精髓。

岁月匆匆，当各个作者终于完成书稿，可以围坐在一起悠然喝杯茶时，大家仍然不能释然，写作期间所感受到的惶然与忐忑，仍然困扰着我们：怎样理解心理学各分支学科？以什么样的方式来叙述各心理学科分支学科的理论流派和各种心理现象，以使读者对该分支学科有更为准确的理解和把握？该用什么样的写作体例，并对心理学各分支学科的内容体系进行怎样的合理取舍，对读者了解和理解该分支心理学才是最科学、最方便的？尽管我们在各方面作了努力，但我们仍然不敢说，本套丛书的取舍和阐释是很准确的。正如我在《心理学是什么》一书的前言中写到的：“既然是书，自有体系，人就是一个字

宙，有关人的发现不是用一个体系能够描述的，我们只希望这是读者所见的有关心理学现象和理论介绍的独特体系。”

交流与指正，可以使我们学识长进，人生获益。我们热切地盼望着学界同仁和读者的批评与指教。同时我也要感谢北京大学杨书澜女士和魏冬峰女士的支持与智慧，正是她们敦促了该套丛书的出版，并认真审阅和提供了宝贵的修改意见。

最后我要感谢参与写作这套丛书的所有年轻的心理学工作者们，正是他们辛勤的工作和智慧，才使这些心理学的分支学科有了一个向大众阐释的机会。

崔丽娟

2007 金秋于丽娃河畔

前 言

本书是关于管理心理学的一本书。管理心理学在西方又称为“工业与组织心理学”。顾名思义，它是把心理学的知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为的心理学分支。它有助于调动人的积极性、改善组织结构和领导绩效，提高工作生活质量，建立健康和谐的人际关系，达到提高管理水平和发展生产的目的。

当今社会，国与国之间、企业与企业之间，乃至个人与个人之间的竞争越来越激烈。而竞争的本质就是人力资源素质和管理水平的竞争。目前在中国，尽管有着大量的人力资源，但却缺乏高素质、懂经营、懂管理的企业家，缺乏善创新，适应力强的员工。加入 WTO 以后，我国的企业逐渐融入了国际社会，面临的竞争也更加残酷，在新的形势下，许多企业面临合并、重组、裁员等问题，而员工的价值观念也发生了改变，在职业领域内员工职业流动性加快。例如，员工为获得更多的报酬尝试新职业，为寻求更符合兴

趣和特长的职业更换岗位，为实现岗位晋升追求更高层次的职位。如何帮助企业在新形势下实现成功转型，如何调动员工的积极性，增强企业的核心竞争力，这些都需要运用管理心理学的知识及其已有的研究成果来帮助解决。

可以毫不夸大地说，任何企业和员工看了管理心理学，都能从现实的管理与工作中找到管理心理学原理与研究结论的影子，都将感受到管理心理学与人们工作息息相关。本书以浅显通俗的语言为您介绍管理心理学的基本原理以及主要的研究成果，并且加入了许多企业与员工实践的具体案例来帮助读者理解和掌握这些内容，加上易于理解的小阅读，力求让读者在轻松愉快的阅读中了解、学习管理心理学的重要内容，并有所领悟，为今后的工作提供建议与帮助。这是本书一个最为重要的目标。

当然，本书告诉读者的并不是管理心理学的全部，我们只是告诉大家我们所知道的。事实上与心理学的研究一样，管理心理学在许多实践领域还存在大量的问题没有解决，即使过去已经解决的问题，在新的时代下，可能已经发生了改变，还需要提供新的解决办法。我们希望本书的介绍能让读者更加清晰地了解自己、了解自己的工作、了解自己所服务的组织。同时，希望有更多的读者在了解管理心理学的基础上，与我们一起共同努力，探索管理心理学更加广阔的未知领域。

本书共五个部分十章内容。第二章、第七章到第十章，由李永鑫撰写；第一章、第三章由孟慧、陈赅喆撰写；第四章由金婕、陈诚撰写；第五章、第六章由蔡亮撰写。孟慧、陈赅喆、田京对全书作了修改整理，最后由孟慧审阅定稿。还要感谢梁美姗、陈蒲晶、金婕、陈诚为本书的写作搜集了

大量资料，感谢梁巧飞以读者的身份在完稿时阅读了本书，提供了宝贵的建议。尽管我们力求做到尽善尽美，但是由于时间和水平有限，错误在所难免，缺陷自不必言。希望各位读者见谅，并多提宝贵意见，在此深表感谢！

孟 慧

2007年3月于田家炳教育书院

CONTENTS

目 录

总序 / 1

前言 / 5

第一篇 研究组织中的人的行为

第一章 管理心理学 ABC / 003

一、管理心理学是什么? / 004

二、管理心理学研究什么、如何研究? / 009

三、管理心理学面临的挑战 / 019

第二章 管理中的人性观 ——是善,还是恶? / 022

一、人性是什么? / 022

二、西方管理中的人性观 / 025

第二篇 组织中的人

第三章 是什么影响了员工的行为? / 043

一、眼见真的为实吗? / 043

二、性格决定命运? / 060

三、态度决定行为 / 068

第四章 学会让你的员工更开心 / 077

- 一、人人都需要激励 / 078
- 二、拿什么来激励员工 / 082
- 三、高薪真的能激励员工吗？ / 093
- 四、奖惩的艺术 / 105

第三篇 领导与沟通

第五章 如何有效地领导 / 115

- 一、从心理学视角看领导 / 116
- 二、如何做个优秀的领导者？ / 121
- 三、如何有效地决策？ / 136

第六章 工作在群体，学会沟通 / 145

- 一、三个和尚没水喝？ / 145
- 二、让我们更懂得与人沟通 / 159

第四篇 营造激励性的组织环境

第七章 工作压力——阻力，还是动力？ / 175

- 一、工作压力，你了解多少？ / 176
- 二、员工的压力来自何方？ / 181
- 三、压力免疫力——增强或减弱 / 182
- 四、应对压力，你有几分把握？ / 187

第八章 激发员工潜能，规划职业生涯 / 198

- 一、如何开发员工潜能——培训 / 198
- 二、培训一定要规范 / 205

三、各种培训方法,孰优、孰劣? / 212

四、培训有效吗? / 224

五、员工发展才是硬道理 / 226

第九章 得贤、考贤之道 / 238

一、如何吸引优秀的人才 / 238

二、如何选拔优秀的人才 / 250

三、如何评价优秀的人才 / 267

第五篇 来自文化的挑战

第十章 多元化时代的挑战 / 281

一、洋葱还是冰山? ——文化及其隐喻 / 282

二、企业的灵魂——文化 / 290

三、站在文化的边缘——跨文化管理 / 302

参考文献 / 315

第一篇

研究组织中的人的行为

你在寻找你的第一份工作吗？你已经是个上班族，正在规划你未来的职业生涯吗？抑或你已经工作了大半生，正准备功成身退，安享晚年吗？不管你处于职业发展的哪一个阶段，也不管你是在工作中还是工作外，管理心理学家以及他们的实践与研究成果都将影响着你的行为与情感体验。这里将为你介绍管理心理学的研究领域、研究方法、应用概况及未来发展方向，并将描述组织管理中有关人性的基本假设以及相应的管理思想。

第一章 管理心理学 ABC

给我们造成麻烦的不是那些我们不知道的事情，
而是我们自以为知道的事情其实根本不是那样。

——罗杰斯

假如你有机会认识了一个学管理心理学专业的人时，也许你会想到这个专业很赚钱或者很有应用价值。的确，人们在第一次听到或看到这个名称时，总是马上会判断说：它至少和组织管理有关。然而这只是一种简单而模糊的认识和理解，“管理心理学”的真正意义并没有显现其中。

心理学从 19 世纪诞生以来，随着社会文明的进步，已经得到了蓬勃的发展。而管理心理学作为心理学的一个重要分支学科则是随着心理学的发展而诞生、发展的。管理心理学是心理学各分支领域中与人们的社会生活联系最紧密的学科之一，是心理学在组织管理中的应用性发展。管

理心理学也是管理科学的新发展，它的产生和发展经历了一个漫长的理论准备和实际应用的演变过程。

管理活动自古就有，它是协调、控制和指挥共同劳动的人们，为达到预期目标，取得尽可能好的效益的过程。1911年，泰勒（F. W. Taylor）的《科学管理原理》一书的公开发表，使管理学作为一门独立的科学而诞生。随着科学技术的进步和生产的发展，管理学也在不断发展。与此同时，西方的工业心理学开始兴起。1912年 Munsterberg 发表了他的著作《心理学与工业效率》，标志着工业心理学的诞生。该书探讨了工作与人的问题，包括三方面的主要内容：尽可能有的最好的工人、尽可能有的最好的工作、尽可能有的最好的效果。随后梅奥通过霍桑实验开创了工业社会学，为管理心理学的诞生奠定了基础。1958年美国斯坦福大学的教授 Leavitt 出版了一本名为《管理心理学》的著作，从此管理心理学作为一门学科开始蓬勃发展。

一、管理心理学是什么？

管理心理学是直接与社会生活，尤其是工作紧密相关的心理学，因此管理心理学家的的工作可能影响人们工作的各个阶段和组织生活的各个方面。

1. 你从工作中能够得到什么？

对于这位工作达人的告白，你做何感想？你可能经常会听到“我真的需要钱，我必须努力工作”这样的话，你也可能听到“我就是喜欢这份工作，我觉得这份工作能给我最大