

总主编 俞文钊

管理与经济心理学丛书

管理心理学 (简编)

俞文钊 著



组织文化与管理

激励理论与奖励管理

员工的应激与心理调适

群体心理与团体建设

领导心理与领导艺术



东北财经大学出版社

DUFEP Dongbei University of Finance & Economics Press

主编 俞文钊

管 理 心 理 学

(简 编)

俞文钊 著

东北财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学 (简编) / 俞文钊著. — 大连: 东北财经大学出版社, 2000.9

(管理与经济心理学丛书)

ISBN 7-81044-629-0

I. 管… II. 俞… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 34414 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

东北财经大学印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

开本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32 字数: 270 千字 印张: 10 3/8

印数: 1—8 000 册

2000 年 9 月第 1 版

2000 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 郭 洁 石建华

责任校对: 孙 萍

封面设计: 张智波

版式设计: 刘瑞东

定价: 15.00 元

总 序

俞文钊

“管理与经济心理学”丛书的问世，是笔者与研究生们多年在这一领域耕耘的结果。研究的成果能够同广大读者见面是值得欣慰的。

社会需要是学科发展的强大动力。作为应用基础学科的“管理与经济心理学”中的七个分支学科——管理心理学、跨文化企业管理心理学、人事心理学、职业心理学、经济心理学、投资心理学、市场营销心理学的飞速发展，是我国改革开放时代发展的需要，也是建立社会主义市场经济体系的需要。

笔者 80 年代主要从事管理心理学、人事心理学等学科的教学与科研，获得了丰硕的成果，这是与当时刚刚起步的国内改革开放的形势相联系的。改革开放中出现的诸多现实问题都需要管理心理学、人事心理学来回答，因而直接刺激了这些学科的发展。从 90 年代开始，改革开放进入了新的阶段，合资企业已遍地开花，最重要的是提出了建立社会主义市场经济的宏伟战略目标。在由计划经济向市场经济的过渡中，出现了大量的人的心理与行为问题需要解决，为此，笔者带领研究生们经过多年的努力，开拓了一门新的学科——“经济心理学”及其相关学科——“投资心理学”与“市场营销心理学”。总之，长期的科研与教学积累是形成本丛书的基础，因而本丛书具有科学性、时代性、新颖性的特点。

“管理与经济心理学”丛书的内容可以分为两大类：管理类中有以“管理心理学”领衔的学科群，其中包括跨文化企业管理心理学、人事心理学、职业心理学；经济类中有以“经济心理学”为主

的学科及其衍生学科——投资心理学及与之相关的市场营销心理学。

《管理心理学（简编）》（俞文钊著）一书的特点是保留了这门学科的主干部分，如管理心理学的理论基础、管理心理学的跨文化研究、激励理论、群体心理、领导心理、组织发展与变革等，同时介绍了本学科发展的新领域、新内容，如 21 世纪“以人为本”的人力资源管理新方向——建立学习型组织、组织文化与管理、员工的应激与心理调适、团队建设、领导艺术与技巧等。本书以有限的篇幅介绍了此学科的全貌及发展前景。

《跨文化企业管理心理学》（严文华、石文典、宋继文编著）一书是适应 21 世纪网络化信息时代我国合资企业与跨国经营新浪潮而撰写的。我国在吸引外商投资方面已跃居世界第二位，合资企业从表面、浅层次上看是资本、技术、商品、劳务、管理的融合，而其深层次的内涵为中西两种文化的撞击、冲突、融合与吸收。本书中分析了东西方文化的差异，管理理论、管理制度、管理方法的不同，以及由此产生的管理中的文化冲突。本书的特色在于通过成功与失败的合资企业的案例分析，提出了为何进行跨文化企业中的人力资源管理与开发，人员的有效沟通及建立跨文化企业的有效组织与领导，对于笔者所提出的跨文化管理新理论——整合、同化理论（共同管理文化）也做了详细撰述。本书对 21 世纪我国跨国经营与合资企业的发展，培训涉外经济、经营管理人才定会有所贡献。

《人事心理学》与《职业心理学》都是面向 21 世纪我国的人才与劳动力市场，为组织的人事管理与劳动就业提供理论与实践的指导。

《人事心理学》（苏永华、聂莎、彭平根编著）一书着重介绍人力资源开发中的人才选拔、考核与培训，以及相应的组织设计、工作分析与人力资源规划。这一学科的最终目标就是要达到“人”与“岗”的最佳匹配。

《职业心理学》(吕建国、孟慧编著)的最终目标是让求职者在职业世界里了解自我、了解职业,从而进行正确的职业选择。书中具体介绍了职业心理与职业指导的七种理论,求职时的策略、应聘技巧,以及心理选拔、心理测验的使用方法。此外,还为求职者介绍了如何进行职业指导与心理咨询。

以上两本书的最大特点是应用性、科学性、操作性强。

“经济心理学”及其分支学科“投资心理学”是两门新兴的交叉学科。《经济心理学》(俞文钊、鲁直、唐为民编著)一书中构架了这一学科的五大理论基础:效用、预期、不确定性与风险、对策与福利理论,以及这一学科的研究方法与分析模式的独特性。坚实的理论基础与研究方法使这一学科的建立有了立足之本,这是一项最具开拓性的工作。书中主要介绍金融市场、产品市场、劳动力市场中的经济心理学问题,此外还阐述了社会、企业、家庭中的以及个体经济心理与行为。

《投资心理学》(陆剑清、马胜祥、彭贺等编著)的理论基础与《经济心理学》是相同的,所不同的是,它主要研究金融市场、证券市场、房地产市场中的经济心理与行为的规律。其中主要分析投资者的个体心理与行为,特别是证券投资者的心理与行为以及投资者的心理素质等。

这两本书的特点在于理论创新、应用开发。理论上立论有据,有深度,同时有个案佐证。应用上密切结合中国现阶段市场经济的现实,并回答由此而产生的人的心理与行为问题。

《市场营销心理学》(石文典、陆剑清、宋继文编著)一书着重介绍了本学科的主干部分:消费者的个体心理与消费行为、消费需要与消费结构、市场与市场心理、消费者的购买行为与推销模式等。此外,还着重介绍了21世纪知识经济时代多种创新的市场营销理念及相应的营销策略与顾客心理。书中还介绍了笔者研究的有高效度与信度的成功营销人员的心理素质的维度构成与相应的评定表。

本书是在东北财经大学出版社的大力支持下才得以出版的，特此由衷致谢。并且希望丛书的作者们在他们的教学与科研工作中进一步努力，取得更新更大的成果。

2000年5月于上海

前 言

应读者的要求，本人一直有一个心愿，写一本简编的《管理心理学》，但是因为种种客观原因未能如愿，值出版“管理与经济心理学”丛书之际搭上便车，写成《管理心理学（简编）》一书，也算了却了心愿。

真要撰写此书，又起愁心，因为要在篇幅有限的书中看到“管理心理学”的全貌并非易事。为此我在撰写此书时定下了两条原则：一是要保持这一学科的主干部分，因为一门学科虽然在不断的发展与变化，但作为一门学科的主干部分是不变的，丢弃了主干部分，这门学科也就不复存在。二是要尽可能地介绍学科发展的新领域、新内容。十几年来管理心理学的发展是惊人的，这表现在三个方面：一是自 20 世纪 90 年代起人力资源管理的新理论与新组织形式不断涌现，如建立学习型的组织等；二是管理心理学本身已发展成有各种分支学科的学科群，如比较管理心理学、跨文化企业管理心理学、人事心理学、职业心理学，以及在各行各业中发展出的分支学科——学校管理心理学、经营管理心理学、企业管理心理学、科技管理心理学等等；三是有中国特色的管理心理学的研究成果已大量涌现，本人及其他中国管理心理学者在创建具有中国特色的管理心理学理论方面的研究已为世界所公认，如本人提出了“同步激励论”、“公平差别理论”、“激励与去激励连续带模式的理论”等。

本书第一章介绍管理心理学的理论基础，其中包括人性假设的基本理论以及本文作者提出的“以人为本”管理理念的评价体系。

第二章着重介绍 21 世纪以人为本的人力资源管理新方向——

建立学习型组织的具体内容及在我国的发展前景。

第三章“管理心理学的跨文化研究”也已经成为管理心理学的主干成分，当然这里主要介绍的是一些基本概念与理论，更具体的应用将在《跨文化企业管理心理学》一书中撰述。

第四章“组织文化与管理”是新编的，因为“组织文化”这一概念已为世界各国管理学界及各大企业所接受，并已成为企业中人力资源管理实践的重要内容，介绍这一内容具有现实的理论与应用价值。

第五章“个体心理与管理”也属于管理心理学的主干内容之一。

第六章介绍激励理论。激励理论是管理心理学的核心部分，但在有限的篇幅中只能重点介绍激励理论的主要方面及其在奖酬管理中的应用。

“激励”的反面是“挫折”，第七章中介绍的“员工的应激与心理调适”在当代社会中有着迫切的现实意义。当今社会中的压力愈大，人们的应激与心理调适的意义愈重要。

第八章中特别阐述了“团队建设是 21 世纪企业的主要组织形式”，其中列举了许多当代大企业“抱成团打天下”，经过“团队建设提高企业凝聚力”的案例分析。

第九章概述了领导心理与领导艺术的主要主面，这一方面的更为详细的内容将在本人的专著《领导心理学》一书中专门叙述。

最后一章“组织发展与变革”集中介绍了组织发展（OD）与组织变革的理论与方法。

每章都附有“本章提要”、“思考与探索”供读者参考。

席毅姮同志参加了本书的最后整理工作。

作 者

2000 年 5 月

目 录

导论：走向 21 世纪的管理心理学	1
第 1 章 管理心理学的理论基础	12
1.1 以人为本的管理思想的发展	12
1.2 人性假设的理论与人力资源管理的模式	17
1.3 “以人为本”的人力资源管理的基本观点	35
1.4 实施“以人为本”管理理念的评价体系	38
本章提要	41
思考与探索	41
第 2 章 21 世纪以人为本的人力资源管理新方向	
——建立学习型组织	43
2.1 学习型组织简介	43
2.2 五项修炼的内涵及其操作方法	47
2.3 学习型组织的评价	62
2.4 五项修炼在我国的发展前景	64
本章提要	68
思考与探索	69
第 3 章 管理心理学的跨文化研究	70
3.1 管理与文化	70
3.2 人力资源管理理论的文化相对性	76
3.3 日本与美国人力资源管理的比较	86
3.4 中国的文化传统与管理思想的相关分析	87
本章提要	91
思考与探索	92

第4章 组织文化与管理	93
4.1 组织文化概述	93
4.2 组织文化的功能	100
4.3 组织文化的创建	104
4.4 组织文化建设实例——平安保险公司文化 创建纪实	115
本章提要	124
思考与探索	124
第5章 个体心理与管理	125
5.1 管理中的社会认知与印象形成	125
5.2 管理中的角色认知	133
5.3 个性与管理	138
本章提要	153
思考与探索	154
第6章 激励理论与奖酬管理	155
6.1 激励的一般概念	155
6.2 激励理论简述	160
6.3 报酬与激励	176
6.4 奖酬激励理论	183
6.5 奖酬激励的管理措施	186
本章提要	188
思考与探索	188
第7章 员工的应激与心理调适	189
7.1 应激概述	189
7.2 员工的应激与焦虑	191
7.3 员工的心理调适	197
7.4 心理调适的组织措施	203
本章提要	206
思考与探索	207

第 8 章 群体心理与团队建设	208
8.1 群体的概念和分类	208
8.2 非正式群体	219
8.3 群体行为的基本规律	225
8.4 团队是 21 世纪企业的主要组织形式	238
本章提要	250
思考与探索	251
第 9 章 领导心理与领导艺术	252
9.1 领导与领导者的概念	252
9.2 领导者的权力与影响力	256
9.3 领导有效性的理论	265
9.4 领导者时间管理的艺术与技巧	278
9.5 领导者聆听的艺术与技巧	284
9.6 领导者授权的艺术与技巧	288
本章提要	291
思考与探索	291
第 10 章 组织发展与变革	292
10.1 组织发展与变革的动因与类型	292
10.2 组织发展与变革的阻力及其克服	296
10.3 组织发展与变革的方法	304
10.4 我国改革中人的心理与行为变化	309
本章提要	317
思考与探索	317
参考文献	318

导论： 走向 21 世纪的管理心理学

一、管理心理学的称谓及其发展简况

管理心理学在西方称为“工业与组织心理学”。

国外管理心理学的研究历史可以追溯到 20 世纪 20 年代，管理心理学在当时称为“工业社会心理学”。工业社会心理学于 20 世纪 20 年代在美国是作为对泰勒制及其在生产上个人研究的机械主义观点的反动而产生的。工业社会心理学在第二次世界大战以后开始以极快的速度发展起来，正是在这一时期完成了从个别局部的经验研究向更广方面研究的过渡，出版了许多综述和概括性质的著作、小册子和教材。

管理心理学的名称 20 世纪 50 年代出现于美国，从时间来看先于组织行为学这一名称，现在较为流行的名称是“组织心理学”，或“工业与组织心理学”。这门学科早期的研究人员以心理学家为主体，后来社会学家和人类学家甚至政治科学家、语言学家和数学家也参加到研究行列中来了。

现在，管理心理学已经是心理学的一个分支。在国际心理学会议上，往往将管理心理学放在应用心理学中。在近年来召开的历次国际应用心理学大会上都有大量的管理心理学方面的论文报告。

在俄罗斯，早在沙皇俄国时代，工业社会心理学的研究就已经开始，但在十月革命以后便停止了，直至 20 世纪 60 年代才重新恢复，从 70 年代开始改用管理心理学的名称进行研究。1971 年苏联国家科委国民经济管理研究所首先设立了管理社会学和管理心理学

教研室。1974年内务部也成立了管理心理学教研室和管理心理学实验室。1976年奥尔忠尼启则管理研究所成立了管理社会学和管理心理学教研室。此外，当时苏联科学院心理研究所也从事管理心理学的研究。

美国、西欧国家管理心理学的理论体系及其主要内容在以下几本著作中得到了全面的反映：列维特（H.J. Leavitt）所著《管理心理学》，罗桑（F. Luthans）所著《组织行为》，雪恩（E.H. Schein）所著《组织心理学》，考尔勃普主编的《组织心理学论文集》（诺贝尔奖金获得者西蒙负责编辑的“企业行为科学丛书”之一）。我国台湾省汤淑贞所写《管理心理学》一书，其内容基本上是西方管理心理学理论体系的反映。上述著作中大体上都按个体心理、群体心理和组织心理三个层次编排，所讨论的问题大都涉及人性假设、激励、需要、挫折、知觉、学习、价值观、态度、群体动力学、群体决策、冲突、权力、信息沟通、组织结构、组织发展与变革等问题。

作为前苏联高教系统正式教本的《管理心理学》，由季托夫所著，全书共500余页，共分为六个部分25章。其主要内容为：“作为管理对象的个人和集体”、“在社会管理系统中的个人”、“在社会管理系统中的社会心理现象”、“决策心理学”、“决策执行的组织”。

二、管理心理学研究对象的规定性

管理心理学是心理科学的一个分支。这门学科已经有了一定的历史，积累了不少经验材料。这门学科的理论体系和方法论的基础，以及具体的实验方法也正在日趋完善。

管理心理学是研究组织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。

这门学科的研究重点是组织管理中具体的社会、心理现象，以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律性。

管理心理学的研究成果对企业管理、科技管理、学校管理以及其他各行各业的管理工作都有重要的参考价值。

管理心理学的研究主要集中在以下四个方面：

第一，个体心理的研究。管理心理学的理论和方法是以一定的具体的人作为对象的。对人的心理活动规律的了解和掌握，首先就是要认识人的个体的心理过程与个性心理特征，了解人的气质、性格、能力、兴趣，研究人的需要、动机、行为，有针对性地运用激励理论来调动人的生产积极性。

第二，群体心理的研究，现代企业都是由若干个大小不同的群体组成的。管理部门直接面对的是群体，而不是散漫的个人。群体对于群体内的成员，对于其他的群体和整个组织，都有着极大的影响。半个世纪以前，在企业管理中，对群体的心理、行为特征很少有人注意，直到 20 世纪 30 年代以后它才逐渐受到重视。目前研究群体心理已成为管理心理学的一个重要任务。

第三，领导心理的研究。在企业中影响人的积极性的因素很多，但领导心理和行为是一个比较重要的因素。不同的领导心理与行为，会造成企业不同的社会心理气氛，给人以不同的心理影响，而这又是影响人的行为表现和积极性高低的重要条件。因此，领导是一个组织成败的关键，研究领导心理有助于领导者正确决策、实现目标及改善领导者与被领导者的关系。现在，领导心理和行为理论，在国内外都已成为管理心理学的一个重要组成部分。

第四，组织心理的研究。现代工业企业都是以独立的经济组织形式出现的，以组织形式完成生产的全部过程，以组织形式同社会发生关系，以组织形式协调人们的生产劳动，以组织形式向社会输出产品。研究组织心理，对于如何更好地调动组织成员的积极性，充分利用人力、物力、财力，提高组织的效率，是十分重要的。

现代企业管理的特点是强调以人为中心的管理，深入研究企业中人的因素，寻找发挥人的积极性和创造性的途径和方法是一项十分迫切的任务。管理心理学是一门新兴的综合性边缘学科，它把心

理学、社会学等有关学科的知识综合应用于企业管理，把调动人的生产积极性作为其研究目的。随着当代以人为中心的管理思想的确立，管理心理学将越来越受到人们的重视并得到深入研究。

三、管理心理学研究方法的特殊性

管理心理学作为一门科学还不够成熟，究其原因是因为这门学科的理论体系和方法论，特别是具体的研究方法还不够完备。为了使本学科的科学性更强，世界各国的管理心理学家正在采取以下三项措施：开始大量应用实验方法；用数据分析补充对现象的质量分析；从对现象的描述转向揭示规律和利用规律。这是一个努力方向。从管理心理学的现状出发，我们也可以介绍几种常用的研究方法，概述如下：

1. 经验规律总结法和现场实验法

上海市各工厂在企业管理方面取得了不少好的经验，通过经验规律总结法总结出了不少有规律性的现象。比如，上海高压油泵厂总结出了“满足群众的‘尊重需要’是领导行为的关键”这一规律性现象。又如，上海金陵无线电厂总结出了在“目标管理”方面的经验规律，上海国棉一厂等单位总结出了“个体和群体管理”方法的先进经验等等。

这些单位已经在某种程度上采用了管理心理学的理论和方法，结合本单位的实际取得了管理上的显著效果。

但是，这方面的总结还只是停留在经验规律的水平上，还没有上升到应有的理论高度。所以，经验规律往往只有有限的意义，而没有普遍的意义。管理心理学家的任务就是要将经验规律进行高度的理论概括、总结，随后再来指导企业管理的实践。

除了经验规律总结法外，我们还主张要多采用现场实验法。

管理心理学涉及到许多企业中的社会、心理现象，对这些现象

能否用实验方法加以研究，以探索其客观规律性呢？回答是肯定的。因为，社会心理现象受到许多外界和内部因素的影响。如果我们将这些影响因素称为变量的话，那么社会心理现象是受到了多变量的影响。我们采用实验方法的目的就是要控制多变量，使变量尽量单一化。只有在这种单一变量的影响下，才能够说清楚是什么因素影响了企业中的某一社会心理现象。比如，到底是什么因素阻碍了工人的劳动积极性？内部和外界的影响因素非常之多，这时可以采用单一变量的实验方法，排除多变量因素的干扰，最后得出是奖金制度定得不合理而造成的这样一个结论。通过实验得出的结论相对来说比较客观、正确、有说服力，因而采取的措施也能切中要害，解决问题。

在现场实验中，研究人员可控制自变量的时间和变动的幅度。此外，还可以建立控制小组，以便进一步保证在控制自变量之后出现的因变量。组织的活动或行为等方面的任何变化，都是某一特定变化的结果，而不是额外的非控制因素所产生的结果。

严格说来，只有在实验室中才能控制实验条件，使变量单一化。而管理心理学的实验往往是现场实验法，要使现场条件尽量单一化实际上是较为困难的。但是，有意识有目的地控制外界条件所获得的结果总比没有控制的情况更具有说服力。比如，究竟在群体中哪种领导方式和人与人之间的哪种相处关系较好呢？这就需要做实验。实验中要人为地分成三组：第一组按民主方式进行领导，小组中平等相待；第二组按专制方式进行领导，一切听从领导发号施令；第三组为放任自流的领导方式。实验结果表明，民主方式领导的群体会取得最好的劳动生产率，而放任自流的领导则会取得最差的劳动效率，专制方式的领导所获得的劳动效率居二者之中。

我们还可以举一个例子来说明，在个体和群体的不同情况下对人的认识、情绪、动作和意志的影响有何差别。解决这类问题同样要采用实验方法。只有通过比较实验才能说明，个体认知对象时（比如评定气味、物体重量等）比群体认知时的判断误差大，而个