

管理心理学

Management Psychology

理论与实践

刘玉梅 主 编

 复旦大学出版社
<http://www.fudanpress.com.cn>

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学理论与实践/刘玉梅主编. —上海:复旦大学出版社, 2009. 1
ISBN 978-7-309-06442-1

I. 管… II. 刘… III. 管理心理学-研究 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 209548 号

管理心理学理论与实践

刘玉梅 主编

出版发行

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65642857(门市零售)

86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 徐惠平

出品人 贺圣遂

印刷 上海崇明南海印刷厂

开本 787 × 960 1/16

印张 28

字数 454 千

版次 2010 年 1 月第一版第三次印刷

印数 16 101—20 200

书号 ISBN 978-7-309-06442-1/C · 120

定价 40.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究



内 容 提 要

本书详细阐述了管理心理学的基本原理和规律及其在管理实践中的应用,其内容主要包括管理心理学概说、知觉差异与管理、个性与心理测验、员工态度、工作动机、工作压力、群体心理与团队建设、领导心理与行为、组织心理分析共9章。

本书在内容安排上,突出知识的前沿性、实用性、创新性、趣味性和系统性等特征;在表述风格上,追求形式活泼,通俗易懂,引人入胜;在编写体例上,注重教辅合一,每章由学习目标、引导案例、学习内容导图、正文、学习游乐场、心理测试、要点总结和复习、课后练习、延伸学习等9部分组成,目的是增强学习过程中的互动性,提高学习效率。

本书既可以作为高等学校管理类专业的教材,也可以作为各级管理人员在职学习和培训用书。

管理心理学是工商管理、行政管理、公共事业管理等管理类专业的一门非常重要的专业课,该课程主要阐述管理心理学的基本规律和原理及其在管理实践中的应用。目前,国内出版的管理心理学教材仍属于系统化的精英教育内容体系,存在重理论轻实践的普教化趋势,不适合应用型人才的培养。本书按照“三个贴近”的教学内容设计理念进行编排,即“贴近目标——课程的学习目标;贴近基础——学生的学科基础水平;贴近应用——实际的用处”,克服了众多同类文字教材晦涩难懂、缺乏学习指导、内容老化、案例陈旧、表现形式无吸引力等不足,能够满足广大学习者及各类管理人员的需要。本书具有以下几方面的特色:

第一,内容选取突出应用性与实践性。对管理心理学的基础理论,不作全面、系统、深入的展开分析,而是以应用型人才的培养定位为准绳,予以筛选,尽量做到“少而精”,同时注意吸收近几年国内外较新的研究成果。

第二,表述风格兼顾通俗性与严谨性。对于基本概念和基本原理的文字表述力求严谨规范,具体展开叙述则做到通俗易懂,引人入胜。在各章节尽量寻找一些能够加深读者印象和理解的简短有趣的经典案例、背景资料、实验介绍等小例子来说明相应的概念、原理和方法,同时加入一些插图和表格,以增加教材的直观性和可读性。

第三,编写体例体现教辅合一。为了方便学习者,在教材

编写体例设计上把主教材、学习指导、课后练习、练习答案提示等融为一体。每一章内容都包括学习目标、引导案例、学习内容导图、正文、学习游乐场(1~2个技能训练游戏)、心理测试(1~2个心理测量量表)、要点总结和复习、课后练习、延伸学习等几部分内容。

本书提供的心理测试均为经过心理学家修订的信度和效度较高的量表,也比较新颖,实用性很强,可供师生用作各种实证调查。

本书的课后练习形式多样,如案例研究、行为训练、实地调查等题目既能充分调动学习者的兴趣,又能起到引发其主动思考、深入分析的目的,同时还能提高学习者解决实际管理问题的能力。

第四,注重立体化教材的配套建设。在现代信息社会,为实现“让学习者能够随时、随地学习”的目标,在文字教材建设的基础上,同时进行立体化教材的配套建设,包括网络课程、多媒体课件(已制作完成一个多媒体课件——“一份激励、十分动力”)、学习光盘、教学视频等,最终要建设成一个较为完整的立体化教学包。

本书是集体合作的成果。刘玉梅担任主编,负责确定编写大纲及各章结构框架,并对全书进行审阅和修改。各章执笔人是:刘玉梅撰写第一章、第二章、第三章;董丽敏撰写第五章、第八章;谭贤政撰写第四章、第九章;王怀勇、陆丽娟撰写第六章、第七章。复旦大学管理学院的博士生导师苏勇教授、上海财经大学国际工商管理学院的博士生导师王玉教授对本书进行了仔细的审定与指导,在此向两位专家表示诚挚的感谢。复旦大学出版社经管分社的徐惠平社长为本书的出版付出了大量的时间和精力,在此表示深深的谢意。

本书是在借鉴、参考和引用国内外大量文献资料的基础上完成的。我们在参考文献中列出了主要书目,而对相关的论文和报告则在文中注明了出处,在此对所有文献的作者和出版者表示由衷的谢意。

本书的编写虽力图贯彻科学性、应用性、先进性、趣味性和系统性等原则,但囿于编写人员的学术水平和教学经验,书中难免有疏漏和不足之处,竭诚欢迎专家、学者和广大读者批评指正。我的电子邮箱地址是:liuyml@yahoo.com.cn。

刘玉梅

2008年11月于上海

 第 1 章 管理心理学概说	1
第一节 什么是管理心理学	/ 4
第二节 管理心理学的发展历程	/ 9
第三节 管理心理学的研究方法	/ 19
本章要点总结和复习	/ 22
学习游乐场 1-1: 未知的旅程	/ 23
课后练习	/ 24
延伸学习	/ 26
 第 2 章 知觉差异与管理	27
第一节 知觉概述	/ 30
第二节 社会知觉	/ 41
第三节 自我知觉	/ 54
第四节 归因	/ 58
本章要点总结和复习	/ 65
学习游乐场 2-1: 趣味图片赏析	/ 66
心理测试 2-1: 自我评估	/ 67
课后练习	/ 69
延伸学习	/ 72

	第3章 个性与心理测验	73
	第一节 个性概述	/ 76
	第二节 个性与职业的匹配	/ 79
	第三节 心理测验	/ 98
	本章要点总结和复习	/ 111
	学习游乐场 3-1: 个性观察练习	/ 112
	心理测试 3-1: 职业兴趣问卷	/ 113
	心理测试 3-2: 扫描你的内心世界	/ 119
	课后练习	/ 123
	延伸学习	/ 125
	第4章 员工态度	127
	第一节 态度概述	/ 130
	第二节 工作态度	/ 144
	本章要点总结和复习	/ 152
	学习游乐场 4-1: 你的态度是什么	/ 153
	心理测试 4-1: 工作满意度测验	/ 154
	心理测试 4-2: 明尼苏达满意度问卷短式量表	/ 160
	课后练习	/ 161
	延伸学习	/ 164
	第5章 工作动机	165
	第一节 动机概述	/ 168
	第二节 工作动机理论	/ 172
	本章要点总结和复习	/ 196
	学习游乐场 5-1: 动机练习	/ 197
	心理测试 5-1: 激励能力诊断	/ 198
	课后练习	/ 200

延伸学习	/ 202
 第 6 章 工作压力	203
第一节 工作压力概述	/ 206
第二节 工作压力管理	/ 225
本章要点总结和复习	/ 239
学习游乐场 6-1: 如何消除工作中怯场的压力	/ 240
心理测试 6-1: 工作压力诊断性测量量表	/ 241
心理测试 6-2: A 型与 B 型人格自评问卷	/ 242
课后练习	/ 244
延伸学习	/ 246
 第 7 章 群体心理与团队建设	247
第一节 群体心理概述	/ 250
第二节 群体人际关系	/ 264
第三节 群体沟通与冲突	/ 273
第四节 团队建设	/ 287
本章要点总结和复习	/ 298
学习游乐场 7-1: “捆绑”沟通	/ 299
学习游乐场 7-2: 盲行	/ 300
心理测试 7-1: 群体凝聚力小测试	/ 302
课后练习	/ 303
延伸学习	/ 306
 第 8 章 领导心理与行为	309
第一节 领导概述	/ 312
第二节 领导理论	/ 320
第三节 领导与决策	/ 341

本章要点总结和复习	/ 355
学习游乐场 8-1: 生存考验游戏	/ 355
心理测试 8-1: 决策类型量表	/ 357
课后练习	/ 358
延伸学习	/ 361
 第 9 章 组织心理分析	363
第一节 组织结构与设计	/ 366
第二节 组织文化建设	/ 379
第三节 组织变革与发展	/ 391
本章要点总结和复习	/ 412
学习游乐场 9-1: 微软的智力题	/ 413
心理测试 9-1: 变革容忍度量表	/ 414
课后练习	/ 416
延伸学习	/ 418
 附录: “课后练习”参考答案	420
 参考文献	434

1

第 1 章 管理心理学概说

学习目标

当学完本章并做完练习后,你应该可以做到:

- ◆ 解释管理心理学的含义
- ◆ 描述管理心理学的主要研究内容
- ◆ 了解管理心理学的发展历程
- ◆ 掌握并能正确运用管理心理学的研究方法

管理之道在于经营人心

21 世纪是心理导向的世纪,是注重人性化管理的时代!

无论处于何种行业和管理位置,管理的最终对象是人本身。作为一个注重管理效能的管理者,在管理过程中,必须先要了解人的心理活动规律。

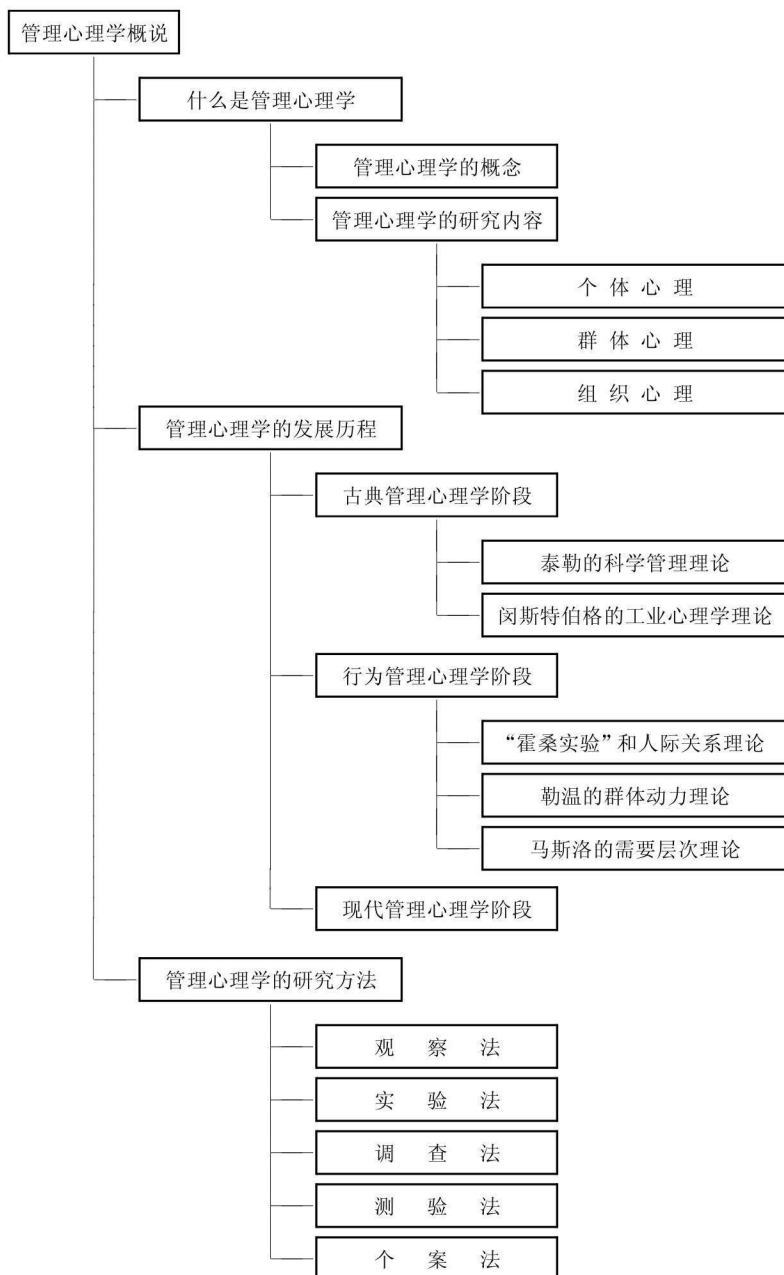


管理心理学是心理学科中一个快速发展、应用前景十分广阔的分支学科。通过学习和研究管理心理学,将有助于我们从理论上把握组织管理过程中人的心理和行为现象的规律性,同时也有助于指导管理实践。

管理心理学课程将带领我们一起开始智慧的旅程,这次旅程将穿越现代心理学与管理相关的许多领域,在这里,将赋予您更大的能力去控制那些影响您工作和生活的因素。现在,让我们共同开始这一神奇的旅程吧……

本章是进入管理心理学领域的入门篇,将对管理心理学学科体系进行总体介绍,主要说明什么是管理心理学、管理心理学的发展历程和管理心理学的研究方法。本章对以后各章内容的学习起导航作用。

本章学习内容导图



第一节 什么是管理心理学

一、管理心理学的概念

管理心理学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。



图 1-1 冯特
(Wilhelm Wundt,
1832~1920)

管理心理学是心理学的一个分支。心理学是研究人的心理活动及其规律的科学(见知识库 1-1)。心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老,是因为人类探索自己的心理现象已有两千多年的历史,从公元前 4 世纪古希腊亚里士多德的《论灵魂》开始;说它年轻,是因为心理学一直包括在哲学之中,19 世纪中叶才开始从哲学的母体中剥离出来。心理学诞生的标志是 1879 年德国心理学家冯特在莱比锡大学建立了第一个心理实验室,从此心理学成为一门独立的科学。一百多年来,心理学已经有了长足的发展,研究成果遍布 20 多个大的领域,管理心理学是其中的一个研究领域。



知识库 1-1

心理学的目的

心理学同其他学科一样,以发现和探求普遍规律为最终目的,以描述和测量、解释和说明、预测和控制同类现象而实现其科学意义。但所有这一切都源于一个根本的目标,那就是:人,认识你自己。

“人,认识你自己”这句刻在德尔菲神殿一块石碑上的神的箴言,成为

历代心理学家为之奋斗的目标。……作为人的本质——人的期望、需要、优势、弱点、智力、潜能等等,正是心理学的研究领域。“心理学是试图理解我们作为人究竟是谁,有什么特征的唯一学科。”

资料来源:赵慧军,《现代管理心理学》,北京,首都经济贸易大学出版社,2000年版。

管理心理学所研究的,可以说是每个人都非常熟悉的内容。比如,“人们为什么来工作?”“金钱能否激励人们努力工作?”“领导是天生的,还是培养锻炼出来的?”等等。这类主题,在现实生活中,几乎每个人都有自己的答案。有些人的答案是一致的,有些人的答案是相反的;有的答案是正确的,有的则是错误的。导致不同观点的原因是由于人们凭借各自的经验、直觉或本能来解释这些司空见惯的现象。

管理心理学是对组织和管理活动中人们的心理与行为进行系统研究的学科。它系统考察事物和现象间的关系,试图解释它们的原因和结果,把结论建立在科学的论据而不是经验和直觉的基础之上,也就是建立在控制条件下所获得的数据的基础上,并以严谨客观的方式对其进行测量和解释。因此,对心理和行为的系统研究能够提高管理者对组织行为的解释和预测能力^①。

二、管理心理学的研究内容

管理心理学主要研究组织管理过程中人的心理活动和行为规律,具体可分为三个层面,即管理过程中的个体心理、群体心理和组织心理。

(一) 个体心理

世界上没有两片完全相同的树叶,世界上也没有两个完全相同的人。人与人之间存在着差异,这种差异不仅表现在高矮、胖瘦等生理特征方面,同样还表现在心理特征方面。随意的观察就会发现,没有任何两个人在做同一种工作时采用完全相同的方式。即使是在高度程序化的工作中,员工的行为也会有所不同。

在组织环境中,员工之间的差异更是随处可见。比如,他们以不同的方式工作,以不同的方式交往;他们工作的努力程度不同,所表现出的创造性也不

^① 赵慧军:《现代管理心理学》,北京,首都经济贸易大学出版社,2000年版。

同;对工作的安全感和挑战性重视程度不同,对加班、晋升的愿望也不同等等。

为什么会有这些差异?因为人们的心理特点是各不相同的,他们在工作能力、性格特征、工作动机、对工作及工作压力的认识等方面都存在着差异。这些差异会对组织发展造成重要影响(见知识库 1-2)。为了保持竞争力,必须对其加以重视。一个管理有效的组织通常都能很好地利用个人之间的差异,把具有不同特点的员工分别安排到他们能胜任的岗位上。



知识库 1-2

个体心理差异对工作的影响

- ◆ 员工的生产能力各有不同。一个被普遍观察到的现象是:某项工作中的大部分重要贡献是由一小部分人做出的。比如,销售团队中排名前 20% 的销售代表创造了 80% 的销售额。
- ◆ 员工对于完成高质量工作的渴望不同。有些人喜欢高质量地完成工作,因为他们尽责、细致、事业心强。不具备这些特质的人往往不能高质量地完成工作。
- ◆ 员工对于承担工作决策责任的倾向不同。现在的工作往往允许员工自己作出有关工作的决策,也让员工更多地提出有关改善工作的建议。许多员工喜欢这么做,因为他们非常享受由此带来的成就感。但是,另一些员工则不然,他们不喜欢承担太多的决策责任,也不太愿意积极地提出改进建议。他们的乐趣主要来自个人生活和家庭生活。于是这些员工更喜欢不太需要劳心费神和不需要承担太多责任的工作。
- ◆ 员工所喜欢的领导方式各有不同。许多人喜欢在工作中拥有充分的自由,并且能在这样的环境中出色地完成任务。而另一些人则希望上司能够经常对自己的工作提出指导。
- ◆ 员工社交的需要各不相同。一些人喜欢独自工作(往往是在家中),这样他们能很好地完成任务。而另一些人如果不能在工作中与他人接触则会变得无精打采。
- ◆ 员工对于组织的忠诚度各不相同。一些人对于自己所在的组织相

当忠诚,就好像组织是他们自己的一样。因此,他们非常关心提高产品和服务的质量。而且,他们的出勤率也很高,所以那些因为缺勤所造成的损失就可以避免。而另一些人则对自己的组织并不忠诚,他们并不因为工作表现差或者无故缺勤而感到内疚。

资料来源:〔美〕安德鲁·杜布林(Andrew J. DuBrin),《心理学与工作》,王佳艺译,北京,中国人民大学出版社,2007年版,第48~49页。

(二) 群体心理

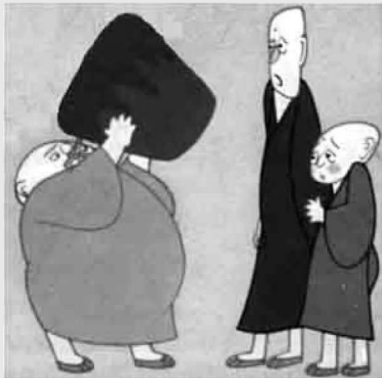
一个人在群体中的行为要比独处时复杂得多。比如,一个非常注重经济利益的人,如果群体成员鄙视这样的价值观,他就可能在群体活动中尽量掩饰这一特点。也就是说,在群体中,每一个成员的心理状况都与其他成员息息相关(见案例1-1),也与群体本身的特点密切联系。



案例 1-1

三个和尚的故事

山上有座小庙,庙里有个小和尚。他每天挑水、念经、敲木鱼,给观音菩萨案桌上的净水瓶添水,夜里不让老鼠来偷东西,生活过得安稳自在。不久,来了一个高个子和尚。他一到庙里,就把半缸水喝光了。小和尚叫他去挑水,高个子和尚心想一个人去挑水太吃亏了,便要小和尚与他一起去抬水,两个人只能抬一只水桶,而且水桶必须放在扁担的中央,两人才心安理得。这样总算还有水喝。后来,又来了一个胖和尚。他也想喝水,但缸里没水。小和尚和高个子和尚叫他自己去挑,胖和尚挑来一担水,立刻独自喝光了。从此谁也不挑水,三个和尚就没水喝了。大家各念各的经,各敲各的木鱼,观音菩萨面前的净水瓶也没人添水,花草枯萎了。夜里老鼠出来偷东西,谁也不管。结果老鼠猖獗,打翻烛



台,燃起大火。三个和尚这才一起奋力救火,大火扑灭了,他们也觉醒了。从此三个和尚齐心协力,水自然就更多了。

资料来源:《三个和尚》,上海美术电影制片厂 1980 年出品,导演,阿达;造型设计,韩羽。

管理心理学在这一层次的研究,主要是以群体成员、群体与个体之间、群体与群体之间的相互作用为对象。对组织管理中群体成员的心理和行为进行分析,可以揭示群体活动的规律,进而能更好地限制或塑造某些行为,这是管理心理学研究中最有价值和最具有吸引力的一个领域。

本书主要从群体规模、群体规范、群体凝聚力、群体中的人际关系、群体沟通与冲突、团队建设的角度来说明管理过程中的群体心理与行为。

(三) 组织心理

组织心理是指组织整体动态变化过程中所表现出来的心理现象。它是管理心理学研究中最有特点的一部分内容。组织对个体行为的影响与群体对个体行为的影响有很大的相似性,但由于组织结构比群体结构复杂,因而影响组织行为的因素也就更加复杂。组织中的领导心理与行为(见案例 1-2)、组织结构与设计、组织文化建设、组织变革与发展等,都是影响组织行为、组织效率的重要因素。



案例 1-2

刘邦论得天下之道

帝置酒洛阳南宫,上曰:“列侯、诸将毋敢隐朕,皆言其情:吾所以有天下者何?项氏之所以失天下者何?”高起、王陵对曰:“陛下使人攻城略地,因以与之,与天下同其利;项羽不然,有功者害之,贤者疑之,此所以失天下也。”上曰:“公知其一,未知其二。夫运筹帷幄之中,决胜千里之外,吾不如子房(张良字子房);镇国家,抚百姓,给饷馈(供给军饷),不绝粮道,吾不如萧何;连百万之众,战必胜,攻必取,吾不如韩信。三者皆人杰,