

★ 全国军队转业干部培训教材

# 管理心理学

国务院军队转业干部安置工作小组办公室组织编写



中国人事出版社

# 管理心理学

国务院军队转业干部  
安置工作小组办公室 组织编写

周文霞 主编

中国人事出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

管理心理学/国务院军队转业干部安置工作小组办公室组织编写. -北京:中国人事出版社,2005.7

ISBN 7-80189-371-9

I. 管… II. 国… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第071804号

**中国人事出版社出版**

(100101 北京朝阳区育慧里5号)

新华书店经销

河北零五印刷厂印刷

2005年7月第1版 2005年7月第1次印刷

开本:880×1230毫米 1/32 印张:11.125

字数:295千字

定价:12.00元

# 前 言

军队转业干部是重要的人才资源,是社会主义现代化建设的重要力量。做好军队转业干部培训工作,对于开发军转人才资源,实施人才强国战略,实现全面建设小康社会的宏伟目标,不断把中国特色社会主义事业推向前进,具有重要意义。

教材是教学思想和教学内容的重要载体。加强军队转业干部培训教材建设,是军队转业干部培训的一项重要基础性工作。要适应新形势下军转安置工作的变化,适应培训工作的内在要求和军队转业干部的迫切需要,就必须不断总结经验,对教材加以更新和完善。

为了加强和改进军队转业干部培训工作,切实把教材编写工作做得更好,我们以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,坚持为经济社会发展和军队建设服务的方针,按照《军队转业干部安置暂行办法》的要求,根据经济社会发展对人才的需求,在征求各方面意见的基础上,结合实际,组织专家对原有的部分教材进行了重新修订。这批教材力求增强针对性和实用性,突出军转工作特点,反映时代特色,更好地满足广大军队转业干部的实际需要。相信通过这批教材的使用,对广大转业干部了解和掌握党的路线、方针、政策,提高政策理论水平,转变观念,更新知识,提升能力,增强信心,在新的工作岗位上,为党和人民的事业做出新的贡献,将会起到重要的作用。

国务院军队转业干部安置工作小组办公室

2004年7月

# 目 录

## 第一篇 导 论

第一章 学科性质和理论来源 .....	( 1 )
第一节 管理心理学的学科性质 .....	( 3 )
第二节 管理心理学的学科发展和理论来源 .....	( 6 )
小结 .....	( 11 )
思考题 .....	( 11 )
第二章 研究方法 .....	( 12 )
第一节 科学方法应遵循的一般原则 .....	( 13 )
第二节 研究的基本过程 .....	( 14 )
第三节 研究的主要方法 .....	( 16 )
小结 .....	( 21 )
思考题 .....	( 21 )

## 第二第 个 体

第三章 个性分析 .....	( 22 )
第一节 个性的概述 .....	( 24 )
第二节 气质与管理 .....	( 26 )
第三节 能力与管理 .....	( 29 )
第四节 性格与管理 .....	( 32 )
第五节 情绪智力和创造力 .....	( 36 )
小结 .....	( 40 )

思考题 .....	( 41 )
案例分析 .....	( 42 )
<b>第四章 社会知觉的管理 .....</b>	<b>( 44 )</b>
<b>第一节 知觉 .....</b>	<b>( 45 )</b>
<b>第二节 社会知觉 .....</b>	<b>( 48 )</b>
<b>第三节 社会知觉与管理行为 .....</b>	<b>( 56 )</b>
小结 .....	( 58 )
思考题 .....	( 59 )
案例分析 .....	( 59 )
<b>第五章 态度及其行为的改变 .....</b>	<b>( 61 )</b>
<b>第一节 态度的概念 .....</b>	<b>( 63 )</b>
<b>第二节 态度与价值观 .....</b>	<b>( 66 )</b>
<b>第三节 态度的形成与改变 .....</b>	<b>( 70 )</b>
<b>第四节 态度改变的理论与方法 .....</b>	<b>( 73 )</b>
<b>第五节 态度测量的方法 .....</b>	<b>( 77 )</b>
<b>第六节 工作满意度、组织承诺和心理契约 .....</b>	<b>( 80 )</b>
小结 .....	( 90 )
思考题 .....	( 91 )
案例分析 .....	( 91 )
<b>第六章 需求、动机和行为 .....</b>	<b>( 93 )</b>
<b>第一节 需求与动机 .....</b>	<b>( 94 )</b>
<b>第二节 需求、动机与行为的关系 .....</b>	<b>( 97 )</b>
<b>第三节 需求和动机的测量 .....</b>	<b>( 100 )</b>
小结 .....	( 102 )
思考题 .....	( 103 )
案例分析 .....	( 103 )

## 第三第 群 体

第七章 群体心理与行为基础 .....	(105)
第一节 群体的定义与类型 .....	(107)
第二节 制约群体有效性的因素 .....	(113)
第三节 群体规范与角色 .....	(117)
第四节 群体凝聚力 .....	(121)
小结 .....	(126)
思考题 .....	(126)
案例分析 .....	(127)
第八章 群体内部互动行为 .....	(128)
第一节 协同效应 .....	(129)
第二节 群体压力与从众 .....	(131)
第三节 群体沟通 .....	(135)
第四节 群体决策 .....	(145)
小结 .....	(153)
思考题 .....	(153)
案例分析 .....	(154)
第九章 群体中的人际关系 .....	(156)
第一节 人际关系的性质 .....	(157)
第二节 影响人际关系的因素 .....	(162)
第三节 人际关系的测量 .....	(168)
第四节 竞争与合作 .....	(172)
第五节 冲突与冲突的管理 .....	(176)
小结 .....	(182)
思考题 .....	(183)
案例分析 .....	(183)

## 第四第 领导与激励

<b>第十章 领导</b> .....	(185)
第一节 领导及其影响力 .....	(187)
第二节 领导理论的变迁 .....	(192)
第三节 权力与政治 .....	(208)
小结 .....	(212)
思考题 .....	(213)
案例分析 .....	(213)
<b>第十一章 员工激励</b> .....	(216)
第一节 激励的概念和作用 .....	(217)
第二节 激励理论 .....	(221)
第三节 激励技能在管理中的应用 .....	(239)
小结 .....	(249)
思考题 .....	(250)
案例分析 .....	(250)

## 第五第 组 织

<b>第十二章 组织结构与工作设计</b> .....	(253)
第一节 组织结构 .....	(255)
第二节 工作设计 .....	(266)
第三节 工作压力 .....	(271)
小结 .....	(278)
思考题 .....	(279)
案例分析 .....	(279)
<b>第十三章 组织文化</b> .....	(281)
第一节 组织文化研究的兴起与组织文化的内容 .....	(283)
第二节 组织文化的形成与强化 .....	(291)



第三节 组织文化的作用 .....	(294)
小结 .....	(296)
思考题 .....	(297)
案例分析 .....	(297)
第十四章 组织的变革与发展 .....	(300)
第一节 组织的生命周期 .....	(302)
第二节 组织变革和发展的目标与特点 .....	(304)
第三节 组织变革的压力与阻力 .....	(306)
第四节 变革对策的分类和诊断 .....	(312)
小结 .....	(316)
思考题 .....	(317)
案例分析 .....	(317)
第十五章 组织中的职业生涯管理 .....	(319)
第一节 职业生涯管理的含义 .....	(321)
第二节 职业选择理论 .....	(324)
第三节 个人职业生涯发展阶段 .....	(331)
第四节 职业生涯管理中组织的任务 .....	(333)
小结 .....	(339)
思考题 .....	(339)
案例分析 .....	(340)
参考书目 .....	(342)
后 记 .....	(343)

# 第一篇 导 论

任何一门学科都有自己特定的研究对象和研究方法,这种特定的研究对象和研究方法就决定了这门学科的性质。管理心理学也是一样。作为管理心理学一书的开篇,本篇主要讨论管理心理学的研究对象、学科性质、理论来源和研究方法这几个基本问题。

## 第一章 学科性质和理论来源

### 学习目的和要求

通过本章的学习,了解和掌握管理心理学的研究对象、学科性质、历史发展与理论来源四个主要问题。目的在于使学习者能够对管理心理学有一个初步的、总体的印象,为以后各章的学习打下基础。

## 开篇案例

### 张健的转变<sup>①</sup>

40多岁的张健在一家大银行做经理助理,已经有11年了。长期以来,张健的工作业绩平平,以致没有一个分行经理愿意要他去当助理,老总经常把他安排到新开的分行去,设法把他调开。所以,他11年来换了8个分行。张健被调到第9个分行做经理助理时,人家很快了解了她以前的工作档案,尽管这个经理不情愿接受他,但还是愿意尝试一下对他激励。张健这个人经济上比较富足,而且他已经继承了一套舒适的住宅,妻子在家料理家务,孩子已大学毕业,有了收入不错的职业,所以,他是满足的。

这位经理在与张健相处的过程中发现张健其实很有工作能力,但却失去了工作的动力和热情。有时候,张健表现得干劲十足,但过不了多久,便旧态复萌,依然故我。这位经理对他进行了全面分析后,认为:虽然张健在有形的物质方面已经很满足,但对承认和赞赏可能作出反应。于是经理就琢磨着在这方面想办法。比如,经理在分行成立一周年之际,举行了一个全体雇员集会,预先制作了一个很大的蛋糕,转意把张健管辖下的重要财务比率数字以及他为组织创造的效益写在蛋糕上。这一次,张健被大家给予他的褒扬所深深打动了,他似乎觉得自己有了更高的追求。慢慢地,他像换了一个人,不到两年的时间,就成了另一个分公司的杰出的经理。张健的实例,可以说是管理心理学在管理工作中的有效应用。

<sup>①</sup> 资料来源:关培兰《组织行为学》中国人民大学出版社2003年1月第一版

## 第一节 管理心理学的学科性质

### 一、管理心理学的概念

什么是管理心理学?概括地说,管理心理学就是研究组织管理活动中人的心理与行为规律性的学问。更具体地讲,管理心理学这门科学,采用系统分析的方法,综合运用心理学、社会学、人类学、生物学、生理学、伦理学和政治学等学科的基本原理和知识,研究一定组织管理活动中人的心理与行为的规律性,从而提高各级领导者和管理者对人的行为的预测、引导和控制的能力,更有效地实现组织目标。

为了更深刻地理解管理心理学的精神实质,必须进一步掌握管理心理学的研究对象、研究范围和研究目的这三个要点。

#### (一)研究对象

人的心理与行为的规律性是管理心理学的研究对象。人的心理与行为都有其内在的规律性,心理与行为又是密切联系的。心理指导行为,行为反映心理;心理是行为的内隐活动,行为是心理的外显表现。管理心理学是把心理和行为作为一个统一体来研究的。

#### (二)研究范围

管理心理学研究一定组织管理活动中人的心理与行为的规律性。这一定组织包括企业、学校、机关、医院、军队等所有各类组织。一定组织中人的心理与行为规律,既包括个体和群体的心理与行为规律,又包括整个组织的心理与行为规律。人的心理与行为是复杂的,其产生和发展要受多种因素的制约。不同层次人的心理与行为也是相互联系的,它们不仅自成系统,而且由分系统组成为大系统。管理心理学把每个层次的心理与行为放在系统中来分析研究,即把个体的心理与行为放在群体这个较大的系统中来分析研究,把群体心理与行为放在组织这个更大的系统中分析研

究,把组织心理与行为放在社会环境这个更大的系统中分析研究,以全面揭示人的心理与行为的规律性。

### (三) 研究目的

在掌握心理与行为规律性的基础上,提高各级领导者和管理者对人的心理与行为的预测、引导和控制能力,特别是在准确预测的基础上,采取相应的措施变消极行为为积极行为,保持和发扬积极行为,从而提高人们的积极性和工作绩效,更好地实现组织的既定目标,这就是研究管理心理学的基本目的。

## 二、管理心理学的学科性质

管理心理学是一门多学科交叉、多层次相关的学科,又是一个具有两重性和应用性的学科。

### (一) 多学科交叉

多学科交叉性。所谓交叉性学科就是在两种或多种原有学科的互相交叉重叠中生长起来的新学科。它既有原有多种学科的特点,又有原有学科所不具备的新特色。如生物学与化学的结合产生生物化学,物理与化学的结合产生物理化学。心理学、社会学、人类学、生理学、伦理学、政治学等结合而产生管理心理学。管理心理学就是在以上学科交叉的边缘上组合而成的,它综合运用这些学科的原理,在组织管理工作实践中来说明组织管理中人的心理与行为。

### (二) 多层次相关

管理心理学不仅具有多学科相交叉性,而且还具有多层次相关性。这种多层次相关性主要表现为,它是一门综合研究组织中个体、群体和整个组织的心理与行为的发展规律,以及它们与社会环境的关系的知识系统。

第一层次是个体。这是管理心理学研究的基础和出发点。马克思研究整个资本主义社会,是从资本主义社会最基本的细胞——商品开始研究的。通过层层分析揭示了资本主义社会的基本规律。而管理心理学,要研究整个组织的行为规律性,也必须从

组织中最基本的细胞——作为个体的人的心理和行为开始分析。这部分主要研究个人的心理特点是如何影响其行为、工作作风和工作绩效的。重点是了解个人的心理因素与其所担负的工作、工作职务之间的关系。包括：一个人会把个人的哪些特征带进组织中去，有哪些因素影响个人的态度、价值观、积极性的高低，以及工作的满意程度，个人的个性特征又如何影响其行为和工作绩效等等。

第二层次是群体。管理心理学在研究个体的同时，还要研究群体和群体结构、群体的形成和发展、群体的内聚力、群体的沟通、群体中的人际关系等问题。实践证明，群体个性不等于组成群体的所有成员个性的总和，所以对群体就更需要作为一个独立的实体加以研究。个体的人同时又是群体的成员之一，这两个层次相互交叉。个体与群体相互影响对方的行为。

第三层次是组织。所谓组织，不论其规模、类型和行为怎样，都是由个体与群体所组成的。所以个体的人既是群体的一员，也是组织的一员，三者相交切于一点上。各组织都具备各自的特征，如组织结构、规章制度、组织文化等。这些因素都会影响个体、群体和整个组织的行为。

第四层次是组织的外部环境（包括物质环境和社会环境）。任何个体、群体和组织都是处在组织外部的环境中，他们是社会环境的成员，他们的行为均要受到外部环境的影响。为了真正掌握组织中人的行为规律，还必须研究组织与环境的相互关系。

从以上论述可知，这四个层次不是相互排斥，而是互相补充的，四个层次都密切关联。因此，必须把这四个层次结合起来加以研究，才能真正掌握组织中人的心理和行为规律。这正是管理心理学不同于其他学科的特殊性所在。

### （三）两重性和应用性

管理心理学又是一门具有两重性的学科。这种两重性来源于其研究对象“人”本身的两重性。组织中的人既是生物性的人，又是社会性的人（主要还是社会性的人）；既是生产力的要素之一，又

是生产关系的重要方面之一,所以管理心理学所研究的人既具有自然性又具有社会性。因此,管理心理学既研究组织中人的心理和行为的一般规律性或称自然属性,又研究人的心理和行为的特殊规律性或称社会属性。

管理心理学相对于心理学、社会学、人类学等学科来说,它是属于应用性科学,而心理学、社会学、人类学是属于理论性科学。这些学科是管理心理学的理论基础。在研究和掌握了组织中人的规律性后,管理心理学还要进一步研究评价和分析人的行为的方法,掌握保持积极行为,改变消极行为的技术。目的是紧密联系组织管理者的工作实际,提高他们的工作能力,改善组织的工作绩效,所以说它是一门应用性的科学。

## 第二节 管理心理学的学科发展与理论来源

### 一、管理心理学的学科发展

管理心理学的产生和发展,经历了一个漫长的理论准备和实际应用的演变过程。

西方国家很早就开始了对人的心理和行为的研究。但是作为一门独立的专门研究组织中人的心理与行为规律性的学科,管理心理学最先产生于20世纪50-60年代的美国。这门学科是在集众多学科之研究成果的基础上发展起来的,其发展过程如下图所示:

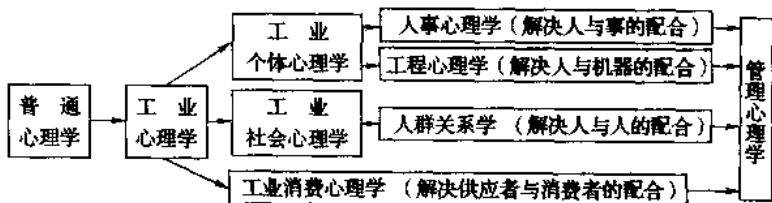


图 1-1 从心理学到管理心理学

管理心理学产生和发展的过程起始于心理学。心理学是以人的心理现象规律为研究对象的科学。工业心理学又是在心理学的基础上产生的。所谓工业心理学就是用心理学原理与方法来分析工业生产、分配、交换和消费等领域中人的心理与行为规律的科学。美国在第二次世界大战前，一直将心理学运用于工业领域，称为“工业心理学”。后来出现的工业个体心理学主要是对工作中的个体差异进行测定，以个体为其研究对象。

虽然自20世纪30年代起，霍桑试验已经发现工作群体的重要性，但是建立在群体理论基础之上的社会心理学研究的真正起步还是20世纪50年代的事情。那时候，人们清楚地认识到，以群体特别是小群体为研究对象的社会心理学，对员工的工作绩效的影响作用越来越大。因此，美国斯坦福大学的莱维特教授自1958年开始正式使用“管理心理学”的名称来代替原来的工业心理学，使之成为一门独立的学科。莱维特认为，之所以使用“管理心理学”这个名称，目的是要引导读者考虑这样一个问题，即如何领导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。

## 二、管理心理学的理论来源

管理心理学作为一门跨学科的研究领域，它的形成吸取了众多学科的研究成果。罗宾斯从管理心理学研究的三个层次——个体、群体、组织阐述了对管理心理学有重要贡献的学科，它们是心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学。心理学的贡献主要在个体和微观的层面，而其他四个学科的理论 and 知识主要帮助我们理解管理心理学的较为宏观的层面。图1-2表明了管理心理学的主要理论来源：

### (一) 心理学

这是研究人类心理现象规律的科学。心理现象是指人的感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志，以及需要、动机、兴趣、能力和性格等而言的。按心理现象的性质可以把它划分为心理活动过程和心理特征这两部分。一般意义上认为，心理活动是内隐的，行为是



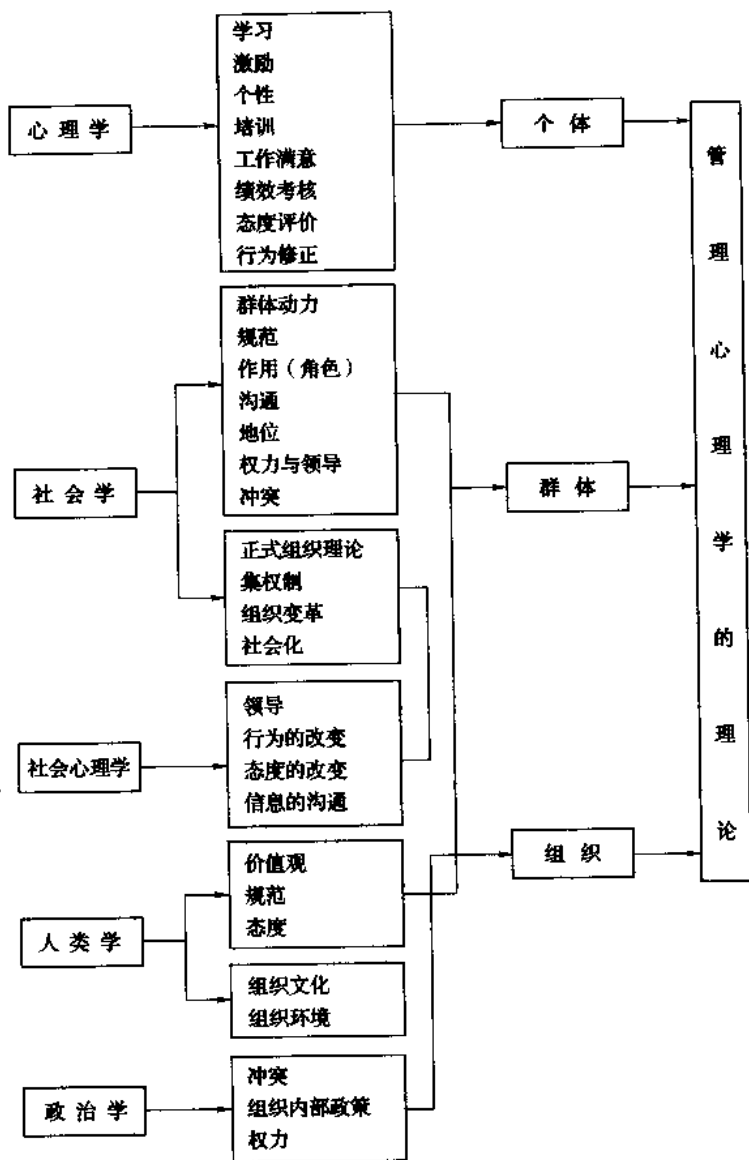


图 1-2 管理心理学的理论来源