

心理学导读系列

工业与组织心理学

——心理学与现代社会的工作

(第八版)

Psychology and Work Today

An Introduction to Industrial and Organizational Psychology

(8th Edition)

【美】 Duane P. Schultz, Sydney Ellen Schultz 著

时勘 等译



中国轻工业出版社

心理学导读系列

Psychology and Work Today
An Introduction to Industrial and Organizational Psychology
(8th Edition)

工业与组织心理学

——心理学与现代社会的工作

(第八版)

【美】 Duane P. Schultz, Sydney Ellen Schultz 著

时 勘 等译

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

工业与组织心理学 / (美)舒尔茨 (Schultz,D.P.), (美)舒尔茨 (Schultz,S.E.) 著; 时勤等译. — 8版. — 北京: 中国轻工业出版社, 2004.8
(心理学导读系列)
ISBN 7-5019-4278-1

I.工... II.①舒...②舒...③时... III.工业心理学: 组织心理学 IV.F406.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 017824 号

版权声明

Authorized translation from the English language edition, entitled PSYCHOLOGY AND WORK TODAY: AN INTRODUCTION TO INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 8th Edition, ISBN: 0130341312 by SCHULTZ, DUANE; SCHULTZ, SYDNEY ELLEN, published by Pearson Education, Inc, publishing as Prentice Hall, Copyright © 2002 by Duane P. Schultz and Sydney Ellen Schultz.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by CHINA LIGHT INDUSTRY PRESS, Copyright © 2004.

总策划: 石 铁
策划编辑: 李 峰
责任编辑: 朱 玲 李 峰 责任终审: 杜文勇
版式设计: 陈艳鹿 责任监印: 刘智颖

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京天竺颖华印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2004年8月第1版 2004年8月第1次印刷

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 24.75

字 数: 450千字

书 号: ISBN 7-5019-4278-1/B · 013 定价: 42.00元

著作权合同登记 图字: 01-2003-0803

咨询电话: 010-65262933

发行电话: 010-88390721, 88390722

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

E-mail: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部 (邮购) 联系调换

本书作者简介

D. P. 舒尔茨(Duane P. Schultz) 获得了纽约州 Syracuse 大学和华盛顿特区美国大学(American University)的博士学位, 他先后在欧美多所大学任教, 已出版大量学术论文、专著和大学教材。舒尔茨博士长期从事航空航天业飞机座舱和导弹系统设计工作, 是美国军队顾问专家组成员。他曾为中年阶段员工的职业发展计划做过专门研究和咨询服务。舒尔茨博士还出版了有关美国内战、印第安之战、第二次世界大战中有关太平洋战争题材的多部军事史题材著作, 其中有两部书还描述了抗日战争中美国对中国的援助和合作情况。S.E. 舒尔茨(Sydney E. Schultz) 早年获得马里兰大学图书馆管理学硕士学位, 在大学、企业和专业组织的图书馆建设与信息建设方面做过不少科研和管理工作。在过去的35年来, 与舒尔茨博士合作完成了三本心理学教材的编写工作。几年前, 她开始钻研中国武术, 目前, 她正在学习中国的尹福派八卦掌, 还教授杨氏太极拳。电子信箱: schltzds@aol.com 。

主译者简介

时勘博士，中国科学院心理研究所研究员、博士生导师、社会与经济行为研究中心主任，兼任清华大学现代管理研究中心教授、中国人民大学人力资源开发研究中心教授。时勘博士是中国社会心理学会副会长、中国宇航学会航天医学专业委员会委员、国家人力资源管理师资格鉴定专家委员会副主任委员，国家自然科学基金委管理学部专家评议组专家，北京市应急指挥系统专家组成员。时勘博士是中国科学院培养的第一位心理学理学博士，主要从事组织行为学和人力资源管理研究。目前，承担着国家自然科学基金重点基金、国家科技部、国家教育部、中央组织部和国家人事部等多项重大科研项目。时勘博士已正式发表学术论文、论著160余篇，获得中华人民共和国国务院政府特殊津贴，多项国家部委级和中国人民解放军科技进步奖。时勘博士提出的“智能模拟培训法”被亚太经合组织推荐为“亚洲地区样板培训模式”，研制开发的人力资源管理系统和职业心理测试系统得到了广泛的应用。时勘博士具有一个从硕士生、博士生到博士后的高素质研究开发队伍，通过承担国家、事业单位和各类企业的人力资源管理和开发的咨询工作，为我国政府高层人员、企业人才招聘和培训、企业重组和市场发展战略、科研单位和企业的绩效管理、管理干部胜任特征评价提供了有效的咨询和指导。电子信箱: shik@psych.ac.cn 个人网页: <http://www.psych.ac.cn/shikan>

译者序

当前,我国正处于由计划经济向市场经济的全面转型时期,发展中国家通过引进先进技术和经验赶上发达国家的“后发优势”已越来越小,世界各国的竞争更多地表现为人力资源素质高低和管理水平的竞争。中国虽然是世界上人力资源数量最多的国家,但是,够素质的、适应经济全球化要求的人力资源始终是短缺的。具体表现为:在人力资源的结构方面,人口总量过剩与结构性人才短缺的矛盾尖锐,即在劳动力大量富余的同时,缺乏懂经营、善管理的企业家,缺乏有创新意识和适应能力的员工。随着加入 WTO,我国的企业逐渐融入国际社会,面对着前所未有的国际竞争,需要加速从计划经济向市场经济的全面转型。在此情况下,企业的组织变革表现得更加剧烈,组织合并、重组、裁员、新管理手段的运用等带来的冲击使得企业原有的领导-员工关系发生了根本性的改变:员工以忠诚、遵从和努力作为条件来换取工作稳定感的情况已不复存在。在这种组织变革中,员工容易对组织失去信任,产生工作不安全感(Job Insecurity),对组织可能会失去了原有的忠诚和信任,一部分员工开始出现工作倦怠(Job Burnout),变成“沉睡的巨人”,甚至导致一些优秀员工自愿离职行为。面对这种新的变化,原有的管理模式和经验已经难以胜任,如何塑造新型的领导-员工关系,以调动员工的积极性,增强企业的核心竞争力,已成为人力资源开发和管理研究面对的紧迫课题之一。

目前,人力资源管理与开发得到了社会各界空前的关注,广大企业管理干部通过多种途径来学习、掌握先进的人力资源管理的理念和方法,国家主管部门也通过推行人力资源管理师的职业资格鉴定工作,来推进企业的人力资源能力建设。近年来,我由于主持国家劳动和社会保障部人力资源管理师职业资格考试的效度研究,对参加考试的管理干部的胜任素质现状进行了调查。结果发现,经过系统的人力资源管理理论和方法培训的人力资源管理干部还是相当短缺的。在人力资源开发与管理的知识和技能方面,有关劳动经济学的理论知识和实践技能掌握相对好一些,但相关的心理学理论知识和管理技能显得更为缺乏。大家知道,在组织管理中,了解人的心理特征,是实施科学管理的基础和前提。著名的心理学家 Daniel Kahneman 博士之所以获得 2002 年诺贝尔经济学奖,就是他“把心理研究的成果与经济学融合到了一起,特别是在有关不确定状态下人们如何做出判断和决策方面的研究(Human Judgment and Decision-Making under Uncertainty)”。换言之,在人力资源管理实践中最难解决的实际上是一些不确定性的心理学问题,比如公平待遇、行为评价的准确性等问题。所以,人力资源管理者在改善自己的工作中完全可以从心理学,特别是从工业-组织心理学方面得到启示和帮助。当然,对于在校从事管理专业学习的本科生、研究生,工业与组织心理学更是不可或缺的基础课程之一。

正当我们为编写《人力资源管理》教程而寻找国内外最新的参考资料时,中国轻工业出版社“万千心理”的编辑同志告诉我们,他们已经获得了美国南佛罗里达大学的 Duane P.

Schultz, Sydney Ellen Schultz (以下简称舒尔茨教授夫妇)两位教授合著的《工业与组织心理学——心理学与现代社会的工作》的第八版的中文出版版权,并询问我是否有兴趣主持翻译此书的工作。其实,舒尔茨教授夫妇合著的《工业与组织心理学——心理学与现代社会的工作》一书的前几个版本,我们早已经拜读,并已作为中国科学院人力资源管理专业研究生的教材。据我了解,该书从1973年第一版直至2002年,已经多次修订改版,目前已经是第八版。应该说,它是在北美、欧洲使用广泛的《工业与组织心理学》的教科书之一。这本书是为美国的综合大学非心理学专业的商学院、社区学校提供的一本工业与组织心理学的入门教材,作者考虑到学习者缺乏心理学训练基础,提供的学习内容新颖、基础和全面。

此前,国内翻译出版的最权威和有代表性的同类教材,当数浙江大学卢盛忠、王重鸣与郑全全等教授20世纪90年代初翻译的麦考密克和伊尔根合著的《工业与组织心理学》(1985年版本)。当时,我国著名工业心理学家陈立教授还专门为此书撰写了前言来予以推荐。不过,这个版本事隔今日已经20余年,确实需要再介绍一本有代表性的《工业与组织心理学》教材给国内读者。通过将两部教材进行比较,我认为,舒尔茨教授夫妇撰写的《工业与组织心理学——心理学与现代社会的工作》一书主要有以下特点:

第一、反映了科技进步对于组织管理和人力资源开发的新要求。

本书主要从现代社会科技进步带来的剧烈变化的角度来阐述工业与组织心理学的重要影响。作者分六大部分对工业与组织心理学的发展历程以及管理研究实践做了全景式的介绍。本书包揽了工业与组织心理学的理论原理、研究方法和工具、人力资源开发技术、领导行为、激励与工作满意、组织结构、组织变革等本领域的经典传统问题及其最新研究结果,并侧重介绍了因信息化带来的组织管理和人力资源开发的新问题,如计算机技术在虚拟环境中的重要性,虚拟工作场所、虚拟实验室、虚拟会议和自我管理工作团队的作用。本书还系统地介绍了基于网络的在线招聘、员工选拔、面试、民意测验和心理测验等问题,讨论了基于网络环境的远程办公问题,培训和绩效管理中的360度反馈评价的方法学问题,并分析了网络成瘾、社会隔绝等问题及其管理对策。

第二、提出了因组织变革导致的劳动关系的新问题。

随着全球化不断扩张和信息传输技术的迅猛发展,地球变得越来越小,企业组织内外的劳动关系由于组织变革与竞争,雇用关系变得更加尖锐。在关注企业如何提升核心竞争力同时,本书的另一个突出特点是,对于涉及企业内部弱势群体利益的劳动关系问题进行了充分的讨论。其中,尤为突出的是公平就业(反歧视)法规的实施问题、基因测试带来的种族歧视问题、组织公平、家庭办公和办公旅店化(根据要求提供私人办公室)的安全问题等等。特别值得注意的是,本书大量涉及到与EAP(员工援助计划)有关的员工就业指导、职业的自我管理和职业健康、劳动安全等心理学问题及研究成果,也介绍了职业成功的预测因素、女性的工作-家庭冲突、性骚扰等心理学问题及管理对策。此外,本书介绍的工作场所中种族日益多元化、经济条件变化以及新技术带来的影响等心理学问题也是值得关注的。

第三、更加强调了理论与实际的紧密结合。

心理学理论与管理实践的紧密结合是本书的重要特点之一。全书语言简洁生动,在对于最新理论研究成果介绍的同时,及时通过“热点聚焦”介绍了大量的案例,这些案例的选择独具匠心,启迪思维。如作者所言,“与介绍学科理念相比,我们更加关注的是实践和应用”,这本书“选择介绍那些真实的工作情境和与工作中的实际问题相关的理论、方法和研究结果,

而不只是一些学术实验结果。”因此，通过案例来学习和掌握工业与组织心理学的基本理论和方
法，是该书的成功之处。相信读者们可以阅读这些案例，对工业与组织心理学的理论有更
加深入的了解和收益。

在理论联系实际方面，本书还有一个独到之处是，尽力去促使学习者把理解、掌握的理论
真正地用于实践。比如，书中不仅讨论了培训需求分析方法，还专门提醒读者，在工作实
践中，许多公司并非不能使用这些新方法，而是不愿意投入经费。要注意与决策者沟通此问
题，应促进新方法的应用。此外，作者不仅强调了掌握工业与组织心理学的理论、模型、研
究技术及研究结果的重要性，而且告诫读者怎么根据企业的具体条件和需求，在真实的工作
问题框架下寻求独特的问题解决的途径、手段和方法，而不仅仅停留在学术的空谈上。我个
人认为，我国的工业—组织心理学教学也存在着非常类似的情况，学生们往往关注学位论文
答辩的顺利通过，较少关心这些研究成果究竟在实践中是否能发挥作用。还有一点值得一提
的是，本书引用的大多数研究成果都是以企业员工为被试的，这与传统的美国工业与组织心
理学研究大量使用大学生作为被试来完成心理学实验室的模拟研究是完全不同的。此外，很
多研究还采用了来自世界不同国家和不同文化背景的被试，探索了被试的文化差异，这使得
本书倡导的理论联系实际提高到了一个新的层次。

第四、教材的体例更利于学员的学习、理解和应用。

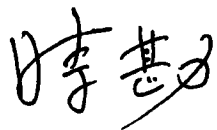
本书的体例是根据学员的学习规律进行编排，在各章节内容安排上，通过目录、热点聚
焦、总结、补充读物、关键术语等，使得教材内容层层推进，思路清晰。为了帮助读者查阅
方便，关键词的定义在文中用灰底框文设有注释，书末还附有详细的术语表、作者索引和全
面的参考文献，以便于读者查阅。作者从第3章到第14章均安排有案例和思考题，案例一般
是对现场研究过程及结果的描述，能体现具体的研究技术路线和方法，具有启迪作用，而思
考题则用来促使学生加深对所学内容的深入思考和领会，这些题目还可以用于课堂讨论和书
面作业。此外，热点聚焦的学习材料在第八版有明显增加，这些短文可以用于联系实际的分
析，比如怎样消除办公室中的压力、匿名评价上司的注意事项等等。此外，作者为了帮助读
者查阅网络资源，在各章节均推荐了相关网址。目前，我们正在联系与本书配套的《教师手
册》和《测试手册》，也准备把它们翻译介绍给国内的读者。

说了这么多本书的优点，主要是给读者们学习本书提供一些参考建议。需要强调的是，中
国的管理制度、文化背景，特别是经济发展水平与作者所在国度确实存在很大的差别，我们
要随时提醒大家不要简单搬用。作为中国的组织行为学研究者，我们也正在和企业家们一道
探索适合自己国家的管理模式。近20多年来中国的经济发展速度得到了世界各国的公认，我
们确实不能老跟在别人后面，用西方的管理理论来解释我们的成就和不足，如果我们在这方
面没有独特的探索和创新，将愧对我们企业家们开拓的这个发展的时代。但是，独立探索与
科学借鉴并不矛盾，我们正在进行这两方面的结合和求索。

需要提到的是，参加本书翻译的同志主要为课题组的研究生和同事们。他们分别承担的
章节是：范红霞（第1、8章），胡卫鹏（第2章），赵凌燕（第3章），江雯（第4章），李文
东（第5章），丁妮（第6、11章）、陈雪峰（第7章）、陆佳芳（第9章）、李萌（第10章）、
宋铭（第12章）、周洁（第13章）、林琳（第14章）。王桢对全书的插图、图表和表格进行了
翻译，陈雪峰、赵萌、汤少珍参与了本书译稿的统一校对工作，本人参加了本书的部分章节
的翻译，并对全书进行了最后的统稿和审校工作。特别要感谢我的博士研究生陈雪峰同学对

全书统稿方面所做的工作。由于水平有限，中译本若有疏漏或错误之处，敬请读者指正，以便我们再版时修正。

最后，我要特别感谢本书作者舒尔茨夫妇专门为中国读者撰写了热情洋溢的中文版序言。他们的介绍将有助于我们加深对本书内容的理解。我与本书作者的共同愿望是，希望本书的翻译出版能够促进中美两国组织行为科学家之间的学术交流，为两国的研究者和企业家的未来合作铺路架桥，共同促进组织行为科学的发展。



中国科学院心理研究所研究员
社会与经济行为研究中心主任
中国社会心理学会副会长

2004年7月1日于北京奥林匹克花园寓所

中文版序——致中国读者

我们的《工业与组织心理学》很荣幸能由中国的著名的工业-组织心理学家及人力资源管理专家、中国科学院心理研究所时勘博士来主持翻译并介绍给中国读者。我们非常高兴有此机会能将美国心理学家的见解传达递给中国的心理学与商业专业的同仁、朋友和学生们的。

在本书中，我们以务实的态度阐述了在工作中可能遇到的实践问题，从应聘到第一份工作直至进入退休生活的整个人生阶段，将简略地介绍心理学家在工作场所采用哪些方法进行研究，并如何分析、使用研究所获得的数据，为人们提供心理学方面的指导和帮助。比如，我们探讨了应聘工作中面试时应考虑的因素，应聘者会对未来雇主抱有哪些期望，组织怎样来决定招聘应具备的素质。在本书中，我们还介绍了招聘中使用的表格申请、面试和心理测验等多种选拔方法；新员工入职培训怎么进行，新工作开始时应接受到哪些培训；为了帮助员工长期职业生涯目标的实现，怎样不断更新技能。我们还探讨了雇主如何评估员工的工作绩效，特别介绍了如何激励员工的动机，使他们有最佳的表现。

在本书中，我们特别讨论了促进组织有效运作的领导行为特征与组织本身发展的关系，以及如何改善工作条件，使工作场所更加安全、更加有益于员工健康，缓解他们的工作压力。这里，我们强调了工作场所中计算机系统、办公设备自动化以及工具的设计方面如何注意心理学问题，也向生产消费品的企业介绍了产品设计和市场推广中一些重要的心理学观念和方法。我们相信，这些新内容的介绍，不仅使读者能系统地了解工业与组织心理学的基本理论和体系，得到系统的训练，而且还有助于读者把握在科技发展的今天工业与组织心理学是怎样为这种变化提供新的理念和支持。

我特别要强调的上述事实与变化与中国读者们的职业生涯发展的密切关系。目前，中国的经济正在显著地增长，并且对全球经济带来了强烈的冲击。中国为许多国家的产品提供了巨大的市场，并正在成为世界各国工商行业的国际合作伙伴，你们的进步正在引起全球的关注和尊重。令人欣喜的是，中国的组织行为学者和心理学的研究人员在领导行为、企业管理和组织发展等领域正在做出的重要的创新性贡献。他们的科学研究工作使其他国家的人们能了解到不同社会文化背景对企业组织和员工生产率影响的差异。我们相信中美两国组织行为科学家之间的持续交流将产生有利于双方的成果。

本书得以翻译出版，使我们能有机会与中国心理学专业的专家和学生们交流，我们心存感激，并恭候读者们提出宝贵的意见和建议。

D. P. 舒尔茨 (Duane P. Schultz)

S. O. 舒尔茨 (Sydney O. Schultz)

前 言

大多数学习工业和组织心理学入门课程的学生将来都会为某个组织工作，还有一些人在进大学之前已经是公司的员工了。本书的目的就在于阐述工业与组织心理学是如何影响人们作为求职者、受训者、雇员、管理者和消费者的生活的，简言之，我们在本书中将给学生讲授现代社会中工作的本质。

与介绍学科理念相比，我们更加关注的是实践和应用。比如，我们认为，学生们应当了解关于培训需求分析的主题，同时也应当了解到，在工作环境的实践中却很少采用培训需求分析方法，因为许多公司都不愿意在这方面投入经费。

对于学生们而言，很重要的一件事情是掌握工业与组织心理学的主要理论、模型、研究技术以及研究结果，从而可以对该领域研究的目的和目标有所理解。然而，学生们还必须意识到，现实中的工业与组织心理学会受到组织生活的条件与需求的影响。因此，我们将在真实的工作情境和工作问题的框架下讨论理论、方法与研究结果，而不仅仅是学术上的清谈。

我们引用的大多数研究成果中都把企业员工作为被试，而不是那些在心理学实验室中完成模拟工作任务的大学生作为被试。所以，我们描述的是实践中的工业与组织心理学，展示的是这些理论和方法在不同的组织中是如何被计划和执行的，并且在研究中采用了来自世界上来自不同国家和不同类型的员工群体作为被试。因此，第8版的《工业与组织心理学》将在实际工作环境中探讨工业与组织心理学问题。同时，在本版中，我们还考虑了工作场所中种族日益多元化、经济条件变化以及21世纪新技术带来的影响等问题。

本书主要是为非心理学专业，即在心理学领域几乎没有什么学习背景的学生而写的。目前，在美国的社区学校、学院和综合大学的商学院和心理系均开设了工业与组织心理学、商业心理学、人格心理学和应用心理学课程，这些学生构成了选课学生的主体。

第8版的变化主要反映了该领域的一些本质性的动态变化。我们在一些章节里融入了最新的研究结果和管理技术，对于章节内容进行了改写和重组。我们认识到，计算机技术在虚拟环境中的重要性，如虚拟工作场所、虚拟实验室、虚拟会议和自我管理工作团队。本书中与此相关的是，基于网络的在线招聘、员工选拔、面试、民意测验和心理测验。我们也介绍了基于网络的培训和用于绩效评估的电子监控系统，同时讨论了网络成瘾和与社会隔绝等问题。

本版中其他新内容包括公平就业（反歧视）法规的失败，基因测试带来的歧视、种族歧视、管理者就业指导、职业的自我管理、组织公平、职业健康心理学、家庭办公和办公旅店化（根据要求提供私人办公室）的安全问题。延续上一版有所扩展的主题内容还包括把大五人格作为职业成功的预测因素，绩效评估的电子监控系统、360度反馈评价、管理中的女性问题、性骚扰和远程办公问题等等。

本书各章节内容主要包括目录、总结、补充读物、关键词汇等。关键词的定义在页边有

旁注，在书后还附有详细的术语表。从第3章到第14章均安排有案例和思考题。案例是对现场研究进行描述，主要说明具体的研究课题和思路；思考题主要是促使学生通过对案例的分析来加深对所学章节内容的理解，这些题目也适用于课堂讨论和书面作业。此外，我们对于有关热点事件分析的学习材料也有所增加，这些短文是针对工作现实的非正式讨论，比如办公室中的压力、为什么“未被雇用”、小睡充电、工作场所中的暴力以及匿名评价上司的利弊等等。此外，在各章节以推荐网址的方式向读者介绍了获得网络资源的途径，这些网址都是本书付印时的最新地址，与本书配套的《教师手册》和《测试手册》由弗吉尼亚军事学院的汤姆·梅里韦瑟（Tom Meriwether）提供。

我们要感谢关心本书以及为本书提供了宝贵建议的学生们和同事们。此外，还有一些对本书新版提供了反馈意见的同仁，我们很感谢他们为此所做的一切。他们分别是纽约州立大学Albany分校的Jessica M. Sterling，杜佩奇学院的Ken Gray和爱默森学院的Lori Rosenthal。

Duane P. Schultz
Sydney Ellen Schultz

目 录

第一编 工业与组织心理学实践 /1

第 1 章	原理、实用与问题	2	工业与组织心理学的研究领域	17
	工作 (work) 是一个由		总结	18
	四个字母组成的词吗	2	关键术语	19
	工作中的工业与组织心理学	4	第 2 章	技术、工具与策略
	日常生活中的工业与组织			为什么要学习研究方法
	心理学	4		心理学研究方法
	对于你的雇主来说, 工业与			实验法
	组织心理学意味着什么	5		自然观察法
	工业与组织心理学的范畴和			调查和民意测验
	历史发展	5		虚拟实验室: 基于网络
	工业与组织心理学面临的			的研究
	挑战	9		数据分析的方法
	作为职业的工业与组织心理学:			总结
	培训和雇用	12		关键术语
	工业与组织心理学家面临			40
	的问题	15		

第二编 人力资源发展 /41

第 3 章	员工选拔的理论和技术	42	第 4 章	心理测量	70
	进入组织	42		心理测量的原理	70
	员工偏好	43		公平就业实践	75
	招聘过程	44		心理测验项目评述	76
	选拔基本过程	46		心理测验的实施	78
	公平就业实践	48		心理测验的类型	80
	职务分析 (job analysis)	53		心理测量的局限	88
	个人简历信息	55		总结	91
	面试	58		关键术语	91
	简历和推荐信	64	第 5 章	绩效评估	93
	评价中心	65		公平就业实践	93
	总结	68		为什么要实行绩效评估	94
	关键术语	69		客观的绩效评估方法	97

	判别性的绩效评估方法	100		组织培训计划的目标	120
	管理者的绩效评估	106		组织培训计划的人员配备	121
	绩效评估的误差	109		环境设施的配备	121
	如何改进绩效评估	112		影响学习的心理学因素	123
	评估后的绩效面谈	113		培训方法	125
	绩效评估: 评定的误差	114		职业发展与规划	133
	总结	116		组织培训计划的评估	135
	关键术语	117		总结	137
第6章	培训和发展	118		关键术语	138
	组织培训计划的范围	118			

第三编 组织心理学 /139

第7章	领导行为	140		工作满意感与行为	179
	领导类型	141		动机、工作满意感和薪酬	182
	领导行为理论	143		工作投入和组织承诺	183
	领导风格	147		总结	186
	领导行为中权力的角色	148		关键术语	187
	期望的角色: 皮革马利翁 效应	149		科层制度: 经典的组织 模式	188
	领导行为的功能	150	第9章	组织的构建	188
	成功领导者的特征	152		参与式民主: 现代的 组织模式	190
	管理团队	154		工作-生活-质量计划	192
	领导行为中的问题	154		组织变革的引入	197
	管理中的女性问题	156		新员工的社会化	199
	管理中的少数民族员工	159		组织文化	201
	总结	161		工会	203
	关键术语	162		非正式群体: 组织内部 的组织	204
第8章	动机、工作满意感和 工作投入	163		技术变革和组织结构	206
	动机的内容理论	163		总结	210
	动机的过程理论	168		关键术语	211
	工作满意感: 工作中的 生活质量	171			

第四编 工作场所的特质 /213

第10章	工作条件	214		总结	232
	物理工作环境	214		关键术语	233
	工作时间表	222	第11章	工作场所中的安全、暴力和 健康	234
	心理和社会问题	227			

与工作相关的健康问题	234	第 12 章 工作压力	257
事故统计	236	职业健康心理学	258
事故原因	237	压力的生理反应	258
事故预防	242	压力反应的个体差异	260
工作场所的暴力问题	245	工作-家庭冲突	265
工作场所的酗酒问题	248	工作场所中的压力来源	267
工作场所的吸毒问题	250	工作场所压力的效应	270
计算机与身体健康	253	对工作场所压力的应对	273
总结	255	总结	276
关键技术语	256	关键技术语	277

第五编 工程心理学 /279

第 13 章 工程心理学	280	控制装置: 采取行动	296
工程心理学的历史和		计算机	299
研究范围	280	工业机器人	301
时间-动作研究	282	总结	303
人机系统	285	关键技术语	304
工作环境设计	288		
显示器: 信息的呈现	291		

第六编 消费心理学 /305

第 14 章 消费心理学	306	总结	332
消费心理学的范畴	306	关键技术语	332
研究方法	306	参考文献	333
电视节目研究	313	专用名词表	351
广告的本质与范畴	314	人名索引	360
消费行为与消费动机	324		

第一编

工业与组织心理学实践

无论是在工作外还是在工作中，也不管你是否正在寻找你的第一份工作，或者正在规划你的职业生涯，抑或是正在准备退休，工业与组织心理学家们的工作都将影响着你的行为和情感体验。本书的第一章，我们将描述工业与组织心理学的研究范畴。第二章我们将回顾工业与组织心理学家们所使用的研究方法，这些方法贯穿于收集数据、归纳结论、对管理者提出建议并将他们的发现应用到组织生活的各个方面中。

第1章 原理、实用与问题

工作 (work) 是一个由四个字母组成的词吗

至少对于汤姆·高 (Tom Gau) 来说, 它不是。汤姆·高是幸运的少数人中的一员。这个来自于加利福尼亚州托兰斯的40岁的金融投资家对他的工作绝对持积极的态度。当谈到自己的工作时, 汤姆·高满怀激情地告诉访问者: “我热爱我的工作。”

“我热爱我的工作。我可以说是个工作狂。每天早上我都是六七点钟到达这里, 直到晚上九点才离开。我管理着许多资金, 我是这个国家顶级的奉献者之一。但……由于那个原因我不能呆在这里了。我呆在这里是为了帮助人们。我喜欢帮助人们。我其实并不需要工作很久。在经济上, 我是独立的。那为什么我会工作这么长时间呢? 因为我喜欢帮助别人。” (格拉韦尔 /Gladwell, 2000, p.71)

你是怎么看待上面的这个问题呢? 如果你不需要钱, 你还会去工作吗? 假如你中了5000万美元的彩票, 你还会像汤姆·高那样花掉你生命中的大部分时间——每个星期去上五天班吗? 很多人回答说他们会。在这, 我们讨论的不是像运动员、演员或歌星这样的人, 而是那些在传统工作上努力工作的人, 而他们即使不用工作, 也有足够的钱过上舒适的生活。

想想那些大公司的CEO们, 他们绝大多数一星期就能拿到100万美元的薪酬, 然而他们仍在工作。再来看看那些年轻的风险投资家和dot.com的亿万富翁们。他们也很少休假, 而且和没有成功时一样, 在努力辛勤地工作。

对于其他职业的人群, 例如教师、计算机编程人员、实验室技术员、机械师等, 我们也进行了调查。结果表明, 在被调查的人中, 超过3/4的人表示即使他们突然得到了可靠的经济保障, 不再为了薪金而工作, 他们也会继续工作。

人们从工作中得到的不仅仅是薪金, 那些幸运地找到某一工作并从中发展自己能力的人将获得个人满足感、自我效能感和成就感。这些感受是工作自身给予他们的回报。这些回报与薪金是不同的。因此, 工作不仅关系到个体经济上的富有, 而且也关系到个体的自尊和情感上的满足。对于这些人, 工作并不仅仅是一个四个字母构成的简单词汇, 也不是你被迫去干的事情。

你的工作将提供给你一种身份和地位, 对你和他人进行定义, 你是谁, 他们是谁? 你的工作能提供你机会去学习新的技能和迎接新的挑战。它还能给你带来许多积极的社会经验, 满足你从属于社会某个团体的需要, 也满足你渴望被团体成员接纳和认可的需要。此外, 工作还能创造机会让你与他人建立友谊, 让你与各种不同家庭背景的人进行交流。

另一方面, 工作也可能是枯燥单调的, 甚至是有损于你的健康的。有些工作带有一定的危险性, 其他的工作则可能会产生压力、抑郁。如果你对工作厌倦了, 或在工作中受到挫折,