

“十一五”国家重点图书

总主编 董奇 边玉芳

Discovery in psychology
心理学的科学探索

心理学经典实验书系

管理心理学

陈学军 林志红 编著
陈先建 赵晶锦

浙江教育出版社

心理学经典实验书系

总主编 董奇 边玉芳

“十一五”国家重点图书

陈学军 林志红 陈先建 赵晶锦 编著

管理心理学

浙江教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 陈学军、林志红、陈先建、赵晶锦编著. —杭州:
浙江教育出版社, 2009.4

(心理学经典实验书系)

ISBN 978-7-5338-7794-1

I. 管... II. ①陈...②林...③陈...④赵... III. 管理心理学—
实验 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 199455 号

责任编辑 李 春

责任校对 雷 坚

封面设计 曾国兴

责任印务 温劲风

心理学经典实验书系

管理心理学

陈学军 林志红 编著
陈先建 赵晶锦

出版发行 浙江教育出版社
(杭州市天目山路 40 号 邮编:310013)

图文制作 杭州兴邦电子印务有限公司

印 刷 杭州富春印务有限公司

开 本 710×1000 1/16

印 张 20.25

插 页 1

字 数 282 000

印 数 0 001-4 000

版 次 2009 年 4 月第 1 版

印 次 2009 年 4 月第 1 次

标准书号 ISBN 978-7-5338-7794-1

定 价 29.00 元

联系电话: 0571-85170300-80928

e-mail: zjjy@zjcb.com 网址: www.zjeph.com

总 序

心理学是探索人类自身奥秘的科学,是当代社会和行为科学中发展最迅猛的学科之一。著名心理学家艾宾浩斯曾说:“心理学只有一个短暂的历史,却有一个长久的过去。”在心理学真正成为一门学科之前,人类出于对自身的关注,一直都在为解开一个个自我之谜而不懈地努力着,但这种努力更多地表现为先哲们对人类自身的观察和理性思考。由于缺乏科学的研究方法和手段,心理学尽管“有一个长久的过去”,却只能成为哲学的依附。1879年,德国人冯特在莱比锡成立了第一个心理学实验室,终于使心理学从哲学的母体中独立出来,真正成为一门独立的学科。如今,心理学经过一百多年的发展,已经枝繁叶茂,对人类生活和社会发展产生着越来越深刻的影响。

从第一个心理学实验室成立标志着心理科学诞生那天起,实验就是心理学研究的主要方法。心理学研究的目的是揭示心理现象的本质和规律,在此基础上实现对心理现象的预测和控制。要达到这一目标,必须探明心理现象发生和发展的原因,而心理学实验是探索各种因素间因果关系的有效手段。正因为如此,从事基础心理、儿童心理、教育心理、社会心理、管理心理、医学心理等各个领域的心理学研究者们,都十分重视采用实验心理学的研究方法揭示人类心理的本质和规律。

为解开人类心理的奥秘,一百多年来,心理学工作者在各个领域进行了大量实验,推动心理科学迅速发展。其中的许多实验设计巧妙,已成为心理学实验研究的科学范式,如巴甫洛夫的条件反射实验、斯金纳的操作条件实验、阿希的从众实验、费斯廷格的认知失调实验、罗森塔尔效应实验……在揭示人类心理奥秘中起着特殊的作用,堪称经典。透

过这些构思精巧的实验,人类心理的黑箱子得以层层揭开,心理规律得以发现。从某种程度说,学习心理学的过程就是学习一个个实验的过程,是不断咀嚼和回味一个个趣味横生的实验及其设计的过程。

著名心理学史家波林曾说:“一部心理学史,就是一部实验心理学史。”对每一个心理学工作者而言,要掌握心理学研究的方法、揭示心理规律,必须了解经典心理学实验的实验设计、实验过程和实验结论。同时,对大众而言,我们也可以从经典心理学实验中了解人的心理规律,理解人类自身,指导自己的日常生活、工作和学习。事实上,我们身边有许多人也正是从对心理学实验的解读中走近心理学、了解心理学的,从这些科学实验中获得了有益的启迪。讲起教师对学生期待的巨大作用,我们会提到罗森塔尔效应实验;谈到什么样的广告能改变人们的购买态度,我们会说起认知失调实验;讨论如何减轻自己的压力,我们会说到蔡加尼克效应实验……每当讲起这些经典实验,人们总会听得如醉如痴,希望能更多地了解心理学实验,了解这些实验所揭示的心理学原理。

正是这一个个心理学实验的巨大魅力,促使今天我们把这套心理学经典实验书系呈现在广大读者面前;同时,本书系入选“十一五”期间国家重点图书出版规划。

本书系通过对心理学几个主要领域众多经典心理学实验进行系统梳理和总结,深入挖掘这些经典实验蕴涵的心理学原理,让广大读者走近心理学,了解心理学及其实验方法,领悟心理学对人类社会和生活的重要作用。本书系共六册,分别为《儿童心理学》《教育心理学》《社会心理学》《管理心理学》《健康心理学》和《生活心理学》。本书系努力追求以下特点:一是所选实验的经典性;二是学术性;三是写作风格的趣味性;四是完整性。每册书均努力从本领域的体系出发,较完整地反映相应领域的重要实验。每一个实验主要包括引言、实验介绍(实验目的、实验过程、实验结论)、实验应用等几部分,试图通过对实验背景、过程尽可能详细、完整的介绍,对实验结果在现实社会中的应用作深入的分析,既让读者了解实验所蕴涵的科学道理及其在现实生活中的作用,也让大

家体会实验方法的要旨。因此,本书系既适合广大心理学工作者阅读并作为重要的参考书,也适合所有热爱心理学、希望了解人类自身心理奥秘的读者阅读。

本书系从策划、编写到正式出版整整历时四年,作者们为此付出了辛勤的劳动,大家尽可能掌握翔实的第一手资料,尽可能准确表达实验的意图,尽可能深入挖掘实验的心理学意义,尽可能阐明心理学原理在现实生活中的作用,但由于资料获取和编者水平等方面原因,书系一定存在许多不足之处,敬请广大读者批评指正。本书系的出版得到了浙江教育出版社的大力支持,特别是张伟建副社长和教育理论编辑室主任周俊先生为此付出了辛勤的劳动,反复与我们沟通、讨论,倾注了大量心血,在此对浙江教育出版社的领导和编辑们表示衷心感谢。最后,我们还要感谢本书系中收录的实验的所有设计者们,感谢你们的大智与大慧!

董奇 边玉芳

2008年12月

目 录

第一部分 认识我们自己的特征

个性怎样影响我们的沟通	
——经验开放与沟通效果的实验研究	3
认知风格与数据查询能力	
——MBTI 与计算机检索能力的实验研究	8
思维风格影响人的行为反应	
——理性一直觉与启发式反应、框架效应的实验研究	12
发挥人的最佳动力	
——阿特金森的成就动机实验	18
消费动机对网络消费行为的影响	
——消费动机、网络信息负荷和消费知觉的实验研究	22
奇怪的风险行为	
——展望、知觉和风险行为的实验研究	27
引导人们做出积极归因	
——奖赏结构、结果效价与成就归因的实验研究	32
公正对待员工	
——管理者归因对人事决策影响的实验研究	37
用归因理论解决危机	
——危机归因和危机沟通的实验研究	41
你有职业性别歧视吗	
——大学生职业性别刻板印象的实验研究	47

人们为什么总喜欢另一类人	
——地域刻板印象与群体偏爱的实验研究	52
传媒影响着我们的社会判断	
——电视刻板形象对人物知觉偏差的实验研究	57
风险判断中存在偏见吗	
——创业投资者的相似性偏见对风险评估影响的实验研究	61

第二部分 行为是怎样被塑造的

人们是怎样学习的	
——巴甫洛夫的条件反射实验	69
暗示改变着人的行为	
——权威暗示、群体暗示和判断行为的实验研究	74
沟通反馈塑造良好的员工行为	
——团队绩效反馈与组织公民行为的实验研究	79
用反馈促进员工的创造力	
——绩效反馈对动机与创造力关系影响的实验研究	84
上级怎样引导员工行为	
——反馈对整合行为、冲突行为、中立行为影响的实验研究	90
管理员工要以人为本	
——霍桑实验	95
跨文化工作中的文化差异	
——文化差异、归因倾向和谈判行为的实验研究	101
行为塑造需要建立信任关系	
——信任和互惠行为关系的实验研究	106

第三部分 人群对我们的影响

群体对人的价值观的影响	
——内群体与外群体对个人价值影响的实验研究	115

我们怎样看待自己的群体	
——群体地位与群体认同和知觉的实验研究	122
保护内群体刻板	
——群体偏离者对群体知觉影响的实验研究	129
内群体认同影响着人的社会判断	
——群体认同对脸型分类作用的实验研究	135
团队多样性管理方法：认同	
——群体认同与搭便车行为的实验研究	140
群体变化管理：新酒旧瓶	
——成员变化对群体创造力影响的实验研究	146
消除团队的害群之马	
——团队合作与搭便车行为社会评价比较的实验研究	153
群体创造力的规模效应	
——群体规模与创造力的实验研究	159

第四部分 新型组织：虚拟团队

虚拟团队的有效沟通	
——沟通模式对虚拟团队信任和绩效影响的实验研究	167
虚拟团队管理策略：信任和合作	
——任务特征、过程模式与虚拟团队绩效的实验研究	173
虚拟团队的领导风格和沟通方法	
——领导风格、沟通方法与团队绩效的实验研究	179
虚拟团队任务管理方略	
——任务特征对团队绩效影响的实验研究	185

第五部分 成为优秀的领导

有效的领导风格：变革型领导	
——领导风格、控制方式对下属反应作用的实验研究	193

用匿名方式提高决策效能

——领导风格、匿名对群体能力和效能影响的实验研究 199

领导力提升策略：自我献身

——领导自我献身与员工情感和激励关系的实验研究 204

女性第一，领导第二：可怕的偏见

——性别刻板对领导偏见影响的实验研究 211

认知结构和领导决策能力

——管理者信仰结构对信息处理影响的实验研究 217

第六部分 实践中的判断和决策

提高决策的效果：问责制

——问责与判断力的实验研究 225

情绪影响人的决策吗

——信息框架、情绪与决策行为关系的实验研究 232

多数原则对判断的影响

——多数原则与反应模式的实验研究 238

低风险是怎样演变成灾难的

——决策风险与项目阶段对承诺升级影响的实验研究 243

没有概率判断的决策

——风险概率对决策判断影响的实验研究 249

奖励决策中的文化差异

——中美管理者奖励决策风格差异的实验研究 254

怎样用 MAU 提高决策质量

——MAU 程序和群体决策质量关系的实验研究 260

高层管理团队风险偏好对投资决策的影响

——偏好一致性和决策一致性的实验研究 265

多层团队的管理模式

——信息水平、团队有效性、层级敏感性与决策质量的实验研究 271

有效面试考官的策略分析	
——面试考官评判标准选择差异的实验研究	279
面试考官行为与考生成绩的关系	
——考官非语言行为对考生行为影响的实验研究	284
结构化面试中非语言信息的作用	
——考生不同信息来源对考官判断的影响	289
数字游戏也能提高员工满意度	
——绩效评价方法调整对公平知觉影响的实验研究	295
信息化带来的负面影响	
——电子邮件考核和纸笔考核结果比较的实验研究	301
参考文献	306

第一部分

认识我们自己的特征

芸芸众生,各不相同,我们以不同的方式观察着自然界、人类社会和自我,对它们进行着合乎情理的逻辑推理和行为反应。在日常工作和社会生活中,我们自身的许多特殊性质,关系着我们认识事物的局限性,是我们经常犯错和效率低下的根源。有些人显得开放、喜欢冒险和自我激励,有些人总是带着歧视和偏见,有些人一直表现得非常有效率。在全球化和快速变革的社会环境中,我们希望自己比别人更具能力和竞争力,希望拥有一个和谐的工作场所和充满幸福感的工作和生活,因此我们需要理性认识自己、别人和社会,从而有效地适应这个变幻莫测的世界。

个性怎样影响我们的沟通

——经验开放与沟通效果的实验研究

沟通无处不在,沟通使人们相互了解,产生共同的目标。人类社会已经由传统的语言文字沟通时代走向电子沟通时代,飞速发展的信息技术使沟通更加便捷、灵活和高效,电话、电子邮件、视频对话、网络聊天等极大地拓宽了沟通渠道。以开放、共享、多向、交互为特点的网络渗透到了我们生活的每个角落。网络沟通的双向性,使信息可以双向同步传播,任何人既可以是信息的发送者,也可以是信息的接受者。网络的空间开放性和对等性,使信息交流不再受时空限制,使沟通者的权利和地位保持平等。网络丰富了沟通媒体,它可以把我们的音容笑貌传递给对方。

但是,计算机辅助沟通也存在许多缺点。虽然计算机辅助沟通客观性较强,以网络作为主要媒介,省去了很多人工处理过程,方便快捷,成本低廉,但它也会降低信息传递的稳定性和真实性。计算机辅助沟通还具有隔离性、匿名性、即时性、虚拟性等缺点,使沟通变得不那么真实。这使得个人特征能够对沟通产生许多影响。例如,人们的态度会影响沟通。人们的价值观、信念、立场和偏好等构成了对某特定事物的态度,态度影响着沟通,人们会对感兴趣的事物比较关注,对不喜欢的事物听而不闻。权力欲望强的人在沟通过程中往往占主导地位,总是通过各种沟通渠道,施展各种技巧去控制和支配别人;自我感觉良好的人常常刚愎自用,无视客观事实,听不进别人的意见;严谨的人则常常不能容忍模棱两可的事,不愿意接受“大概”、“可能”之类的信息;自尊心强的人有时会比较专制。

大五个性是一种典型的个性分类。最初,托普斯和克里斯特(Tupes, Christal, 1961)在一项综合研究中发现了五个相对稳定的因素。在后来的许多研究中,都发现了类似的结论。大五个性的命名不尽相同,一般来说它们是:外向交往、情绪稳定、协同相容、责任意识和经验开放。其中,经验开放可以分为观念、幻想、行动等智力因子和美感、情感、价值等情绪因子。经验开放与许多个人行为密切相关。经验开放性高的员工培训效果也比较好,创造力也比较高。经验开放对沟通也存在影响,因为经验开放可以使人们运用学习能力和创造力及时作出沟通决策,缩短沟通时间,降低决策成本。科尔奎特和霍伦贝克等(Colquitt, Hollenbeck 等,2002)的实验研究了经验开放对沟通方式和决策效果的影响。

实验介绍

一、实验目的

考察经验开放在计算机辅助沟通与团队绩效的关系中的作用。

二、实验过程

实验选取 237 名管理学本科生作为被试,其中 126 名是男生,实验对表现良好的被试给予奖励。实验把被试分为 79 个三人小组,各小组随机分配两类沟通模式中的一种:语言沟通小组和计算机辅助沟通小组。语言沟通小组通过耳机交流,耳机与录音设备相连;计算机辅助沟通小组混合运用语言交流与计算机交流,其中语言交流通过耳机进行,耳机与录音设备相连。

实验任务是根据所获取的信息评价飞机的威胁程度。各小组分配一台计算机用于实验,实验中有 A、B、C 三个角色,A 为团队领导,B、C 为团队成员,三名被试随机分配到其中一种角色。小组必须收集关于飞机的 9 项信息(如速度、雷达类型等),每人负责三项。被试通过下拉菜单选择感兴趣的信息,但是每人只能查询自己负责的其中一项信息,剩余信息需要通过小组成员相互沟通来获取。实验前对小组成员进行专

门训练,使其熟练掌握如何根据信息判断飞机的威胁程度。

信息获取完毕后,小组成员根据信息来确定飞机可能的威胁程度。B和C向A提供建议,A参考B和C的建议后作出小组决策。然后计算机对小组决策作出反馈,反馈内容包括A的决策、正确决策以及B、C的建议。每次反馈还包括当前为止小组的总体表现情况。实验共进行23次,包括5次练习实验,每次实验时间控制在120秒到150秒之间。

测量的实验变量如下:(1)经验开放性:用修订后的NEO量表(N代表神经质,E代表外向性,O代表开放性)测量被试的经验开放性,包括智力因子和情绪因子。(2)小组决策水平:用团队决策与正确决策的均方差作为标准。(3)语言交流和计算机辅助交流的整合效率:考察是否在不同场合运用了恰当的沟通方式,比如主观意见交换适合语言交流,而数据信息传递则适合利用计算机沟通并辅以文字交流,此指标反映了团队的合作效率,具体计算公式为:正确运用语言沟通数量-不正确运用语言沟通数量+正确运用计算机辅助沟通数量-不正确运用计算机辅助沟通数量-两种沟通方式整合不当数量。

三、实验结论

相对于语言交流方式,计算机辅助交流方式有利于提高团队的决策水平,但是仅当团队开放性较高时才有显著效果;开放性变量中各因素的调节效应不尽相同,其中智力因素(观念、幻想、行动)效果比较显著;计算机辅助条件下开放性的调节效应受整合效率因素的影响。

实验应用

实验结果表明,开放性对提高人们的沟通效果具有十分重要的作用。沟通技能是一项重要的个人能力,也是人才素质评价的重要内容。人们应该怎样提高自己的沟通技能呢?实验给了我们很好的启示。

1. 在沟通中保持开放的自我。

开放的人能迅速掌握沟通媒体的特点,建立自信,与他人积极交换

意见,提高分工协作的有效性,而且能包容他人的缺点,以积极的方式了解他人,达到沟通的目标。因此,保持开放的心态是有效沟通的基础。我们可以通过某些方法去观察自己的开放性程度。乔哈里窗口 (Johari Window)是沟通者自我认识和自我观察的一个简单有效的方法。它从沟通双方已知和未知两个方面构建了四个窗口:公开窗口:自我和他人都已知的,是公共的我;秘密窗口:自我已知,但他人未知,是秘密的我;盲目窗口:自我未知,但他人已知,是盲目的我;潜在窗口:自我和他人都未知,是潜在的我。四个窗口的大小因人而异,有些窗口对某些人来说可能很大,对另一些人来说却可能很小。因为缺少时间和机会进行信息交流,沟通者应该尽可能扩大公开窗口,使其成为信息交流的主要窗口,不断增强信息的透明度、公开度和可信度。当你开诚布公的时候,对方才可能向你敞开心扉。

2. 灵活运用沟通媒体。

实验结果表明,开放性的调节效应受整合效率的影响,整合效率较高的团队成员能准确选择沟通方式,语言沟通适用于交流意见,而传递数字信息时可利用计算机和网络传输。但网络沟通的真实性低,当网络不能有效解决问题时,可采取电话和小范围见面会的方式,运用委婉的语言,既增加信任与了解,又能及时获取反馈,最终达到交流的目的。

对于开放性不高的群体,应注意培养语言沟通和计算机辅助沟通的整合能力。我们通常认为,人们能够依靠生活常识和共同价值观来解决问题,却没有意识到开放性等个性因素的影响。因此,对于低开放性的群体,要努力培养他们学会使用正确的交流方式。

3. 培养良好的沟通技巧。

个性显然影响着我们的沟通,但是我们可以通过培训来掌握基本的沟通技巧,包括:

(1) 逾越个性保守的障碍。敞开心扉,尽量摆脱担心沟通表现不好的压力,建立自信,培养主动、积极、热诚、开放、受人信赖的品质。

(2) 克服沟通压力。我们经常面对两类沟通对象:与我们地位相似的人和地位高高在上的人。对第一类人,只要从基础沟通技术开始