



普通高等教育精品规划教材

高等学校公共事业管理专业创新规划教材

# 管理心理学

MANAGEMENT PSYCHOLOGY

主编 车丽萍 秦启文



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

 高等学校公共事业管理专业创新规划教材

# 管理心理学

MANAGEMENT PSYCHOLOGY

主 编 车丽萍 秦启文

副主编 刘 慧 曾南权



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/车丽萍,秦启文主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2009. 11  
普通高等教育精品规划教材  
高等学校公共事业管理专业创新规划教材  
ISBN 978-7-307-07403-3

I. 管… II. ①车… ②秦… III. 管理心理学—高等学校—教材  
IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 193377 号

责任编辑:舒 刚 罗重谱      责任校对:刘 欣      版式设计:马 佳

---

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)  
(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:湖北省荆州市今印印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16      印张: 19.25      字数: 332 千字      插页: 2

版次: 2009 年 11 月第 1 版      2009 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07403-3/C · 247      定价: 28.00 元

---

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

# 前 言

管理心理学的诞生转变了人们的管理理念，打开了企业管理的一扇新窗口。它使人们意识到组织发展中人的重要性，提升了人在组织发展中的地位。特别是人类进入信息社会后，随着高科技的快速发展，全球经济的一体化，市场竞争的日益加剧，企业发展的环境越来越复杂，如何激发员工的工作积极性，挖掘员工的创新能力，已经成为企业尤其是高新技术企业突破发展瓶颈和适应多变环境的关键。由于现代组织是一个开放的社会技术系统，因此，现在已有越来越多的学科开始研究组织中人的管理问题。但是，不管从哪个学科、哪个角度进行研究，最终都离不开对人的心理层面进行探讨。因为任何外界环境刺激都只有经过人的内部心理反映才能对人的行为产生影响。因而从这个角度讲，只有心理原因才是人行为的真正源动力！也正是基于此，现在人们越来越重视对管理心理学的研究，管理心理学已经发展为现代管理科学的一门核心课程。

管理心理学的诞生转变了人们的管理理念，打开了企业管理的一扇新窗口。它使人们意识到组织发展中人的重要性，提升了人在组织发展中的地位。特别是人类进入信息社会后，随着高科技的快速发展，全球经济的一体化，市场竞争的日益加剧，企业发展的环境越来越复杂，如何激发员工的工作积极性，挖掘员工的创新能力，已经成为企业尤其是高新技术企业突破发展瓶颈和适应多变环境的关键。由于现代组织是一个开放的社会技术系统，因此，现在已有越来越多的学科开始研究组织中人的管理问题。但是，不管从哪个学科、哪个角度进行研究，最终都离不开对人的心理层面进行探讨。因为任何外界环境刺激都只有经过人的内部心理反映才能对人的行为产生影响。因而从这个角度讲，只有心理原因才是人行为的真正源动力！也正是基于此，现在人们越来越重视对管理心理学的研究，管理心理学已经发展为现代管理科学的一门核心课程。

这些年在《管理心理学》教材建设方面出现了一派繁荣景象，不同教材都有自己特色的内容体系。在武汉大学出版社的大力支持下，我们由来自全国十多所高校从事管理心理学教学和研究的第一线教师组成的编写组，也试图在前辈和同仁们编写的教材和研究成果基础上，编写一本有自己鲜明特色的管理心理学教材。这本教材虽然在内容体系方面仍沿用传统的个体、群体、领导、组织层次构成，但是，我们希望在内容编写方面能克服过去一些教材对国内外最新研究成果反映滞后，以及对每个研究领域介绍不够全面的缺点，争取尽可能多地反映国内外的最新研究成果，对每个领域的介绍也力求全面。同时，本教材更为注重从心理学专业的角度展开论述、并注意发展学生运用所学理论解决实际问题的能力，在每章后面都配有案例分析和心理体验题。在语言文字的表述方面也尽可能简单明了、通俗易懂。希望通过本书的学习，使你能够了解

并掌握自己所需要的专业管理心理学知识，真正有所收获！

本教材是集体努力的结果。全书由车丽萍副教授、秦启文教授担任主编并统稿，刘慧、曾南权担任副主编。其中，第一章、第十章由上海理工大学管理学院车丽萍副教授/博士后撰写；第二章由西南大学人文与社会管理学院秦启文教授/博导撰写；第三章由山东师范大学政法学院李秀忠教授撰写；第四章由福建师范大学公共管理学院廖志承副教授/博士撰写；第五章由河北师范大学教育科学学院张志杰教授/博士撰写；第六章、第七章由华东交通大学人文学院刘慧讲师撰写；第八章由湖南女子大学管理学院刘安长讲师撰写；第九章由南昌大学公共管理学系曾南权副教授撰写。

本书编写过程中，参阅了国内外众多研究文献，特别是吸收了大量专家、学者近年来研究管理心理学的一些新成果，在此对他们表示诚挚的谢意！理想往往和现实存在差距，尽管参与本教材编写的作者们有着丰富的教学、科研与管理实践经验，但也难免存在许多不足甚至错误，恳请同行专家和广大读者批评指正。

编者

2009年10月

# 目 录

<b>第1章 绪论</b> .....	1
1.1 管理心理学的概念 .....	1
1.1.1 什么是管理 .....	1
1.1.2 什么是心理学 .....	2
1.1.3 什么是管理心理学 .....	6
1.2 管理心理学的性质 .....	7
1.2.1 管理心理学的研究对象与内容 .....	7
1.2.2 管理心理学的学科属性 .....	9
1.3 管理心理学的研究方法.....	12
1.3.1 管理心理学的研究原则.....	12
1.3.2 管理心理学的研究方法.....	13
本章小结 .....	21
关键术语 .....	21
思考题 .....	21
案例分析 .....	22
参考文献 .....	25
<b>第2章 管理心理学的历史与发展</b> .....	27
2.1 管理心理学的起源.....	27
2.1.1 前科学时期的管理思想.....	27
2.1.2 古典管理理论对管理心理学的启发.....	28
2.1.3 工业心理学、人事心理学和工程心理学对管理心理学的 推动.....	29



2.1.4 社会心理学对管理心理学的促进 .....	29
2.2 管理心理学的历史 .....	30
2.2.1 霍桑实验及人际关系理论阶段 .....	30
2.2.2 行为科学阶段 .....	33
2.2.3 现代管理心理学阶段 .....	34
2.3 管理心理学的前景 .....	35
2.3.1 管理心理学的发展趋势 .....	35
2.3.2 我国管理心理学发展概况及前景 .....	36
本章小结 .....	38
关键术语 .....	40
思考题 .....	40
案例分析 .....	40
参考文献 .....	41
<b>第3章 管理心理学的理论基础 .....</b>	<b>42</b>
3.1 传统管理学理论 .....	42
3.1.1 中国古代管理思想 .....	42
3.1.2 西方早期管理理论 .....	46
3.1.3 西方行为科学理论 .....	52
3.1.4 现代管理理论 .....	54
3.2 心理学基础理论 .....	57
3.2.1 心理及其实质 .....	57
3.2.2 西方心理学流派 .....	58
3.3 人性假设理论 .....	59
3.3.1 人是什么 .....	60
3.3.2 中国古代关于人性的假设 .....	61
3.3.3 西方的人性假设理论 .....	62
本章小结 .....	66
关键术语 .....	67
思考题 .....	67
案例分析 .....	68
参考文献 .....	70

第 4 章 个性心理与管理 .....	71
4.1 个性倾向性与管理 .....	71
4.1.1 需要与管理 .....	71
4.1.2 动机与管理 .....	75
4.1.3 期望与管理 .....	78
4.2 个性心理特征与管理 .....	80
4.2.1 气质与管理 .....	80
4.2.2 性格与管理 .....	83
4.2.3 能力与管理 .....	90
本章小结 .....	94
关键术语 .....	95
思考题 .....	95
案例分析 .....	95
参考文献 .....	97
第 5 章 心理过程与管理 .....	99
5.1 知觉过程与管理 .....	99
5.1.1 知觉 .....	100
5.1.2 社会知觉 .....	101
5.1.3 归因 .....	107
5.2 情绪情感过程与管理 .....	110
5.2.1 情绪和情感 .....	110
5.2.2 情绪类型 .....	113
5.2.3 情绪智力 .....	116
5.3 意志过程与管理 .....	124
5.3.1 意志 .....	124
5.3.2 意志过程 .....	125
5.3.3 意志的心理结构 .....	126
5.3.4 意志与管理 .....	127
本章小结 .....	130
关键术语 .....	131



思考题	132
案例分析	132
参考文献	133
<b>第6章 群体心理概述</b>	135
6.1 群体的定义及发展阶段	135
6.1.1 群体的定义	135
6.1.2 群体的类型	136
6.1.3 群体的发展阶段	137
6.2 群体效率的基础	138
6.2.1 影响群体效率的变量	139
6.2.2 群体动力过程	144
6.3 群体内聚力	148
6.3.1 群体内聚力的概念	148
6.3.2 群体内聚力的测量	148
6.3.3 群体内聚力与生产效率	151
6.3.4 群体内聚力的影响因素	152
本章小结	154
关键术语	155
思考题	155
案例分析	155
参考文献	157
<b>第7章 群体心理与管理</b>	159
7.1 群体沟通	159
7.1.1 沟通的功能	159
7.1.2 沟通的过程	159
7.1.3 沟通的类型	160
7.1.4 正式沟通的网络结构	164
7.1.5 沟通的障碍	165
7.1.6 有效沟通的策略	167
7.2 群体冲突	170

7.2.1	冲突的概念	170
7.2.2	冲突的类型	171
7.2.3	冲突的过程	172
7.2.4	冲突的管理	179
7.3	群体决策	181
7.3.1	群体决策与个体决策的比较	181
7.3.2	群体决策的偏差	181
7.3.3	改善群体决策的技术	184
7.4	团队管理	186
7.4.1	团队的含义	186
7.4.2	团队的类型	187
7.4.3	建立团队的技巧	189
7.4.4	团队成员的塑造	190
	本章小结	192
	关键术语	194
	思考题	194
	案例分析	195
	参考文献	196
<b>第 8 章</b>	<b>领导行为与管理</b>	<b>198</b>
8.1	领导心理概述	198
8.1.1	领导的概念及特点	198
8.1.2	领导与管理的区别和互补	199
8.1.3	领导者的影响力	200
8.2	领导理论	203
8.2.1	领导特质理论	203
8.2.2	领导行为与风格理论	205
8.2.3	领导权变理论	210
8.3	领导理论研究的新进展	217
8.3.1	魅力型领导理论	217
8.3.2	领导——成员交换理论	218
8.3.3	变革型领导理论	219

155	本章小结	220
156	关键术语	221
157	思考题	221
158	案例分析	222
159	参考文献	224
<b>第9章 激励行为与管理</b> 225		
160	9.1 激励概述	225
161	9.1.1 激励的含义	225
162	9.1.2 激励与需要、动机的关系	225
163	9.2 激励理论	226
164	9.2.1 内容型激励理论	226
165	9.2.2 过程型激励理论	235
166	9.2.3 行为改造型激励理论	242
167	9.3 挫折与管理	244
168	9.3.1 挫折概述	244
169	9.3.2 挫折的行为表现	245
170	9.3.3 挫折在管理实践中的运用	248
171	本章小结	249
172	关键术语	250
173	思考题	250
174	案例分析	251
175	参考文献	252
<b>第10章 组织心理与管理</b> 253		
176	10.1 组织概述	253
177	10.1.1 组织的概念	253
178	10.1.2 组织的类型	255
179	10.1.3 组织的功能	256
180	10.1.4 组织和管理	257
181	10.2 组织结构与组织设计	258
182	10.2.1 组织结构设计的原理	259

---

10.2.2	组织结构形式	259
10.2.3	组织设计的趋势	268
10.2.4	工作再设计	270
10.3	组织变革与发展	271
10.3.1	组织变革过程	271
10.3.2	组织变革的原因与动力	272
10.3.3	组织变革阻力及其克服办法	273
10.3.4	组织变革方法	276
10.3.5	变革效果评估	277
10.3.6	组织发展	277
10.4	组织文化	279
10.4.1	组织文化概述	280
10.4.2	组织文化的形成及评价	285
10.4.3	组织文化的维持与变动	287
	本章小结	290
	关键术语	291
	思考题	291
	案例分析	292
	参考文献	296

# 第 1 章 绪 论

## 1.1 管理心理学的概念

### 1.1.1 什么是管理

管理是人类社会最古老、最普遍的现象之一。自从有了人类社会，就有了人的管理活动。管理，从字面上理解，“管”是“主其事”，“理”是“治其事”，管理即“管辖治理”的意思。在管理的内涵界定上，学者们的观点莫衷一是，众说纷纭。

苏格拉底把管理解释为“区别于技术知识和经验的另一种技能”。

诺贝尔奖金获得者西蒙（Herbert A. Simon）认为，“管理就是决策”。

被称为“管理学之父”的法国著名管理学家亨利·法约尔（Henri Fayal）认为，“管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”，并进一步解释，“计划，就是探索未来、制订行动计划”；“指挥，就是使其人员发挥作用”；“协调，就是连接、联合、调和所有的活动及力量”；“控制，就是注意是否一切都按已制定的规章和下达的命令进行”。

美国管理学家哈罗德·孔茨（Horrold Koontz）等认为，“管理是引导人力和物质资源进入动态的组织，以达到这些组织的目标，亦即使服务对象获得满意，并且使服务的提供者获

得一种高度的士气和成就感”。另一位著名管理学家彼得·德鲁克（Peter F. Drucker）则认为，“管理是一种工作，因此它有其技能，有其工具，也有其技术。管理是一种学术，换句话，是到处均可应用的一套系统化知识及其运用。管理也是一种文化，包含在价值、风格、信仰与传统之中。管理是一种任务，主要不在于‘知’，而在于‘行’”。

我国学者对管理的定义也很多，如：

周三多等学者认为，“管理是社会组织中，为了实现预期的目标，以人为中心进行的协调活动”。

吴照云等学者认为，“所谓管理，就是对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制，以便达到既定的组织目标的过程”。

娄成武等学者认为，“管理是管理者在特定的环境和条件下，为了实现特定的目标，对组织所拥有的资源进行规划、组织、领导和控制等活动的过程”。

以上中外学者们的观点多从某一侧面或角度揭示了管理的含义或属性。但究竟什么是管理呢？广义的管理不仅包括组织中的管理活动，而且还包括个人对自己活动的安排；狭义的管理仅指组织中的管理活动。我们在管理学中所提到的管理一般是指狭义的组织内的管理。因此，我们把管理界定为：管理是组织中的管理者通过计划、组织、领导、控制等职能，运用一定的管理方法和手段，调动组织内的各种资源去实现组织目标的实践活动。据此，可以看出管理具有如下特征：

- (1) 管理是在一定的组织中进行的，其目的就是为了实现组织的目标；
- (2) 管理通过各种职能体现出来。具体的管理活动就表现在各种管理职能活动上，避开职能谈管理是没有意义的；
- (3) 管理的对象是组织中人的活动，即通过人来实现资源的合理配置，达到组织的目标。

可以预言，未来的管理将更加心理学化，管理将更加深入到人的心理层次。没有对人心理的研究和把握，任何从事管理工作的人都不可能创造出杰出的管理效益。

### 1.1.2 什么是心理学

管理心理学（Management Psychology）是心理学的一个分支，心理学是管理心理学的主要理论依据之一。所以我们在学习管理心理学之前，首先要对心

理学有一个总体的了解和把握。心理学是研究人的心理现象的科学，具体而言是研究人的行为和心理活动规律的科学。人的心理现象是极其复杂的，同时也是绚丽多彩的。心理学研究一般把心理现象分为心理过程和个性心理两大类，每一类又包括各自不同的具体内容。各种心理现象之间的关系如图 1-1 所示。

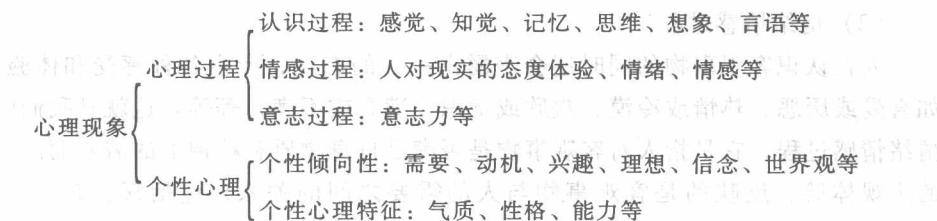


图 1-1 心理学的研究对象

## 1. 心理过程

在一定时间和环境中发生、发展的心理活动过程，根据其能动反映客观事物及其关系的角度不同，可分为认知过程、情绪情感过程和意志过程，简称为知、情、意。

### (1) 认识过程

认识过程也称认知过程，是心理活动的起点，是指人们获取知识和运用知识的过程。它包括感觉、知觉、记忆、思维、想象和言语等。

人对客观事物的认识过程开始于感觉和知觉。感觉是人脑对客观事物个别属性或个别特征的直接认识。例如，面前有一个苹果，你的鼻子闻到了苹果的香味，眼睛看到了苹果的颜色，手触摸到了苹果光滑的果皮，等等。知觉是对感觉信息解释的过程。它反映事物整体及其联系和关系，如一辆汽车、一幢房子、一个美丽的花园、一群人等。感觉和知觉通常是同时发生的，因而合称为感知。通过感知所获得的经验被记忆在人脑中，并且在需要时能够再现出来。同时，记忆中储存的信息又为思维活动提供材料。心理学把积累和保存个体经验的心理活动过程称为记忆。思维是个体运用已有知识经验间接概括地反映客观事物，揭示客观事物本质特征和内在联系的心理过程。例如，人们关于基本粒子的知识和遥远星球的化学成分的知识等，都是借助于思维而获得的。正常



成人的思维同言语活动不可分割地联系着，用言语把认识活动的成果与他人交流，并接受他人的经验。通过他人的描述，人脑能够想出从未感知过的新形象，这就是想象。例如，根据他人口头或文字的描述，一个从未见过雪的人，可以想象出冬天千里冰封、万里雪飘的北国风光。可见，认识过程是从感觉、知觉到记忆，再到想象和思维，是人脑对客观事物由表及里、由浅入深、由现象到本质的过程，表现为一个不断深化、不断发展、不断完善的历程。

### (2) 情绪情感过程

人在认识客观事物的同时还会表露出一定的态度，产生各种感受和体验，如喜爱或厌恶、热情或冷漠、欢欣或忧虑、满意或不满，等等。这就是我们的情绪情感过程，它是指人对客观事物是否满足自身物质和精神上的需要而产生的主观体验，反映的是客观事物与人的需要之间的关系，包括喜、怒、哀、乐、爱、憎、惧等。事业的成功、朋友的支持、家庭的团聚，会使人感到愉快、兴奋和喜悦；而工作的失意、朋友的讥讽、亲人的争吵，则会使人感到沮丧、痛苦或愤怒。积极肯定的情绪情感能激发人们认识的积极性，使人锐意进取；相反，消极否定的情绪情感则会使人意志消沉、感到沮丧，甚至会窒息人们认识与创造的热情。

### (3) 意志过程

人们不仅能够认识客观事物、对它产生一定的态度和体验，而且还能够根据对客观事物及其规律的认识自觉地改造世界。意志过程就是指人自觉地确定目的，克服内部和外部困难，力求实现预定目的的心理过程。这种有意识地调节和支配自己行为，以实现既定目的的心理活动，是人意志的体现，也是人与动物的本质区别。人的意志行为体现在发动和制止两个方面，它激励并调节着人去从事达到目的的行为，制止与预定目的不相符合的言论和行为。

人的认识过程、情绪情感过程和意志过程统称为心理过程。在现实生活中，人的认知、情绪和意志活动并不是彼此孤立地进行的，而是紧密联系、相互作用的。人的认识过程是人情绪情感产生的基础，没有认识活动，人既不会产生喜怒哀乐的情绪情感，也不可能产生自觉的、坚强的意志。情绪情感和意志又反作用于认识过程，没有人的情绪情感的推动或者缺乏坚强的意志，人的认识活动就不可能发展和深入。可见，人的认识过程和意志过程中总是伴随着一定的情绪情感活动，意志过程又总是以一定的认识活动为前提，而人的情绪情感和意志活动又进一步促进了人的认识的发展。

人的认识过程、情绪情感过程和意志过程都有其发生、发展及其动态变化

的过程，人的心理活动过程发生发展的规律性是心理学研究的对象之一。

## 2. 个性心理

个性心理是心理学研究的另一个重要内容。个性是指一个人的总的精神面貌，反映了人与人之间稳定的差异的特征。个性心理结构主要包括个性倾向性和个性心理特征两个方面。

### (1) 个性倾向性

个性倾向性是指人所具有的意识倾向，它决定着人对现实的态度以及对认识活动对象的趋向与选择，决定着人追求什么、什么对他来说是最有价值的。个性倾向性是我们从事活动的基本动力，主要包括需要、动机、兴趣、理想、信念、价值观和世界观等心理成分。需要是人在生理上和心理上的某种失衡状态，是引起个体进行活动的基本原因。人有各种需要，如生理需要、安全需要、交往需要、自尊需要、成就需要等。动机是指推动人的活动，并使活动朝向某一目标的内部动力。例如，一个人希望成为科学家，并以自己的努力为祖国的科学事业作出贡献，这种内部的动力会成为推动他学习和工作的动机。动机的基础是人类的各种需要。价值观是一种浸透于人的所有行动和个性中的支配着人评价和衡量好与坏、对与错的心理倾向性。价值观的基础也是人的各种需要。如果说需要是个性倾向性的基础，那么价值观则处于个性倾向性的最高层次。它制约和调节着人的需要、动机等个性倾向性成分。

人的个性倾向性是在社会实践中形成、发展和变化的，它反映了人与客观现实的相互关系，也反映了一个人的生活经历。当人的个性倾向性成为稳定而概括的心理特点时，就构成了个性心理特征。

### (2) 个性心理特征

个性心理特征是个体经常、稳定地表现出来的心理特点，是指那些区别于他人、在不同环境中表现出的一贯、稳定的行为模式的心理特征。主要包括能力、气质、性格，是人的多种心理特征的一种独特组合，它集中反映了一个人精神面貌的稳定类型差异。例如，有的人有数学才能，有的人有写作才能，有的人有音乐才能，因此在各科成绩上都有高低之分，这是能力方面的差异。能力标志着人在完成某种活动时的潜在可能性上的特征。在现实生活中，有人性情急躁，表现为情绪容易激动且外向；有人比较平缓，表现为情绪稳定而内向等，这些都是不同气质类型在行为上的具体表现。气质标志着人的心理活动的稳定的动力特征。有人谦虚谨慎，有人骄傲自满；有人坚韧果敢，有人优柔寡