



新编实用管理

SHIYONGGUANLI

心理学

(修订本)

▲
夏国新

张培德 / 编著
▼

中央民族大学出版社

新编实用管理心理学

(修订本)

夏国新 张培德 编 著

中央民族大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编实用管理心理学/夏国新, 张培德编著. —北京:
中央民族大学出版社, 2002.1 修订

ISBN 7-81001-602-4

I. 新… II. ①夏…②张… III. 管理心理学 IV. C9305

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 08570 号

新编实用管理心理学(修订本)

编 者 夏国新 张培德

责任编辑 寒 木

封面设计 赵秀琴

出 版 者 中央民族大学出版社

北京市海淀区中关村南大街 27 号 邮编:100081

电话:68472815(发行部) 传真:68932751(发行部)

68932218(总编室) 68932447(办公室)

发 行 者 全国各地新华书店

印 刷 者 北京华正印刷厂

开 本 850×1168(毫米) 1/32 印张:12.625

字 数 315 千字

印 数 3000 册

版 次 2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-81001-602-4/F·60

定 价 22.00 元

版权所有 翻印必究

再 版 说 明

这次再版主要做了三方面修改：1. 增写第 12 章《对人的管理方法》；2. 对原书 3、4、7、9、12、13、14、15、16 等章部分内容做了调整、删减或补充；3. 全面校正修改原书文字。

再版参阅了最近国内出版的有关著作，借此之际，向这些作者表示深深的谢意！

此次再版尽管我们用心尽力了，但是书中肯定仍会有欠妥和不足之处。为此，恳请管理心理学专家学者、企业管理工作者和广大读者朋友批评赐正。

作 者

2005 年 2 月

目 录

第一章 心理学知识简介	(1)
第一节 心理学是研究心理现象的科学	(1)
一、心理现象分类及其关系	(2)
二、心理实质	(5)
三、心理学是研究心理现象的科学	(9)
四、心理学学科的性质	(9)
第二节 心理学研究的一般程序与基本方法	(10)
一、心理学研究的一般程序	(10)
二、心理学研究的基本方法	(12)
第二章 管理心理学概述	(15)
第一节 管理心理学的诞生	(15)
一、什么是管理	(15)
二、管理心理学的诞生	(19)
第二节 管理心理学研究的对象、任务和方法	(25)
一、研究的对象与内容	(25)
二、研究的任务	(26)
三、研究的原则与方法	(27)
第三章 管理心理学的人性观	(32)
第一节 人性观与管理心理学	(32)
一、什么是人性观	(32)
二、人性观与管理心理学	(33)
第二节 管理心理学的人性观	(34)

一、“经济人”的假设	(34)
二、“社会人”的假设	(36)
三、“自我实现人”的假设	(38)
四、“复杂人”的假设	(41)
五、几点启示	(43)
第四章 社会知觉与管理	(45)
第一节 社会知觉的概述	(45)
一、何谓社会知觉	(45)
二、社会知觉的类型	(46)
三、社会知觉的特点	(52)
四、社会知觉的测量	(52)
第二节 社会知觉偏差与管理	(55)
一、第一印象效应	(55)
二、近因效应	(55)
三、晕轮效应	(56)
四、定势效应	(57)
五、刻板印象	(58)
第三节 归因与归因的偏差	(60)
一、归因概念与归因理论	(60)
二、归因偏差与防止	(65)
第五章 个性差异与管理	(68)
第一节 个性概述	(68)
一、个性与个性特点	(68)
二、个性结构	(70)
三、个性形成	(70)
第二节 气质与管理	(72)
一、什么是气质	(72)
二、气质类型	(72)

三、气质管理的意义	(74)
四、气质测量	(76)
第三节 性格与管理	(82)
一、性格及其在个性中的地位	(82)
二、性格结构及其基本特征	(83)
三、性格形成	(85)
四、性格类型	(87)
五、性格与管理	(90)
六、性格测量	(92)
第四节 能力与管理	(105)
一、能力概念与能力分类	(105)
二、能力与知识、技能	(106)
三、能力的形成与发展	(108)
四、能力差异	(111)
五、能力与管理	(113)
六、能力测量	(116)
第六章 需要 动机 激励	(122)
第一节 需要、动机与行为	(122)
一、何谓需要	(122)
二、什么是动机	(124)
三、人类行为特征	(125)
四、需要、动机、行为的关系	(126)
第二节 激励概念与激励进行	(126)
一、何谓激励	(126)
二、激励进行	(128)
第三节 激励理论	(130)
一、需要层次理论	(130)
二、双因素理论	(134)

三、期望理论·····	(137)
四、公平理论·····	(141)
第七章 情绪、情感与管理 ·····	(146)
第一节 情绪、情感概述·····	(146)
一、情绪、情感概念·····	(146)
二、情绪、情感的区别与联系·····	(147)
三、情绪、情感的作用·····	(148)
四、情绪两极性·····	(149)
五、情绪、情感分类·····	(150)
第二节 情绪影响工作效率与身体健康·····	(154)
一、情绪影响工作效率·····	(154)
二、情绪影响身体健康·····	(157)
第八章 挫折与管理 ·····	(164)
第一节 挫折及其成因·····	(164)
一、什么是挫折·····	(164)
二、挫折的成因·····	(165)
第二节 挫折的行为反应·····	(168)
一、攻击·····	(168)
二、防御·····	(168)
三、自我逃避·····	(171)
第三节 加强对挫折问题的管理·····	(172)
一、清除挫折成因·····	(173)
二、做好挫折处理工作·····	(174)
第九章 态度与管理 ·····	(177)
第一节 态度概述·····	(177)
一、态度概念·····	(177)
二、态度的特征·····	(179)
三、态度的功能作用·····	(180)

四、态度测量	(182)
第二节 态度的形成与改变	(183)
一、态度形成、改变与人的社会化同步	(183)
二、态度形成、改变三阶段理论	(184)
三、影响态度形成与改变的因素	(185)
第三节 改变职工态度的若干方法	(192)
一、实事求是提供信息	(192)
二、说服宣传要晓以利害	(193)
三、引导职工参与活动	(193)
四、逐步提出要求	(194)
五、开展角色扮演活动	(194)
六、让职工多接触了解	(194)
七、利用团体规定	(195)
第十章 职工培训与学习心理	(196)
第一节 职工培训简述	(196)
一、何谓职工培训	(196)
二、职工培训的目标任务	(198)
三、职工培训遵循的原则	(199)
四、职工培训的方式方法	(200)
第二节 职工培训的学习心理	(201)
一、接受培训职工的心理特点	(201)
二、学习的心理规律	(202)
第三节 技能培训	(205)
一、什么是技能	(205)
二、技能形成过程与形成标志	(206)
三、技能形成的一般规律	(208)
四、技能形成练习应注意的事项	(210)
第十一章 心理卫生与心理健康	(214)

第一节 心理卫生概述	(214)
一、何谓心理卫生	(214)
二、心理卫生运动由来与发展	(217)
第二节 心理疾病与心理健康	(222)
一、几种主要心理疾病及其成因	(222)
二、心理健康受损害的原因	(224)
三、心理健康的标准	(227)
四、心理健康的保持	(231)
第三节 企业心理卫生工作	(233)
一、企业心理卫生工作基本内容	(233)
二、不同年龄段职工的心理卫生工作	(233)
第十二章 对人的管理方法	(252)
第一节 为管理好人创造条件	(252)
一、制定与执行管理原则	(252)
二、做一名职工喜欢的上司	(253)
三、塑造企业良好形象	(255)
四、创建良好的工作环境	(256)
第二节 对人的管理方法	(257)
一、使用人才要胸怀宽广	(257)
二、安排工作要因人而异	(258)
三、任务定额要高而可攀	(260)
四、鼓励与批评要恰如其分	(261)
五、化解冲突恩威并重	(262)
第十三章 群体心理与管理	(263)
第一节 群体概述	(263)
一、什么是群体	(263)
二、群体作用	(264)
三、群体分类	(266)

四、群体存在的条件	(267)
第二节 群体心理对个体心理的影响	(268)
一、群体规范	(269)
二、群体舆论	(269)
三、群体压力与从众行为	(270)
四、社会助长作用与社会干扰作用	(273)
第三节 群体凝聚力	(274)
一、什么是群体凝聚力	(274)
二、高凝聚力群体的特征	(275)
三、影响群体凝聚力的因素	(275)
四、凝聚力与生产效率	(277)
五、对企业管理的启示	(278)
第四节 群体士气	(279)
一、士气概念	(279)
二、影响群体士气的因素	(279)
三、群体士气与生产效率	(280)
第五节 非正式群体与管理	(282)
一、非正式群体形成的原因	(282)
二、非正式群体类型	(283)
三、非正式群体的特点	(283)
四、非正式群体的作用	(284)
五、非正式群体的管理	(285)
第十四章 群体人际关系与管理	(288)
第一节 人际关系概述	(288)
一、什么是人际关系	(288)
二、人际关系类型	(289)
三、良好人际关系形成发展过程	(289)
四、研究群体人际关系的意义	(291)

第二节 人际关系倾向与影响人际关系的因素	(292)
一、人际关系倾向	(292)
二、影响人际关系的因素	(293)
第三节 人际关系建立与维持原则及其平衡 与改变理论	(297)
一、人际关系建立与维持原则	(297)
二、纽科姆人际关系平衡与改变理论	(298)
第四节 调整改善人际关系与人际关系测量	(301)
一、调整改善人际关系	(301)
二、人际关系测量	(303)
第十五章 冲突与沟通	(311)
第一节 冲突及其处理	(311)
一、冲突概念	(311)
二、冲突类型及其成因	(312)
三、冲突的升级	(314)
四、冲突的作用	(314)
五、冲突处理	(316)
第二节 沟通与沟通网络	(319)
一、沟通的含义与作用	(319)
二、沟通分类	(320)
三、沟通网络	(322)
四、沟通的心理障碍	(325)
五、克服障碍, 完善信息沟通	(326)
六、沟通十诫	(327)
第十六章 领导心理	(329)
第一节 领导概述	(329)
一、领导概念	(329)
二、领导功能	(330)

三、领导体制的历史沿革·····	(331)
第二节 领导者影响力及其心理效应·····	(332)
一、什么是领导者影响力·····	(333)
二、领导者影响力构成及其心理效应·····	(333)
三、领导者影响力的提高·····	(336)
第三节 领导者素质·····	(338)
一、领导者个人素质·····	(338)
二、领导集体素质与年龄结构·····	(340)
三、领导者观念更新·····	(343)
第四节 领导者的管理·····	(345)
一、领导者的选拔·····	(345)
二、领导者的测评与考核·····	(346)
三、领导者的培训·····	(349)
第五节 领导理论·····	(351)
一、领导特质论·····	(351)
二、领导行为论·····	(353)
三、领导权变论·····	(355)
第十七章 组织心理·····	(360)
第一节 组织概述·····	(360)
一、组织的一般概念·····	(360)
二、组织构成要素·····	(361)
三、组织结构及其模式·····	(363)
四、组织结构设计原则·····	(368)
第二节 组织效率·····	(370)
一、什么是组织效率·····	(370)
二、影响组织效率的因素·····	(371)
三、提高组织效率的措施·····	(372)
第三节 组织变革·····	(373)

一、组织变革过程	(373)
二、组织变革的动力	(375)
三、组织变革的心理阻力与克服	(376)
四、组织变革方法	(379)
第四节 组织发展	(381)
一、组织发展概念	(381)
二、组织发展特点	(382)
三、组织发展的工作内容	(383)
四、组织发展的一般形式	(385)
五、组织发展标准	(386)

第一章 心理学知识简介

在我国，心理学正在成为热门科学，这是时代进步之必然。因为人们从我国科技进步、生产力发展和精神文明日益提高过程中，逐步认识到在诸种促成因素中，人是关键性因素；社会应首先关注人心向往和需求的发展，并将其引导到社会总目标规范之下，唯有如此，各项事业才能成功，社会才能进步。要做到这一点，就需要认识人、了解人，认识了解人的心理是怎样产生的、以哪种形式存在、规律是什么，以及它们对人的工作、学习、生活有什么意义作用。正是这个原因，心理学关于人的心理现象的特点与规律的研究成果、研究方法才越来越被人们重视与运用，心理学才越来越成为人们感兴趣的学问。当然，人们对心理学知识感兴趣还在于它有益于认识了解自我，促进自身成长。

管理心理学是心理科学的一个分支学科，是心理学基本理论与方法在管理领域的具体应用。学习管理心理学需要对心理学学科性质、研究内容、研究方法等基本知识有所了解。本章作此简介意在为尚未系统学过心理学基本知识的读者做点知识补充。

第一节 心理学是研究心理现象的科学

就人类而言，心理现象是发生于人类自身的一种精神意识现

象,是人脑经由感官对客观事物的能动反映及其反映结果。心理现象是心理活动的表现,各种心理现象总称为心理。

人在劳动、工作、学习、交往等活动中,时刻都要看、听、记和思考,都会有喜、怒、哀、乐发生,也都会表现出个人人格特点,这一切都是心理现象。所以,心理现象并不神秘。

一、心理现象分类及其关系

迄今为止,心理现象是我们所知道的世界上最为复杂的一种现象,它形形色色,变化万千,来去无踪影。为便于研究,心理学家把心理现象分为两大部分,一部分是人所共有的心理活动,一部分是人各有异的个性心理。

(一) 心理活动

心理活动包括认识过程、情绪情感活动和意志活动,简称知、情、意。

1. 认识过程

认识活动由下面几个环节组成:

感觉。人脑经由感官对客观事物个别属性的直接反映称感觉。如不同波长的光波作用于视网膜后引起大脑相应部位的机能活动,产生不同颜色的视觉映象,就是一种感觉现象。感觉有视觉、听觉、嗅觉、味觉、皮肤觉等多种,眼、耳、鼻、舌、身是这些感觉产生的外部感官。感觉是人对客观事物认识的起点。

知觉。人脑经由感官对客观事物整体属性的直接反映叫知觉。如我们把一个有一定形状、颜色、大小的用来装茶水用的物品叫茶杯;把由一系列有着不同的音调、音色的音符组成的,富有节奏感的曲子听成为某首乐曲等等,这就是知觉。知觉是人脑把不同的感觉加以整合的结果。知觉有空间知觉、时间知觉和运动知觉三大类。事实上,在正常人身上感觉和知觉难以区分开,心理学把它们统称为感知。

记忆。这是人对客观事物反复感知后，在头脑中形成较为巩固的映象，并在需要时把映象重现出来的心理活动，称为记忆。记忆是一个识记——再认——再现逐步深化过程。记忆是联结感性认识和理性认识的桥梁，也是人知识经验积累的保障条件。

思维。人脑对经由感知得到的事物现象材料进行分析、综合、抽象、概括，揭示事物内在联系和本质特征的心理活动叫思维。对客观事物反映的间接性和概括性是思维的基本特征。因此，思维能使人摆脱感性经验的束缚达到对事物的理性认识，并能对客观事物作超前反映。

想象。指人脑对从感知得来的事物表象（记忆中的事物形象）进行加工组合，形成现实生活中存在或不存在的新形象的心理活动。想象是一种特殊的思维。正是通过思维与想象的结合，人才能把握过去、预见未来和创造发明。

综上所述，人对客观事物从现象到本质的认识，并预见其未来，就是经过以上几个环节实现的。

2. 情绪、情感活动

情绪、情感也是人脑对客观事物的反映，但不是对客观事物的属性、特性的反映，而是对客观事物与人的需要之间关系的反映，或者说情绪、情感是客观事物能否满足人的需要时，人所产生的一种肯定或否定的反映。这种反映以态度体验的形式表现出来。比如，你想有个求学的机会，家庭、学校为你提供了这个机会，满足了你的需要，你会因此而高兴；相反，家庭反对、学校不接纳，你的需要未能满足，你会因此而苦恼、焦虑。你的这种高兴或苦恼、焦虑就是一种情绪、情感现象。

情绪、情感统称为感情，是人的感情生活中相互依存的两个方面。情感是感情生活的一种感受、体验，而情绪则是感受、体验的表现。人们通常把道德感、美感和理智感看成是人的情感的基本方面，而把心境、激情和在特定条件下出现的应激状态看成是情绪反