

全国优秀图书参评作品
省级优秀图书

21世纪高等教育经管类经典

管理心理学

(第四版)

俞文钊 苏永华 编著

Management Psychology



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



全国优秀图书参评作品

省级优秀图书

21世纪高等教育经管类经典

管理心理学

(第四版)

俞文钊 苏永华 编著



东北财经大学出版社

Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 俞文钊 苏永华 2012

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学 / 俞文钊, 苏永华编著. —4 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2012. 4

(21 世纪高等教育经管类经典)

ISBN 978-7-5654-0771-0

I. 管… II. ①俞… ②苏… 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 (2012) 第 061628 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连北方博信印刷包装有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×230mm 字数: 311 千字 印张: 19 插页: 1

2012 年 4 月第 4 版

2012 年 4 月第 16 次印刷

责任编辑: 郭 洁

责任校对: 贺 鑫

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-0771-0

定价: 32.00 元

近几年来，国内外“管理心理学”的研究框架与结构并无重大变化，但是，在各领域的研究深度和广度却都有进展。为此，第四版《管理心理学》在总体结构方面与第三版相同，仍保持传承的一面，但每一章节的内容，无论广度与深度方面都有新的变化与发展。

管理心理学有极强的社会应用性，与社会、经济的发展有很强的联系。近年来，我国社会、经济迅速发展，人民生活极大改善，当前的首要任务不再是提高国民经济的生产总量，而是要以提高人民的幸福感为首任，而国民也已由追求做“经济人”跨越式地转为追求使自己成为“自我实现的人”。为此，在“管理心理学的对象、任务、方法”一章中，管理心理学的首要任务已不再是单纯追求劳动效率的提高，而是追求人们的幸福感，发掘人的潜能以及社会的和谐。同样，在管理上实现真正的人性化管理，也已成为一种目标，即实现人本管理。为此，在第2章“管理心理学的理论基础”中提出了“人本管理的理论与实践”的探索，其中阐述了人本管理思想发展的历史渊源，人本管理的概念、原则、基本方式和发展方向等。人本管理不同于将人当做资源来开发的被动管理模式，而是要实现人的全面发展和自我实现。

在第3章中新增了“跨文化适应与跨文化沟通能力”的内容。而在第4章“个体心理与管理”一章中，完整而精确地阐述了气质、性格、能力等各种心理学的理论与概念，及其与管理的关系。第5、6两章“激励理论与管理”则全面而系

统地介绍了目前国内外有关激励理论的最新成果。

第7章“员工心理健康”介绍了心理健康的一般概念及理论基础，重点阐述了工作压力、职业倦怠等员工常见的心理健康问题的行为表现，及其对员工和组织的负面影响，以及这些问题的成因等，并介绍了解决员工心理健康问题的主要措施和方法。

有关“领导心理”的两章是本书的一个新亮点，最为全面、系统地介绍了有关领导心理学的各种新理论，如领导类型理论、领导的艺术与技巧。将“学习型组织的理论与实践”调整为本书的最后一章，显示出这是组织心理与行为的新的发展方向。

为便于读者学习与考核的方便，每章的最后都设有小结和讨论题，以便读者进行总结思考和正确掌握各种概念。

相信，第四版会带给读者全新的感觉。

特别要提及的是，作为本书的编著者之一，苏永华博士是我的博士研究生。毕业后他长期从事管理心理学、人事心理学、人才测评的理论研究、教学和实践，特别是在将管理心理学、人才测评等理论应用于实践方面进行了大量的探索。苏永华博士现为诺姆四达集团（NormStar Group）董事长、诺姆四达研究院院长、北京大学EMBA/（DBA工商管理博士）导师、中组部领导干部考试与测评中心特聘专家、全国心理技术应用研究会副理事长、北京人力资源服务行业协会副会长、上海人才服务行业协会副会长兼测评专业组组长、上海市心理学会常务理事、上海人力资源管理专业委员会主任。

本书引用了国内外学者在这一领域中的一些研究成果，在此一并向他们表示感谢。

俞文钊

2012年1月·上海

教科书的编写都应遵循这样一个原则——传承与发展。

教科书所要介绍的是一门学科的基本知识、基本理论和基本方法，经过长期的实践检验，这些都是稳定的、相对不变的，这就是我们需要传承的一面。但学科也是不断发展的，对学科的新进展，也要及时地予以反映，这就是我们需要发展的一面。

对《管理心理学》（简编）第二版的修订正是遵循了这样的原则。

首先，作者对全书的总体结构做了调整与完善。新版中增加了“员工的心理健康”一章，这是为要突出现代社会中员工心理健康这一主题的重要意义，并将对压力、应激、挫折等的阐述都集中在了这一章中。

其次，重新调整了“组织心理与管理”一章的内容。众所周知，组织心理学的内容在传统的管理心理学中比较单薄，在本版中作者对其进行了丰富并分别在11、12两章中加以阐述。第11章中介绍了“学习型组织的理论与实践”的内容，实际上，“学习型组织”就是一种新的组织理论与实践，其内容在本书的前两版中都是放在前面几章阐述的，新版中将其放在“组织心理与管理”一章中加以更为深入的阐述，也明确了学习型组织在管理心理学中的定位。而在第12章中特别增加了“员工组织行为”一节，详细介绍了组织承诺、组织忠诚、组织公民行为以及员工的负面组织行为等内容。

另外，本版的各章节中都有许多内容上的调整，包括对一些陈旧内容的删减和

新内容的增加。具体增加的内容例如，第6章中的组织公正感，第9章中的领导有效性理论的新发展，第11章中的学习型组织评价，第12章中的正向组织行为、负面组织行为等等。这些内容都是管理心理学领域的最新研究成果，也是对当前的组织管理工作大有裨益的内容，当然也是本版书的亮点所在。

在修订过程中，作者在文字上也重新做了润色，尽量做到语言精炼、流畅。同时，对国外理论界的代表人物避免从意识形态角度进行评价，而是采取了客观、科学的立场。

俞文钊

2008年6月·沪上

目 录

第1章 管理心理学的对象、任务、方法	1
学习目标	1
1.1 管理心理学的发展概况	1
1.2 管理心理学的对象与内容	2
1.3 管理心理学的任务	3
1.4 管理心理学的研究方法	4
本章小结	10
讨论题	10
第2章 管理心理学的理论基础	11
学习目标	11
2.1 管理心理学的产生与发展	11
2.2 人性假设的理论与人力资源管理的模式	15
2.3 人性假设的另一种分类——经济人、社会人、自我实现人、复杂人	21
2.4 人本管理的理论与实践	27
本章小结	34
讨论题	34

第3章 跨文化的管理心理学	35
学习目标	35
3.1 管理与文化	35
3.2 人力资源管理的文化相对性	40
3.3 中国的文化传统与管理思想的相关分析	48
3.4 整合同化理论与跨文化管理	51
3.5 跨文化适应与跨文化沟通能力	56
本章小结	61
讨论题	62
第4章 个体心理与管理	63
学习目标	63
4.1 社会知觉与管理	63
4.2 个性与管理	74
本章小结	91
讨论题	92
第5章 激励理论与管理（上）——内容型等激励理论	93
学习目标	93
5.1 激励的一般概念	93
5.2 强化理论与管理中的奖励与惩罚	99
5.3 内容型激励理论	102
本章小结	118
讨论题	119
第6章 激励理论与管理（下）——过程型及其他激励理论	120
学习目标	120
6.1 期望理论与应用	120
6.2 目标理论与应用	122
6.3 公平理论与应用	128
6.4 中国的激励理论与模式	133
6.5 自我效能感理论	139
6.6 控制理论	140

6.7 行动理论	141
6.8 工作再设计与工作特征模型	141
6.9 现代激励理论总评	143
本章小结	143
讨论题	145
第7章 员工心理健康	146
学习目标	146
7.1 心理健康的一般概念	146
7.2 心理健康的理论基础	148
7.3 工作压力与心理健康	149
7.4 压力对员工的负面影响：倦怠	154
7.5 工作压力的个人调适	154
7.6 对员工的心理健康教育	156
本章小结	157
讨论题	157
第8章 群体与团队	158
学习目标	158
8.1 群体的概念和分类	158
8.2 群体的类型	159
8.3 工作群体的结构动力学	162
8.4 群体中的个人绩效：社会助长作用与社会惰化作用	163
8.5 团队的性质及其建设	164
本章小结	168
讨论题	169
第9章 领导心理	170
学习目标	170
9.1 领导的一般概念	170
9.2 权力与影响力	173
9.3 领导者的品质理论	180
9.4 领导者的行为理论	186

9.5 领导者的权变理论	194
9.6 魅力型领导	199
9.7 变革型领导	203
9.8 交易型领导	205
9.9 道德型领导	207
本章小结	212
讨论题	213
第10章 领导者的领导艺术与技巧	215
学习目标	215
10.1 领导者的授权	215
10.2 领导者的人际关系	223
10.3 领导者的决策	230
本章小结	241
讨论题	242
第11章 组织心理与管理（上）——组织、组织发展与变革、 员工组织行为	243
学习目标	243
11.1 组织的一般概念	243
11.2 组织的古典与现代理论	247
11.3 组织发展	250
11.4 组织变革	251
11.5 员工组织行为	258
本章小结	267
讨论题	268
第12章 组织心理与管理（下）——学习型组织的理论与实践	269
学习目标	269
12.1 学习型组织简介	269
12.2 五项修炼的内涵及其操作方法	271
12.3 学习型组织的评价	280
本章小结	284

讨论题.....	285
参考文献.....	286

学习目标

- 解释管理心理学四个层次的研究内容
- 阐明管理心理学的应用性任务
- 了解管理心理学中常用的几种研究方法

1.1 管理心理学的发展概况

管理心理学在西方称为“组织心理学”或“工业与组织心理学”，它的研究历史可以追溯到 20 世纪 20 年代的美国。管理心理学在当时被称为“工业社会心理学”，是作为对泰勒制及其研究的机械主义观点的反动而产生的。

工业社会心理学在第二次世界大战以后开始以极快的速度发展起来，并在这一时期完成了从个别局部的经验研究向更广方面研究的过度，出版了许多综述和概括性质的小册子、教材和著作。

“管理心理学”的名称在 20 世纪 50 年代出现于美国，从时间来看远先于“组织行为学”这一名称。现在较为流行的名称是“组织心理学”或“工业与组织心理学”。该学科早期的研究人员以心理学家为主体，后来社会学家和人类学家甚至政治学家、语言学家和数学家也参与到研究行列中来了。

其实，早在“十月革命”前的“沙俄”时代，工业社会心理学的研究就已经开始，但在“十月革命”以后就停止了，直至 20 世纪 60 年代，前苏联才又恢复

了对工业社会心理学的研究，并从 20 世纪 70 年代开始改用“管理心理学”的名称。1971 年，前苏联国家科委国民经济管理研究所首先设立了管理社会学和管理心理学教研室；1974 年内务部也成立了管理心理学教研室和管理心理学实验室；1976 年奥尔忠尼启则管理研究所成立了管理社会学和管理心理学教研室。此外，前苏联科学院心理研究所也从事管理心理学的研究。

现在，管理心理学已经是心理学的一个分支。在国际心理学会议上，往往将管理心理学放在应用心理学中。在近年来召开的历次国际应用心理学大会上都会出现大量的管理心理学方面的论文和报告。

美国、西欧国家管理心理学的理论体系及其主要内容在以下几本著作中得到了全面的反映：列维特（H. J. Leavitt）所著的《管理心理学》，罗桑（F. Luthans）所著的《组织行为》，雪恩（E. H. Schein）所著的《组织心理学》，考尔勃普主编的《组织心理学论文集》（由诺贝尔奖获得者西蒙负责编辑的“企业行为科学丛书”之一）。我国台湾学者汤淑贞所著的《管理心理学》一书，其内容基本上是西方管理心理学理论体系的反映。上述所有著作的内容体系大体上都是按个体心理、群体心理和组织心理三个层次进行排编，所讨论的问题大多涉及人性假设、激励、需要、挫折、知觉、学习、价值观、态度、群体动力学、群体决策、冲突、权利、信息沟通、组织结构、组织发展与变革等方面。

有关管理心理学各领域中的近期发展情况，都将在本书的各章节中得到反映。

1.2 管理心理学的对象与内容

1.2.1 管理心理学的研究对象

管理心理学是心理学的一个分支，已经有了一定的研究历史，积累了不少经验成果，其理论体系和方法论基础以及具体的实验方法也正在日臻完善。

管理心理学是研究组织中人的心理活动规律，并运用这些规律改进管理工作，充分调动人的积极性的一门科学。其研究重点是组织管理中具体的社会、心理现象，以及个体、群体、领导、组织中具体心理活动的规律性。管理心理学的研究成果对企业管理、科技管理、学校管理，以及其他各行各业的管理工作都具有重要的参考价值。

1.2.2 管理心理学的研究内容

在本书中管理心理学的研究内容可以用四个层次来进行分析：个体、群体、领导、组织。

第一，个体心理的研究。这主要包括个体心理过程、个性与管理两方面。前者探讨社会知觉、社会知觉偏差、角色知觉与管理的关系。个性与管理方面主要分析气质、性格、能力与管理的相关。在个体激励方面，书中系统介绍了当今有关的激励理论及其在管理中的应用。

第二，群体心理的研究。群体研究还包括团队的内容，其中有群体类型、群体结构动力学及其他群体现象的分析。此外，对团队的性质、类型和团队建设，书中也有介绍。

第三，领导心理的研究。这一领域的内容很多，主要包括：有关领导的概念、权利与影响力，以及有效领导的三种理论——品质、行为、权变理论；此外，有关领导类型方面，着重介绍了四种类型，魅力型、变革型、交易型与道德型领导的概念与特征；有关领导艺术与技巧方面着重分析了领导者的授权、决策与人际关系。

第四，组织心理方面的研究。在这方面，主要介绍了古典与现代的组织理论，组织发展与变革的概念，以及克服组织变革阻力的方法。同时，针对员工组织行为问题，着重介绍了正面组织行为——组织承诺、组织忠诚及组织公民行为。此外，相应介绍了负面员工组织行为（反生产工作行为）及其干预措施。

1.3 管理心理学的任务

1.3.1 管理心理学的应用性任务

管理心理学是一门应用性与实践性极强的应用心理学科。因此，管理心理学的首要任务就是为当今社会服务。由于我国社会与经济形势发生了根本性的变化，管理心理学的目标任务也要做相应的变化。这些变化表现为：

（1）随着经济发展、社会进步和人民生活水平的极大提高，人民已从物的追求向人的自身发展的追求转变。从人性理论看，人正在实现从经济人向自我实现人的跨越式转变。

（2）在发展导向方面，原来以经济建设坚持 GDP 总量发展为中心，现已转向

以人民的幸福感和社会和谐为导向的公共服务为中心。

为此，管理心理学为当今社会服务的首要任务就在于用先进的人本管理的理念与方法指导实现的人性化管理。

其次，管理心理学的另一项应用性任务是探索如何应用管理心理学的理念、方法去处理社会管理中遇到的人际矛盾与冲突，实现人际和谐，加强精神文明建设，提高人民的道德素质。

第三，公平与正义是最大的激励因素，管理心理学就是要指导领导者如何采取最佳的激励方法、领导方式和决策方法去提高领导效能，实现有效的、最佳的领导。

由于社会处于转型期间，社会矛盾与冲突凸显，在分配、房价、就业、腐败等方面，人民心存很大的不公正、不公平感，可以说这与管理心理学学科中的各领域都相关。为此，管理心理学的社会应用是一项迫切的任务。

1.3.2 管理心理学还面临着完善理论体系的迫切任务

管理心理学作为一门应用理论科学，除了要解决迫切的实际任务外，当前还迫切需要完善自己的理论体系和方法论的基础。西方各国都在努力完善和建立自己的管理心理学理论体系，同样，如何建立适合我国国情的具有中国特色的管理心理学体系，也是一件刻不容缓的任务。

管理心理学的研究成果将会促进心理学理论的发展。管理心理学的理论渊源之一是普通心理学，但是，管理心理学的研究成果也必将大大地丰富和促进普通心理学理论的发展。我国管理心理学工作者遵循“实践—理论—实践”的指导方针，既要完成当前为现代社会服务的任务，又要努力促使具有高度科学水平和中国特色的管理心理学的理论体系早日建成。

本书在管理心理学的理论创新方面，提出了“同步激励论”、“激励与去激励连续带模式理论”、“公平差别理论模式”、“跨文化管理的整合、同化理论”等，这些理论观点已经得到了国内外学术界的认同。

1.4 管理心理学的研究方法

管理心理学的研究方法包括两大部分：个案研究和实证研究。实证研究中又可

分为现场调查研究、实验室实验和现场实验。图 1—1 显示了管理心理学研究中的一个可能的研究方法序列。

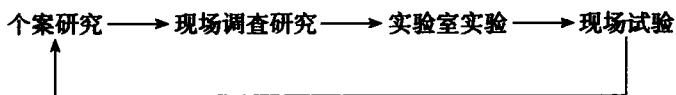


图 1—1 研究方法序列

1.4.1 个案研究

个案研究（案例研究）是对情境和情境中人们行为的集中考察。为了理解和解释一些复杂行为或事件，在缺少经验和理论指导的情况下，个案研究应运而生。与其他研究方法相比，个案研究给研究者提供了一个更开阔的视角，它也能用以建立效度和信度指标，或作为构思故事和叙事描述的工具。

个案研究的三个显著特点使它成为激发新见解的重要工具。第一，研究者能让被研究的因素随着自身的发展引导研究，并且不局限于检验已形成的假设。第二，个案研究中的研究者会试图获取充分的信息来对研究情境进行定性和解释。第三，个案研究检验一个研究者综合多元化信息并在此基础上做出综合解释的能力。

如果研究者对这三个特征了然于心，那么个案研究就能成为分析组织行为的有效方法。它适用于很多组织，揭示组织中人际关系的影响力，这种人际关系非常不同于组织结构图中的关系。比如，一个研究者可以通过查看组织会议材料、访谈、发放问卷以及亲自观察雇员间的人际往来的方式，解释组织中的真正人际关系的影响力。

个案研究的目的是提供对一个部门、一个公司或一个具体组织单位的详尽分析。其研究采用多来源资料，其中包括研究人员对组织的观察，在访谈中和在问卷调查中由组织成员所提供的情报，以及组织工作的客观指标（生产的数量和质量）等。一般认为，个案就好像照相机一样，拍摄了一个组织在短期内的“镜头”。

个案研究中还应用以下的具体研究方法，如观察法、谈话法、活动产品分析法。

1) 观察法

观察法，是在未受控制的日常生活中，了解和分析人的言行、表情等，借此来判断被观察者心理活动的一种研究方法。