



第二版

組織與管理 心理學

劉信吾 著



心理出版社

組織與管理心理學

(第二版)

劉信吾 著



國家圖書館出版品預行編目資料

組織與管理心理學 / 劉信吾著 -- 二版. --

臺北市：心理，2009.04

面；公分.--（心理學；35）

參考書目：面

含索引

ISBN 978-986-191-258-5 （平裝）

1. 組織心理學 2. 管理心理學

494.2014

98004405

心理學 35

組織與管理心理學（第二版）

作 者：劉信吾

執行編輯：郭佳玲

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

社 址：台北市和平東路一段 180 號 7 樓

總 機：(02) 23671490 傳 真：(02) 23671457

郵 撥：19293172 心理出版社股份有限公司

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

網 址：www.psy.com.tw

駐美代表：Lisa Wu Tel：973 546-5845 Fax：973 546-7651

登 記 證：局版北市業字第 1372 號

電腦排版：臻圓打字印刷有限公司

印 刷 者：東繡彩色印刷有限公司

初版一刷：2007 年 2 月

二版一刷：2009 年 4 月

定價：新台幣 350 元 ■ 有著作權・侵害必究 ■

ISBN 978-986-191-258-5

作者簡介

劉信吾

出生：1945年

學歷：國立政治大學教育學學士、碩士、博士
國立臺中一中初中部、高中部畢業

經歷：國立政治大學教育研究所兼任副教授
中華電視公司教學事業處處長
興國管理學院教務長、總務長

得獎：金鐘獎（1988年）

木鐸獎（2000年）

國防部部長獎狀（1996年）

教育部部長獎狀（2001年）

現任：興國管理學院企業管理學系專任副教授

再版序

本書第一版問世至今剛好兩年，這兩年金融危機席捲全球，股匯債商品重挫。台灣經濟首度呈現負成長，進入景氣衰退期；管理模式備至推崇、汽車最大製造廠的日本豐田汽車，產量銳減竟虧損數百億，經濟萎縮惡化到冰島、烏克蘭、巴基斯坦、委內瑞拉等國家幾乎破產。國內外各行各業膽顫心驚，有的關門大吉，有的苦思轉機或尋覓突破。

企業的轉機或突破以人才為首要，而人的行為受個人內在、旁人群體和組織環境的影響，本書詳細探討這三項因素，期望每個人更能認識自己、了解群體、融入組織，進而發揮自己、引領管理他人、增進組織績效。

台積電董事長張忠謀先生一再呼籲重視人文素養，微軟總裁 Bill Gates 經常談到做人的心胸態度，《天下雜誌》根據調查結果，企業徵人的第一要件是工作態度，其次才是專業知能。足見，做人的重要，而做人要從心理層面下功夫，這正是本書探討的重點。

本書再版，是從教學相長的經驗中，對第一版做了更為周延的補充，希望對讀者有更多的幫助。再版付印要感謝心理出版社的鼓勵與支持，書中文辭內涵如有未盡完善，敬祈同好先進不吝賜教指正。

劉信吾 謹識

2009年3月

序言

將心理學對人的認識應用在其他領域，是眾多領域專家學者的期望。心理學研究人的行為，組織由人組成，管理之中首要的是管理人，所以，心理、組織和管理之間，本身就有密不可分的關係。如何使三者緊密結合，正是本書的論題。

組織之運作以及管理之遂行，影響因素錯綜複雜，其中一個重要因素是人。在人之中，有管理人，有被管理人，兩者角色不同，所要表現的行為也不同，表現是否恰當，影響了組織與管理。

一個人的行為表現，受先天與生俱來和後天周遭環境的交互影響，他如何學習？他學到什麼？在他一生之中各個階段性的主要動機是什麼？他是否得到激勵？是否會運用激勵？他對人事物的態度如何？有什麼樣的價值觀？他的情緒管理和壓力處理的能力如何？他如何看待自己？又如何評斷他人？他是否認識自己也接納他人？是否看重自己也尊重別人？他對不同的事務如何下不同的決策？他如何處理自己內心衝突又如何面對人際外在衝突？他如何領導他人又如何接受領導？他如何與人溝通又如何建立人際關係？本書將探討這些問題，了解這些問題，就比較容易了解一個人在組織中或管理中的行為。

除了人的因素之外，影響組織運作以及管理遂行的，還有組織的結構、文化與變革以及管理的方式，都將一併討論。

本書全文共分十六章，分成三大部分：一部分介紹影響組織和管理的個體因素；一部分介紹影響組織和管理的群體因素；一部分介紹影響組織和管理的結構因素。之所以分為十六章，除了

教材本身的論理結構，也為了配合大學校院一學期扣除期中及期末考試之後的十六週。每週一個章次，期望一學期下來，對影響組織與管理活動的心理因素有完整的認識。

求學時期，修讀過張教授春興、吳教授靜吉和黃教授國彥三位大師的心理學，畢業後在中華電視公司擔任主管工作中，揣摩理論在實務上的應用。轉任學校教職後，講授管理心理學和組織行為學，多年的教學相長，對組織與管理心理學有更融會的體認，雖然如此，完稿之時，仍覺粗陋，企盼學者先進不吝匡正指導。

劉信吾 謹識

於興國管理學院

2007年1月

目 錄

第一章 緒論 / 1

- 壹、組織與管理心理學的涵義 / 3
- 貳、組織與管理心理學的演進 / 4
- 參、組織與管理心理學的基礎學科 / 5
- 肆、組織與管理心理學的研究方法 / 11
- 自我評量 / 18

第二章 對組織學的認識 / 19

- 壹、組織理論 / 21
- 貳、組織結構 / 23
- 參、組織設計 / 26
- 肆、組織文化 / 28
- 伍、組織變革 / 37
- 自我評量 / 44

第三章 對管理學的認識 / 45

- 壹、管理學的涵義 / 47
- 貳、管理學的重要學派 / 50
- 參、管理學的當今論題 / 55
- 自我評量 / 56

第四章 對心理學的認識 / 57

- 壹、心理學的涵義 / 59
- 貳、心理學的發展 / 59

參、心理學的重要學派 / 61

肆、心理學的分類 / 70

自我評量 / 72

第五章 學習 / 73

壹、學習的涵義 / 75

貳、學習曲線 / 76

參、學派對學習的研究 / 78

肆、影響學習的因素 / 86

自我評量 / 89

第六章 動機與激勵 / 91

壹、動機 / 93

貳、激勵 / 106

自我評量 / 112

第七章 態度與價值觀 / 113

壹、態度 / 115

貳、價值觀 / 126

自我評量 / 130

第八章 情緒與壓力 / 131

壹、情緒 / 133

貳、壓力 / 140

參、快樂 / 153

自我評量 / 159

第九章 人已知覺 / 161

- 壹、知覺的涵義 / 163
- 貳、知覺的歷程 / 163
- 參、影響知覺的因素 / 165
- 肆、人際活動中的知覺 / 166
- 自我評量 / 178

第十章 個別差異 / 181

- 壹、個別差異的涵義 / 183
- 貳、個別差異的原因 / 183
- 參、個別差異的現象 / 184
- 肆、個別差異的管理 / 194
- 自我評量 / 195

第十一章 個體決策 / 197

- 壹、決策的涵義 / 199
- 貳、影響個體決策的因素 / 200
- 參、決策者的決策模式 / 202
- 肆、個體決策的運用 / 209
- 自我評量 / 210

第十二章 群體行為與決策 / 211

- 壹、群體 / 213
- 貳、群體行為 / 218
- 參、群體決策 / 219
- 自我評量 / 222

第十三章 衝突與協調 / 223

壹、衝突 / 225

貳、協調 / 234

自我評量 / 238

第十四章 領導 / 239

壹、領導的涵義 / 241

貳、領導的方式 / 241

參、領導效能的理論 / 247

肆、領導成熟度與領導者形貌 / 256

自我評量 / 260

第十五章 人際關係與溝通 / 261

壹、人際關係 / 263

貳、勞資間的人際關係——勞資關係 / 268

參、溝通 / 270

肆、商業溝通——行銷 / 283

自我評量 / 285

第十六章 人力資源管理與規劃 / 287

壹、人力資源管理的涵義 / 289

貳、人力資源管理的範疇 / 289

參、人力資源規劃 / 295

自我評量 / 297

主要參考書目 / 299

名詞索引 / 301

表目錄

表 2-1	強勢組織文化和弱勢組織文化比較表	29
表 2-2	東西方組織文化比較表	32
表 2-3	G. Hofstede 提出的文化差異一覽表	36
表 6-1	管理取向與心理動機	103
表 6-2	滿足不同需求者的激勵方式	107
表 7-1	兩岸企業員工工作價值觀	128
表 7-2	台灣地區學生的社會地位價值觀	129
表 9-1	自我知覺正負向的比較	170
表 9-2	自尊高低的優缺點	173
表 10-1	心理特質的影響因素	192
表 12-1	同質群體和異質群體的比較	216
表 14-1	依被領導者人性不同的領導形式	242
表 14-2	X 理論、Y 理論和 Z 理論的觀點	243
表 14-3	領導人的形貌	259
表 15-1	人際關係相近似的概念	264

圖目錄

圖 2-1	組織分工	23
圖 2-2	科層結構	24
圖 2-3	扁平結構	25
圖 2-4	矩陣結構	25
圖 3-1	管理的功能或任務	49
圖 4-1	腦的構造	66
圖 4-2	人體神經系統	67
圖 4-3	人體內分泌系統	69
圖 5-1	學習效果遞增曲線	76
圖 5-2	學習效果遞減曲線	77
圖 5-3	學習效果高原曲線	78
圖 5-4	Thorndike 的貓籠設計	80
圖 5-5	Skinner 的鼠箱設計	80
圖 5-6	Kohler 以黑猩猩取竿勾取食物的實驗	82
圖 5-7	Tolman 以白鼠認知迷津取得食物的實驗	83
圖 5-8	幼猩猩模仿母猩猩以含有特殊汁液的樹枝， 插入螞蟻窩沾黏螞蟻	85
圖 6-1	Maslow 的需求層次	96
圖 6-2	Herzberg 的雙需求、Alderfer 的三需求對應 Maslow 的需求層次	98
圖 8-1	情緒反應	134
圖 8-2	壓力反應的歷程	141
圖 10-1	智力發展的常態曲線	185
圖 11-1	Rowe 和 Boulgarides 的決策性格	203

圖 13-1	Thomas 的性格與衝突處理	230
圖 13-2	Rahim 的衝突處理風格	230
圖 13-3	衝突強度與表現之間的關係	231
圖 14-1	領導的四個類型	243
圖 14-2	Black 和 Mouton 的領導格陣	244
圖 15-1	人際關係發展的階段	265

量表目錄

馬基維尼性格量表	11
成就動機量表	100
John Miner 的管理動機量表	103
自我控制量表	137
生活壓力量表	145
處理壓力力量表	146
生活彈性量表	149
Diener 的快樂量表	155
自我概念量表	167
Rotter 的內外控量表	169
Wayne 和 Ferris 的自我經營形象管理量表	171
個人特質量表	200
衝突處理量表	232
工作取向或關係取向量表	245
領導哲學量表	245
領導力量表	254
Kreitner 和 Kinichi 的領導者成熟量表	256
傾聽力量表	277



第一章

緒論



本章摘要

※組織與管理心理學是一門研究成員在組織與管理活動中行為表現的科學。

※組織與管理心理學的基礎學科包括組織學、管理學、心理學、社會學、人類學和政治學。

※組織與管理心理學，討論心理學在組織和管理上的運用，早期稱為工程心理學，之後稱為工業與組織心理學、管理心理學、組織心理學和組織行為學等。

※組織與管理心理學的重要學者有 Leavitt、Dubrin、Simon 以及 Robbins 等人。

※組織與管理心理學的研究方法，常用的有文獻分析法、個案研究法、觀察法、調查法、測驗法和實驗法。

※文獻分析法亦稱文獻法或歷史法，其方法是蒐尋、檢視、解釋和評析歷史資料。

※個案研究法源自對病例的研究，其方法與文獻分析法相同。

※問卷調查法是借助問卷進行調查以蒐集資料，採行問卷調查法，編製問卷要嚴謹。

※訪談調查法是借助訪談蒐集資料，訪談內容需審慎規劃。

※測驗法是運用測驗卷或量表蒐集資料，測驗卷和量表需有信度和效度。

※實驗法是運用實驗蒐集資料，通常以實驗組和控制組做比較。