

M

anagement
Psychology

管理心理学

第3版

主 编 吴晓义
副主编 姜荣萍 杜今锋



中山大學出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

管 理 心 理 学

(第3版)

主 编 吴晓义

副主编 姜荣萍 杜今锋



中山大學出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/吴晓义主编;姜荣萍,杜今锋副主编. —3 版. —广州:中山大学出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 306 - 05120 - 2

I. ①管… II. ①吴… ②姜… ③杜… III. ①管理心理学 IV. ①C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 301890 号

出 版 人: 徐 劲

策划编辑: 徐诗荣

责任编辑: 徐诗荣

封面设计: 曾 斌

责任校对: 廖丽玲

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84110283, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州家联印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 20.75 印张 430 千字

版次印次: 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

前 言

管理心理学是心理科学的一个分支，是研究组织管理中人的心理活动规律的一门学科。作为一个在企业管理改革与发展实践基础上产生的学科，其主要任务是探索改进管理工作的心理依据，寻求激励人心理和行为的各种途径和方法，以最大限度地调动人的积极性、创造性，提高劳动生产率。其研究重点是组织管理中具体的心理现象，以及个体、群体、领导和组织活动中的心理规律。

一、管理心理学的全球化与本土化

西方管理心理学于 20 世纪 50 年代产生于美国，其主要标志是 1958 年美国斯坦福大学教授黎维特《管理心理学》（*Management Psychology*）一书的出版。我国管理心理学研究不但起步较晚，且一度中断，至 20 世纪 70 年代末才重新起步。1978 年至 1980 年，一些理论工作者和实际工作者对行为科学作了大量介绍和评论，成立了行为科学研究组织，开展中国式行为科学和管理心理学的探讨。之后，我国企业界、学术界等社会各界更加广泛地开展了对行为科学与管理心理学的研究活动，并尝试把有关理论应用于企业管理的实践，有力地促进了现代管理水平的提高。

我国的管理心理学研究，是从介绍和翻译国外尤其是美国的工业与组织心理学著作和学术动向开始的。从 20 世纪 80 年代起，我国翻译出版了一些国外较有影响的著作，如马斯洛的《动机与人格》、施恩的《组织心理学》、麦考密克等人的《工业与组织心理学》，以及一些以“组织行为学”命名的其他著作。1985 年，我国学者自己编写的第一部《管理心理学》教材正式出版。随后，我国陆续出版了不少关于管理心理学和组织行为学的著作。据不完全统计，目前这类著作有数百种。这些著作的出版，满足了管理院校教学和培训企业管理者的需要，为培养管理人才和促进企业管理的科学化作出了重要贡献。其中有些著作也在管理心理学的本土化研究上向前迈出了坚实的步伐。

当今世界迅速发展，中国的改革也在不断向前推进，国际和国内的社会、文



化、经济、技术等环境都在不断地变化，这对管理心理学运用于实践不断发出挑战。环境的变化要求管理心理学不仅要面向全球，更要立足本土。由于经济的世界一体化及通讯技术的迅速发展，全球化对管理心理学的发展产生了重大影响。由于无法肯定管理心理学的实践在全世界都是有效的，所以学者们正密切关注跨文化的差异。当我们觉察到不同文化之间的差异、不同价值观互相作用的复杂性之后，当我们了解文化的差异会使人们对同样的事情产生完全不同的反应时，全球化的调查和研究开始变得更有必要。对我们学习管理心理学来说，有关文化差异的研究具有特殊重要的意义，因为这意味着基于美国文化的管理心理学理论，只有经过必要的本土化过程，才能真正在不同国家的管理实践中发挥其应有的作用。基于以上考虑，本书在结构安排上既注意到了全球化对世界各国的普遍影响，增加了跨文化案例；同时，为了帮助学习者更好地运用所学理论解决中国的现实问题，也一并增加了本土案例。

二、本书特点

与一些现行的管理心理学教材相比，本书有如下一些重要特征：

- 加强了本土化的内容。中国古代就有丰富的管理心理学思想，例如，关于人性的争论，荀子认为“今主人性，饥而欲饱，寒而欲暖，劳而欲休，此人之性情也”，而孟子则认为“人之善也，如水之下也”。中国古代管理心理学思想已经受到管理心理学家的广泛重视，而中国现在社会和经济环境的迅速变化也给管理心理学理论带来新的挑战。本书为了将管理心理学与中国的实际情况结合得更紧密，在理论、案例等方面都增加了与中国本土有关的内容。

- 架构明晰。本书采用了“个体心理——群体心理——领导心理——组织心理”的理论框架，对管理心理学的各个方面进行了全面和综合的论述。

- 对重点和难点内容加以着重阐述。我们通过多年的研究，在每个理论部分选取与管理实践最为密切相关且争议较多的主题进行深入和重点分析，以期让读者既能掌握管理心理学的全貌，又能深入分析与运用理论解决一些重点和常见的管理问题。

- 注重前沿和热点问题。例如，本书对于激励、领导行为、组织变革、知识经济时代智力型组织建设（国家社会科学基金项目“我国智力型组织知识隐藏的内容结构及相关问题研究”，项目号：13CGL066）等前沿和热点问题都进行了专门的论述，并采用了最新的研究成果。

• 体例丰富，强调案例、理论与实践相结合。我们从各种管理文献和个人经验中选取丰富的实例，来阐释相应的理论概念和原理。这些案例可以进一步强化对于相关基本原理的理解，有助于读者掌握有关抽象概念和原理的应用技巧。本书每章都以一个具体的引导案例开头，随着全章内容的展开，案例中的问题也逐步得到解决。每一章后面还附有“跨文化案例”与“本土案例”，通过对这些案例的深入讨论，可以较好地回顾该章所阐述的理论知识，并让读者能够灵活地掌握及运用。

三、本书框架

本书参考了现有管理心理学的各种文献。除了管理心理学概述，本书主要包含四个部分的内容：个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。本书的具体篇章结构如下：

第一章 管理心理学概述。本章简要地介绍了管理心理学的研究对象、基本内容和研究方法，回顾了管理心理学形成、发展的历史过程和重大事件，分析了管理心理学产生的前提条件和主要原因。本章的重点和难点内容是人性假设理论及建立在各种人性假设基础上的管理原则和管理策略。

个体心理部分共有三章。

第二章 个体心理与行为基础。本章简要介绍了个体心理的基本问题，以及个体心理与管理的关系。其中，包括心理特征与管理、个性倾向性与管理、自我意识与管理。本章的重点和难点内容是个体差异与管理和社会角色与管理。

第三章 情绪、态度与工作满意度。本章是围绕个体在工作场所的情绪和态度展开的，其基本线索是：情绪的概念、种类和基本功能，情绪劳动及情感智力；态度的概念、特性与功能，态度的测量方法，以及态度形成与改变的理论；影响工作满意度的主要因素，工作满意度与工作效率的关系，以及工作中的自我效能感。本章的重点和难点内容是态度理论和改变态度的方法。

第四章 激励理论。本章简要介绍了在国内外较有影响的以马斯洛的需要层次理论、阿尔德佛的ERG理论、赫茨伯格的双因素理论和麦克莱兰的成就需要理论为代表的內容型激励理论，以及以佛隆的期望理论、亚当斯的公平理论和斯金纳的强化理论为代表的过程型激励理论。并在此基础上从目标管理、薪酬设计和工作设计的角度，探讨了如何应用激励理论进行激励方案设计。

群体心理部分共有两章。

第五章 群体心理与行为基础。本章简要介绍了群体的概念、结构和分类，探



讨论了群体规范和群体凝聚力概念、形成过程及其对于群体成员的影响，并从理论上分析了人际知觉的过程、主要影响因素、人际知觉中各种偏见的形成原因和作用方式，以及如何利用人际知觉原理进行人际关系管理。本章的重点和难点内容是影响人际知觉的主体因素、情境因素和人际知觉的归因理论。

第六章 团队与团队建设。本章简要介绍了团队的概念、类型及团队与工作群体和学习型组织的区别与联系，并在此基础上探讨了如何建设高绩效团队和如何使个体转变成团队队员，以及团队中的沟通方式和沟通在团队工作中的重要作用。本章的重点和难点内容是高绩效团队建设。

领导心理部分共有两章。

第七章 领导心理概述。本章简要介绍了领导、领导者的概念，领导者的影响力，领导者必备的心理品质和常见的心理障碍。在此基础上着重探讨了领导工作中的规划、决策和授权。本章的重点和难点内容是决策的有效性。

第八章 领导有效性理论。本章简要介绍了目前较有影响的领导有效性理论。它们是以领导素质理论、领导风格理论和有效管理者理论为代表的领导特质理论，以领导行为四分图模型、领导方格模型和领导行为模式理论为代表的领导行为理论，以领导行为连续体模型、菲德勒模型和领导规范模型为代表的领导行为有效性的权变理论。本章的重点和难点内容是领导有效性的权变理论。

组织心理部分共有两章。

第九章 组织结构与组织文化。本章简要地介绍了组织的概念、结构与分类等组织心理研究的基本问题，并在此基础上探讨了组织的层次与管理幅度、组织管理的基本理论、组织结构的影响因素和设计方法，以及组织文化的创建、保持和发展等组织管理中的核心问题。本章的重点和难点内容是组织结构的设计和组织文化创建。

第十章 组织发展与组织变革。本章简要地介绍了组织发展的概念、特征和理论基础，组织变革的概念、影响因素及主要征兆，并在此基础上分析了组织发展与变革的动力、阻力，以及如何对组织变革的阻力进行克服，探索了组织发展与变革的策略、方式和干预途径。

四、教辅资料

对使用本教材的老师，我们将免费提供方便于教学的支持性材料，如有需要，请发送电子邮件至 978218647@qq.com 索取如下资料：

1. 电子版教学大纲
2. 电子版教学大纲实施方案
3. 电子版全程教案
4. 电子版全程课件
5. 电子版教学指导
6. 电子版学习指导
7. 电子版案例分析
8. 电子版真实情境练习
9. 电子版仿真情境练习
10. 电子版“情境—达标”式教学模式使用指南
11. 电子版“案例教学法”使用指南
12. 全程教学视频
13. 关键知识点微课视频
14. 关键知识点案例视频

五、后记

在过去的 20 年中，在讲授以及帮助别人应用管理心理学的过程中，我们学到了很多的东西。人们对于管理心理学的兴趣和期待越来越多，越来越多的企业和个人将管理心理学的运用视为提高绩效的一个重要途径。在经济发展蓬勃的中国，对于管理心理学的学习和研究已经不再局限于西方现成的理论，中国的传统文化、国情特点和迅速变化的社会与经济环境让人们对于管理心理学的本土化发展更感兴趣。

为满足教师和学生的需求，本书第三版的内容随着社会与经济环境的变化作了许多调整，我们也接受了许多人的建议。在前面两版广泛使用的基础上，来自各方的大量反馈使得本书更加符合读者的需求。教师们总是希望教材中包括相关领域的最新内容，以及令人信服的理论体系，我们希望本书的章节安排、具体内容以及教学方法设计能够得到广大读者的认同。

本书由吴晓义任主编，姜荣萍、杜今锋任副主编。具体编写分工是：第一章至第三章由吴晓义、赵兴庐编写，第四章由张燕、马骏编写，第五章由姜荣萍、魏少容编写，第六章由姚振华、唐斯纳编写，第七章由姜荣萍、张菡编写，第八章由李美红、姜微微编写，第九章至第十章由杜今锋、何小姬编写，全书由吴晓义统稿、

审阅、定稿。

在本书的编写和修订过程中，广东省管理创新和发展研究会、广东汉略管理咨询公司给予了全程指导，中山大学出版社给予了大力协助和支持，在此谨对他们的支持和辛勤劳动表示衷心的感谢！另外，在本书的编写过程中，我们还参考、借鉴、引用了许多专家、学者和培训机构的研究成果，无法一一列举，在此一并表示感谢！

本书写作过程既耗费时间也耗费精力。尽管我们做了最大努力，希望本书能反映管理心理学的最新研究成果，但相关的研究还在继续发展，我们也在不断学习。最终，本书的价值还是要由使用本书的教师与学生来决定。我们欢迎并希望能够得到各位读者的反馈，我们将认真倾听您的意见，并酌情在以后的版本中加以改进以不断完善本书。

吴晓义

2014年11月于广州

目 录

第一章 管理心理学概述	(1)
引导案例	(2)
第一节 管理心理学的研究对象、内容与方法	(3)
一、管理心理学的研究对象	(3)
二、管理心理学的研究内容	(4)
三、管理心理学的研究方法	(5)
第二节 管理心理学的形成与发展	(8)
一、管理心理学形成的理论准备	(8)
二、管理心理学的产生与发展	(12)
三、全球化时代管理心理学研究的新变化	(14)
第三节 人性假设理论与管理	(17)
一、人性假设的含义	(17)
二、人性假设的 X 理论与 Y 理论	(18)
三、人性假设的经济人、社会人、自我实现人和复杂人理论	(20)
本章小结	(23)
本土案例	(23)
跨文化案例	(25)
思考题	(26)
网络情境练习	(26)
真实情境练习	(26)
第二章 个体心理与行为基础	(27)
引导案例	(28)
第一节 个性概述	(29)
一、个性的概念	(29)
二、个性的结构	(30)
三、个性与工作匹配	(30)
第二节 个性心理特征与管理	(32)



一、气质与管理	(32)
二、性格与管理	(35)
三、能力与管理	(37)
第三节 个性倾向性与管理	(40)
一、动机与管理	(40)
二、需要与管理	(43)
三、价值观与管理	(45)
第四节 自我意识与管理	(48)
一、自我意识概述	(49)
二、自我意识的产生与发展	(53)
三、自我意识与角色知觉	(55)
本章小结	(59)
本土案例	(60)
跨文化案例	(60)
思考题	(62)
网络情境练习	(62)
真实情境练习	(62)
 第三章 情绪、态度与工作满意度	(63)
引导案例	(64)
第一节 工作场所中的情绪与情绪管理	(64)
一、工作场所的情绪	(64)
二、情绪劳动	(67)
三、情感智力	(69)
第二节 工作态度与工作满意度	(72)
一、工作态度概述	(72)
二、态度的形成与改变	(75)
三、态度理论	(78)
四、工作满意度	(81)
第三节 压力、挫折与自我效能感	(84)
一、压力	(84)
二、挫折	(87)
二、自我效能感	(92)
本章小结	(95)
本土案例	(96)

跨文化案例	(97)
思考题	(98)
网络情境练习	(99)
真实情境练习	(99)
第四章 激励理论	(101)
引导案例	(102)
第一节 内容型激励理论	(103)
一、需要层次理论	(103)
二、生存、关系、成长理论	(107)
三、双因素理论	(109)
四、成就需要理论	(112)
第二节 过程型激励理论	(114)
一、期望理论	(115)
二、公平理论	(118)
三、强化理论	(121)
第三节 激励理论在实践中的应用	(123)
一、目标管理	(124)
二、薪酬设计	(126)
三、工作设计	(131)
本章小结	(135)
本土案例	(136)
跨文化案例	(137)
思考题	(138)
网络情境练习	(138)
真实情境练习	(138)
第五章 群体心理与行为基础	(139)
引导案例	(140)
第一节 群体概述	(141)
一、群体的概念、结构与分类	(141)
二、群体的规模	(144)
三、非正式群体	(145)
第二节 群体规范、群体压力与群体凝聚力	(147)
一、群体规范	(148)

二、群体压力	(150)
三、群体凝聚力	(152)
第三节 群体中的人际知觉与人际关系管理	(154)
一、影响人际知觉的主要因素	(155)
二、人际知觉中的偏见与归因	(157)
三、群体中的人际关系管理	(162)
本章小结	(164)
本土案例	(165)
跨文化案例	(166)
思考题	(167)
网络情境练习	(167)
真实情境练习	(168)
 第六章 团队与团队建设	(169)
引导案例	(170)
第一节 如何理解团队	(171)
一、团队概述	(171)
二、团队的类型	(173)
三、团队与学习型组织	(175)
第二节 高绩效团队建设	(177)
一、团队效果模型	(177)
二、建设高效工作团队	(179)
三、如何使个体转变成团队队员	(184)
第三节 团队中的沟通	(185)
一、团队中人际沟通的过程、特点与基本类型	(186)
二、团队沟通网络与沟通障碍	(190)
三、团队中的冲突与冲突管理	(194)
本章小结	(198)
本土案例	(199)
跨文化案例	(200)
思考题	(201)
网络情境练习	(202)
真实情境练习	(202)

第七章 领导心理概述	(203)
引导案例	(204)
第一节 领导与领导者	(205)
一、领导与领导者的概念	(205)
二、领导与管理的区别	(207)
三、领导者的影响力	(207)
第二节 领导者的主要职责	(211)
一、规划	(211)
二、决策	(212)
三、授权	(217)
第三节 领导者的心理品质	(218)
一、领导者必备的心理品质	(218)
二、领导者常见的心理障碍	(220)
本章小结	(222)
本土案例	(222)
跨文化案例	(223)
思考题	(224)
网络情境练习	(224)
真实情境练习	(224)
第八章 领导有效性理论	(225)
引导案例	(226)
第一节 领导有效性的特质理论	(227)
一、领导素质理论	(227)
二、领导风格理论	(228)
三、有效管理者理论	(230)
第二节 领导行为理论	(232)
一、领导行为四分图模型	(232)
二、领导方格模型	(233)
三、领导行为模式理论	(235)
第三节 权变理论	(237)
一、专制—民主连续体模型	(237)
二、菲德勒模型	(239)
三、领导规范模型	(240)
本章小结	(242)



本土案例·····	(243)
跨文化案例·····	(243)
思考题·····	(245)
网络情境练习·····	(245)
真实情境练习·····	(245)
第九章 组织结构与组织文化·····	(247)
引导案例·····	(248)
第一节 组织概述·····	(249)
一、组织的概念·····	(249)
二、组织层次与管理幅度·····	(250)
三、组织理论·····	(251)
第二节 组织结构·····	(253)
一、组织的概念与基本类型·····	(253)
二、影响组织结构的主要因素·····	(254)
三、组织结构设计的方法·····	(259)
第三节 组织文化·····	(262)
一、组织文化概述·····	(262)
二、组织文化构成要素·····	(265)
三、组织文化创建、保持与发展·····	(270)
本章小结·····	(274)
本土案例·····	(274)
跨文化案例·····	(276)
思考题·····	(278)
网络情境练习·····	(278)
真实情境练习·····	(278)
第十章 组织发展与组织变革·····	(279)
引导案例·····	(280)
第一节 组织发展与组织变革概述·····	(281)
一、组织发展的概念、特征和理论基础·····	(281)
二、组织变革的条件、征兆和主要方式·····	(284)
三、组织变革的过程·····	(286)
第二节 组织变革的动力和阻力·····	(289)
一、组织变革的动力·····	(289)

二、组织发展与变革的阻力·····	(290)
三、组织变革阻力的克服·····	(292)
第三节 组织发展的目标、路径和策略·····	(295)
一、组织发展的目标·····	(295)
二、组织发展的路径·····	(296)
三、组织发展的策略·····	(299)
本章小结·····	(302)
本土案例·····	(302)
跨文化案例·····	(303)
思考题·····	(305)
网络情境练习·····	(305)
真实情境练习·····	(306)
参考文献·····	(307)

管理心理学概述

学习目标

1. 了解管理心理学的研究对象和主要内容
2. 掌握管理心理学的研究方法
3. 熟悉管理心理学的形成和发展过程
4. 理解人性假设的含义及相关理论
5. 了解全球化给管理工作带来的挑战