

新世纪 全国高等中医药院校规划教材



管理心理学

供管理专业用

主编 刘鲁蓉

中国中医药出版社



新世纪全国高等中医药院校规划教材

管理心理学

(供管理专业用)

主 编 刘鲁蓉 (成都中医药大学)
副主编 刘晓晶 (黑龙江中医药大学)
梁彩花 (广西中医学院)
陈 捷 (北京中医药大学)

中国中医药出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 /刘鲁蓉主编. —北京:中国中医药出版社, 2010.7

新世纪全国高等中医药院校规划教材

ISBN 978 - 7 - 5132 - 0013 - 4

I. ①管… II. ①刘… III. ①管理心理学 - 中医学院 - 教材 IV. ①C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 099265 号

中国中医药出版社出版
北京市朝阳区北三环东路28号易亨大厦16层
邮政编码 100013
传真 010 64405750
河北欣航测绘院印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 850×1168 1/16 印张 15 字数 349千字
2010年7月第1版 2010年7月第1次印刷
书号 ISBN 978 - 7 - 5132 - 0013 - 4

*

定价 20.00 元
网址 www.cptcm.com

如有印装质量问题请与本社出版部调换
版权专有 侵权必究

社长热线 010 64405720
读者服务部电话 010 64065415 010 84042153
书店网址 csln.net/qksd/


全国高等中医药教材建设 专家指导委员会

- 名誉主任委员** 李振吉 (世界中医药学会联合会副主席兼秘书长)
邓铁涛 (广州中医药大学 教授)
- 主任委员** 于文明 (国家中医药管理局副局长)
- 副主任委员** 王永炎 (中国中医科学院名誉院长 教授 中国工程院院士)
姜在旸 (国家中医药管理局人事教育司司长)
- 委员** (按姓氏笔画排列)
- 马 骥 (辽宁中医药大学校长 教授)
王 华 (湖北中医药大学校长 教授)
王 键 (安徽中医学院院长 教授)
王乃平 (广西中医学院院长 教授)
王之虹 (长春中医药大学校长 教授)
王北婴 (国家中医药管理局中医师资格认证中心主任)
王绵之 (北京中医药大学 教授)
王新陆 (山东中医药大学校长 教授)
尤昭玲 (湖南中医药大学校长 教授)
石学敏 (天津中医药大学教授 中国工程院院士)
龙致贤 (北京中医药大学 教授)
尼玛次仁 (西藏藏医学院院长 教授)
匡海学 (黑龙江中医药大学校长 教授)
任继学 (长春中医药大学 教授)
刘红宁 (江西中医学院院长 教授)
刘振民 (北京中医药大学 教授)
刘延楨 (甘肃中医学院院长 教授)
齐 昉 (首都医科大学中医药学院院长 教授)
严世芸 (上海中医药大学 教授)
李庆生 (云南中医学院院长 教授)
李连达 (中国中医科学院研究员 中国工程院院士)
李佃贵 (河北医科大学副校长 教授)

肖培根 (中国医学科学院研究员 中国工程院院士)
吴咸中 (天津中西医结合医院主任医师 中国工程院院士)
吴勉华 (南京中医药大学校长 教授)
张伯礼 (天津中医药大学校长 教授 中国工程院院士)
陈可冀 (中国中医科学院研究员 中国科学院院士)
陈立典 (福建中医药大学校长 教授)
范永升 (浙江中医药大学校长 教授)
范昕建 (成都中医药大学校长 教授)
周 然 (山西中医学院院长 教授)
周永学 (陕西中医学院院长 教授)
周仲瑛 (南京中医药大学 教授)
郑玉玲 (河南中医学院院长 教授)
胡之璧 (上海中医药大学教授 中国工程院院士)
洪 净 (国家中医药管理局人事教育司副司长)
贺兴东 (世界中医药学会联合会 副秘书长)
耿 直 (新疆医科大学副校长 教授)
徐志伟 (广州中医药大学校长 教授)
高思华 (北京中医药大学校长 教授)
曹洪欣 (中国中医科学院院长 教授)
梁光义 (贵阳中医学院院长 教授)
程莘农 (中国中医科学院研究员 中国工程院院士)
谢建群 (上海中医药大学常务副校长 教授)
路志正 (中国中医科学院 研究员)
颜德馨 (上海铁路医院 主任医师)

秘 书 长 王 健 (安徽中医学院院长 教授)
洪 净 (国家中医药管理局人事教育司副司长)

办公室主任 王国辰 (中国中医药出版社社长)
办公室副主任 林超岱 (中国中医药出版社副社长)



新世纪全国高等中医药院校规划教材

《管理心理学》编委会

- 主 编** 刘鲁蓉 (成都中医药大学)
- 副主编** 刘晓晶 (黑龙江中医药大学)
梁彩花 (广西中医学院)
陈 捷 (北京中医药大学)
- 编 委** (以姓氏笔画为序)
- 任滨海 (广州中医药大学)
江陆平 (甘肃中医学院)
李力生 (天津中医药大学)
李习平 (湖北中医药大学)
张 辉 (首都医科大学)
陈玉兰 (成都中医药大学)
荆春燕 (浙江中医药大学)

前 言

“新世纪全国高等中医药院校管理专业规划教材”是依据教育部有关普通高等教育教材建设与改革的文件精神，在国家中医药管理局的规划指导下，由全国中医药高等教育学会、全国高等中医药教材建设研究会组织，全国高等中医药院校和部分高等医药院校教师联合参加编写，中国中医药出版社出版的高等中医药院校本科系列行业规划教材。

近年来，全国各高等中医药院校陆续开设了管理专业，旨在培养既具有中医药基础理论知识，又能系统掌握中医药卫生事业管理及中医药企事业经营理论、管理技术和方法的高级人才。自全国各高等中医药院校开展管理专业教学以来，由于所用教材大多为自编教材或综合性院校编写的教材，所以一直没有较统一的教学计划，在教学上也难以体现高等中医药教育的特色。教材的问题已成为高等中医药院校管理专业亟待解决的大问题。基于以上现状，在国家中医药管理局的宏观指导下，全国高等中医药教材建设研究会在进行充分调研的基础上，应各高等中医药院校一线教师以及教学主管部门的呼吁，于2006年启动了全国高等中医药院校管理专业规划教材的建设工作。

按照国家中医药管理局关于行业规划教材建设的精神，本套教材的编写组织工作采用了“政府指导，学会主办，院校联办，出版社协办”的运作机制。全国高等中医药教材建设研究会于2006年3月向全国各高等中医药院校教务处和管理学院（或管理系）下发了《关于全国中医药院校管理专业课程规划教材目录的征求意见函》，根据各院校意见反馈，同时结合各院校管理专业课程设置情况，经专家委员会讨论，最终确定了14门新世纪全国高等中医药院校管理专业规划教材，具体书目为：《医院管理学》《医药企业管理学》《卫生统计学》《卫生管理学》《药事管理学》《卫生信息管理》《医院财务管理》《卫生经济学》《卫生法学》《公共关系学》《医药人力资源管理学》《管理学基础》《管理心理学》《医院管理案例》。

本套教材在组织编写过程中，严格贯彻国家中医药管理局提出的“精品战略”精神，从教材规划到教材编写、专家论证、编辑加工、出版，都有计划、有步骤地实施，层层把关，步步加强，使“精品意识”、“质量意识”贯彻全过程。每种教材均经历了编写会、审稿会、定稿会的反复论证，不断完善，注意体现素质教育和创新能力、实践能力的培养，为学生知识、能力、素质协调发展创造条件。同时在编写过程中始终强调突出中医药人才的培养目标，在教材中尽量体现中医药特色。

本套教材从开始论证到最后编写工作的完成，始终得到了全国各高等中医药院校各级领导和教学管理部门的高度重视，各校在人力、物力和财力上均给予了大力支持。广大从事教学的一线教师在这套教材的编写工作中倾注了大量心血，充分体现了扎实的工作作风和严谨

的治学态度。在此一并致以诚挚的谢意！

新世纪全国高等中医药院校管理专业规划教材的编写是一项全新的工作，所有参与工作的教师都充分发挥了智慧和能力，通过教材建设工作对教学水平进行总结和提高，并进行了积极的探索。但是，一项创新性的工作难免存在不足之处，希望各位教学人员在使用过程中及时发现问题并提出宝贵意见，以便重印或再版时予以修改和提高，使教材质量不断提高，逐步完善，更好地适应新世纪中医药人才培养的需要。

全国中医药高等教育学会
全国高等中医药教材建设研究会
2009年6月

编写说明

21 世纪, 经济全球化的趋势和产业结构调整使企业普遍面临着生存与发展的挑战, 人们越来越意识到组织持续发展的生命力并不完全体现在资金、设备、产品等有形资产上, 而更多体现在组织中人的因素上。管理心理学正是以组织中的人作为特定的研究对象, 研究如何调动人的积极性、主动性与创造性的学问。在经济全球化的进程中, 管理心理学的研究成果越来越广泛地被应用到组织管理中, 从而凸显出它的学科魅力和应用价值。但同时管理心理学在这场变革中面临着新的机遇和挑战, 并呈现出新的研究特点。我们在多年从事管理心理学教学的基础上, 结合管理实践, 参考国内外最新的研究成果编写本书, 以适应高等学校教学和企业实践发展应用的需要。

管理心理学是以研究组织管理活动中个体、群体、领导、组织的心理行为规律为主要内容, 探索激励人的心理和行为的各种途径和技巧, 以调动人的积极性、提高工作生活质量和与管理效能为目的的一门应用学科, 也是一门理论性与实践性较强的学科。本教材坚持学术性与实用性、理论与实际、传承与发展相结合的原则, 体现了以下特点: 第一, 贴近时代, 力求反映新形势下组织管理实践活动中出现的新的管理心理学问题, 在把握管理心理学的基本知识、基本理论和基本技能的前提下, 拓展新内容, 努力使管理心理学的内容体系更完整、更丰富; 第二, 及时反映管理心理学学科的新进展, 注重总结中国管理实践, 特别是卫生管理实践的经验, 使教材更具科学性和针对性; 第三, 充分汲取一线教师长期从事管理心理学教学的丰富经验, 理论教育与案例讨论相结合, 使教师教学更具可操作性, 同时也能激发学生主动学习的兴趣。

本教材为新世纪全国高等中医药院校规划教材, 是全国高等医学院校管理类专业和心理学类专业的主干课程教材, 定位于以本科教育为主, 也可作为其他专业的选修课教材及研究生教育、成人教育、卫生管理干部岗位培训参考书。广大管理工作者在实际工作中也可以参考本书。

全书共 12 章, 具体编写分工如下: 第一章刘鲁蓉, 第二章荆春燕, 第三章李力生, 第四章刘晓晶, 第五章李习平, 第六章陈捷, 第七章梁彩花, 第八章陈捷, 第九章张辉, 第十章江陆平, 第十一章陈玉兰, 第十二章任滨海。

本书在编写过程中得到了成都中医药大学、中国中医药出版社及各编者所在高校的大力支持; 各位编委对大纲和编写内容进行了深入讨论, 并提出了许多宝贵意见; 成都中医药大学余曙光副校长及景琳教授对本书始终予以关注与支持; 教材秘书陈玉兰副教授做了大量联系和文字审校工作。在此对所有关心、支持和帮助本教材编写工作的领导、同行致以衷心的感谢! 本书在编写过程中参考了国内外许多专家学者的研究成果, 在此一并致以诚挚的谢意!

恳请同行专家及广大读者阅读本书后提出宝贵意见, 以便今后修订和完善。

刘鲁蓉

2010 年 4 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理心理学概述	1
一、管理心理学的研究对象	1
二、管理心理学的研究内容	2
三、管理心理学的任务	3
第二节 管理心理学的产生与发展	4
一、管理心理学的产生	4
二、管理心理学的理论基础	5
三、管理心理学的研究概况和发展趋势	9
第三节 管理心理学中的人性观	13
一、“经济人”与“X理论”	13
二、“社会人”与“人群关系理论”	14
三、“自我实现人”与“Y理论”	15
四、“复杂人”与“超Y理论”	16
第二章 管理心理学研究方法	19
第一节 研究的设计	19
一、研究的几种变量	19
二、研究的程序	20
第二节 研究的原则与方法	21
一、研究的原则	21
二、研究方法	22
第三节 研究结果的数据处理	31
一、常用的统计学软件	31
二、常用统计分析	31
第三章 社会知觉与管理	34
第一节 社会知觉概述	34
一、社会知觉的概念	34
二、社会知觉的特点	35
三、社会知觉的种类	36

第二节 社会知觉的偏差	37
一、晕轮效应	37
二、首因效应和近因效应	38
三、刻板印象	38
四、心理定势	38
五、投射效应	39
第三节 社会知觉的归因理论	39
一、归因与归因理论	39
二、影响归因的因素	44
第四节 社会知觉研究在管理中的应用	46
一、就业面试	46
二、绩效评估	47
三、职工的努力程度	47
四、职工的忠诚度	47
第四章 人格特征与管理	50
第一节 能力	50
一、能力的概念	50
二、能力的种类	51
三、影响能力形成与发展的因素	52
四、能力的差异与管理	53
第二节 气质	56
一、气质的概念	56
二、气质的类型与特征	57
三、气质与管理	59
第三节 性格	60
一、性格的概念	60
二、性格的特征	61
三、性格的类型	62
四、性格的形成与发展	64
五、性格与管理	66
第五章 工作态度	70
第一节 工作态度概述	70
一、态度概述	70
二、价值观与态度	73
三、工作态度的形成与改变	75

第二节 工作满意度	76
一、工作满意度的概念	76
二、工作满意度的影响因素	76
三、提高工作满意度的方法	79
第三节 心理契约与组织承诺	80
一、心理契约的概念	80
二、心理契约的发展	80
三、心理契约的维度和类型	82
四、组织承诺的概念和形式	83
第六章 人才测评与选拔	87
第一节 人才测评概述	87
一、人才测评的含义	87
二、人才测评的方法	88
第二节 人才选拔	96
一、人才选拔的含义	96
二、人才选拔过程	96
三、人才选拔中的常见问题	99
第三节 职业管理	99
一、职业管理的含义	100
二、员工在职业管理中的角色	100
三、组织在职业管理中的角色	101
四、职业生涯发展与管理中常见的问题及其对策	101
第七章 激励	105
第一节 什么是激励	105
一、激励的概念	105
二、激励的作用	106
三、激励的特征	107
四、激励的应用	107
第二节 激励理论	108
一、内容型激励理论	108
二、过程型激励理论	116
三、行为改造型激励理论	121
第三节 激励的方法	125
一、激励的原则	125
二、激励方法及激励方法中的几个辩证关系	126

三、完善激励方法的具体措施·····	129
第八章 工作压力与管理·····	132
第一节 工作压力概述·····	132
一、工作压力的概念·····	132
二、工作压力的特征·····	132
三、工作压力的感受性差异·····	133
第二节 工作压力的影响与来源·····	134
一、工作压力的影响·····	134
二、工作压力的来源·····	136
第三节 工作压力的管理·····	138
一、组织中工作压力的个体调控·····	138
二、组织压力的管理·····	139
第九章 群体心理与管理·····	142
第一节 群体概述·····	142
一、群体的概念·····	142
二、群体的种类·····	143
三、群体的功能·····	145
第二节 群体动力·····	146
一、群体动力因素·····	146
二、群体内的行为·····	149
第三节 群体沟通·····	152
一、沟通概述·····	152
二、沟通的分类·····	152
三、沟通网络·····	154
四、沟通障碍·····	156
五、改善沟通的方法·····	157
第四节 群体决策·····	158
一、群体决策的概念·····	158
二、群体决策的两种心理现象·····	160
三、群体决策的技术·····	161
第十章 领导心理·····	165
第一节 领导概述·····	165
一、领导的概念与功能·····	165
二、领导与管理的区别与联系·····	166

三、领导的影响力	167
四、我国传统的领导心理学观点	168
第二节 领导理论	170
一、领导特质理论	170
二、领导风格理论	171
三、领导有效性的情景理论	174
四、现代领导心理理论的研究	177
第三节 领导者的素质	179
一、胜任领导的能力	179
二、胜任领导的个性	179
三、制约领导有效性的个人因素	180
第十一章 组织心理	183
第一节 组织与组织结构	183
一、组织的概念及类型	183
二、组织结构	184
第二节 组织变革与发展	187
一、组织变革与组织发展的概念	187
二、组织变革的动力	188
三、组织变革的阻力及克服	189
四、组织变革与组织发展途径	190
第三节 组织文化	194
一、组织文化的概念	195
二、组织文化的构成	195
三、组织文化的作用	196
四、组织文化建设	197
第十二章 环境与管理心理	202
第一节 环境与管理	202
一、环境概述	202
二、组织环境的分类	203
三、组织与环境的关系	203
第二节 物理环境	205
一、温度与湿度	205
二、照明	205
三、声音	206
四、色彩	208

第三节 社会环境.....	208
一、民族性格.....	208
二、道德.....	209
三、社会思潮.....	210
四、舆论.....	210
参考文献.....	214

第一章

绪论

【学习目标】

1. 掌握管理心理学的研究对象、研究内容。
2. 掌握人性假设的基本观点、管理措施。
3. 熟悉管理心理学产生的理论基础。
4. 了解管理心理学的研究与发展概况。

第一节 管理心理学概述

一、管理心理学的研究对象

(一) 管理心理学的定义

管理心理学是心理学的一个分支学科，也是管理科学的重要组成部分。管理心理学是研究组织管理过程中人的心理活动规律，以调动组织成员工作积极性，提高工作生活质量与管理效能为目的的学科。

管理心理学从管理出发，将心理学的一般原理运用于组织管理过程中，因此管理心理学也称为组织心理学、组织行为学或组织管理心理学。

管理心理学是建立在心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学等学科基础之上，并运用这些学科的理论、方法研究管理中的心理现象的一门学科，因而也是一门跨自然科学、社会科学的边缘性学科，是一门应用心理学科。

(二) 管理心理学的研究对象

组织管理的对象可以分为两个大的方面：一是对“物”的管理，即对组织运作的机器、设备、技术、资金及其运作过程的管理；二是对“人”的管理。前者主要涉及“人-机”关系研究，即探讨如何改进人的行为“适应机器的特点及机器设备怎么适应人的身心特点”，属于这一类型的研究学科称之为工效学或工程心理学。后者则主要涉及“人-人”关系研究，管理心理学就是属于这一类型问题研究的学科。

管理心理学的研究对象是组织管理过程中个体、群体、组织与领导的心理现象及其规律。概括起来说，管理心理学最基本的研究对象是组织管理活动中的人。管理心理学之所以把组织中的人作为特定的研究对象，主要理由如下：

第一，人是组织最重要的资源。生产力的发展使组织发展由依靠资本的作用日益转变到

依靠人的作用。在现代管理中关于组织的资源有三分说，即人力、资金、土地；四分说，即人力、资金、土地及管理；五分说即人力、资金、原物料、机器设备和产销方法或技术；六分说，即人力、资金、原物料、机器设备、产销方法或技术、时间；七分说即人力、资金、原物料、机器设备、产销方法或技术、时间和信息。不管哪种说法，“人”才是最重要的资源。研究人的心理，对充分运用人力资源具有重要作用。

第二，人是组织管理的主体，组织目标要靠人来实现。随着科技的发展，机器虽然可以代替工人，电脑也可以代替一部分人脑的功能，但是设计和使用机器及电脑的仍然是人。即使在未来社会的现代化管理中，最主要的管理仍是对人的管理。研究组织中人的心理行为规律，调动人的积极性，应成为管理的主题。

第三，科学技术越发展，就越要重视人的因素。在信息化社会，不仅在经营管理中，而且在生产操作中人的脑力劳动的比重也将越来越大。据统计，在机械化水平低的情况下，体力劳动和脑力劳动耗费的比例为9:1；在中等机械化水平下是6:4；在全盘自动化的情况下为1:9。人类越是进入了普遍使用计算机、信息化管理的时代，越是要求职工具有更高级的智力劳动。由此可见，对脑力劳动者的管理仅仅采用强制和监督的办法显然是无效的。事实证明，对脑力劳动的最有效的管理方式就是调动脑力劳动者的积极性、创造性和主动精神。所以，科技越发达，管理中越要重视人的因素。

第四，它是管理科学发展的结果。管理活动自人类社会诞生以后就存在，管理成为一门独立的科学，是近代社会发展及人们长期管理实践的结果。在管理科学的发展过程中，随着研究的进展形成了各种管理理论流派，管理思想逐渐得以演变。从把人看作机器附属品的“经济人”的假设到重视员工士气的“社会人”的假设，以及从重视人的主观能动性的“自我实现人”的假设到重视多维影响因素的“复杂人”的假设，管理思想发生了根本性的变化。在管理中“人”是最重要的因素，对人的管理在组织管理活动中日益重要，也正是管理思想的变化，才促成管理心理学的诞生。

二、管理心理学的研究内容

管理心理学把组织中的人作为研究对象，而人的一切活动都是在心理因素支配下进行的，因此对人的心理的研究就成为理解人的关键。组织中人的活动不是孤立进行的，而是由参与生产劳动的劳动者以某种关系组成一定的群体进行的，是有组织和有领导的劳动，因此，研究人的心理活动，就必须对管理过程中个体、群体、组织与领导的心理现象及其规律进行分析，在此基础上，管理者才能采取有效的管理方法，提高组织管理效能。

管理心理学特殊的研究对象，决定了它研究的具体内容。管理心理学的研究内容包括以下几个方面：

（一）个体心理

个体是组织系统最基本的构成要素，个体行为是组织行为的基本单位。也就是说，组织运作的效率和效益决定于组织中个体行为的效率。因此，能否调动个体工作和劳动的积极性、主动性和创造性，对于整个组织系统目标的实现、效率和效益的提高具有至关重要的影响。所以对于个体心理和行为的研究是管理心理学主要研究课题之一。个体心理与行为研究