

●●●
公共管理系列教材

管理心理学

Managerial Psychology

范逢春 主编

 中国人民大学出版社



公共管理系列教材

管理心理学

Managerial Psychology

范逢春 主编

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/范逢春主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 8
公共管理系列教材
ISBN 978-7-300-17742-7

I. ①管… II. ①范… III. ①管理心理学-高等学校-教材 IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 140849 号

公共管理系列教材
管理心理学
范逢春 主编
Guanli Xinlixue

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京密兴印刷有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2013 年 9 月第 1 版
印 张	22 插页 1	印 次	2013 年 9 月第 1 次印刷
印 数	498 000	定 价	42.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

主编简介



范逢春，四川大学公共管理学院副教授，行政管理、应用心理学硕士生导师，四川大学公共管理学院院长助理，四川大学行政管理系主任，四川大学中国地方政府创新研究中心副主任，四川省领导干部选拔考试测评研发专家，多家培训机构特聘教授。

主编教材《管理心理学》、《管理学》、《比较行政学》、《公共管理》、《薪酬管理》5部，参编教材《公共部门人力资源开发与管理》等5部，与人合著《中国经济新焦点评析》，与人合作翻译《教会孩子学习与生活》；主持国家社会科学基金、四川省哲学社会科学、四川省软科学等各类课题20余项，主研各类课题30余项；发表论文近20篇；获得全国首批MPA优秀教学奖、四川省哲学社会科学优秀成果奖、四川省优秀教学成果奖等各类奖项10余项。

本书特色



本书是编者十余年追踪管理心理学的学科发展、探索管理心理学的内容变迁、思考管理心理学的教学规律的结果。本教材的编写特色如下：

(1) 时代性。把握学科前沿，追踪国际趋势。本书突出了管理心理学最新的理论进展，探索了管理心理学最新的发展趋势。

(2) 逻辑性。内容层层推进，结构安排合理。内容按照“个体—群体—组织”的逻辑进路，铺排推进。

(3) 可读性。理论联系实际，强调应用导向。本书编排形式灵活，有大量的最新知名案例。

本书适合用作管理类专业本科生、研究生（包括 MBA、MPA 等专业硕士）教材，也适合公共部门、私人部门的管理人员阅读。

前 言



管理心理学研究什么？这是所有的读者在阅读本书前可能会思考的问题。其实，这也是每一位从事管理心理学研究的学者最想表达清楚的一个问题。

按照编者的理解，管理心理学是关于人的主体性的研究。我们在寻找人的行为的根，由此我们在重识、重铸社会组织内人与人的关系。对人的主体性的研究，有两条基本路径：一是微观研究，从人的心理过程出发，思考人格的差异性，探索每一张面具背后的精神世界；二是宏观研究，从文化、政治、经济的视野思考，探索每一个行为表象背后的内在机制。管理心理学力图把这两个途径加以平衡，更为全面地探讨人之为人的每一个必然性。

心理学对人的主体性研究总是从人格出发的。人格（personality）这个概念源于拉丁语 persona，原是指演员在舞台上戴的面具，与我们今天戏剧舞台上不同角色的脸谱相类似。后来心理学借用这个术语，用来说明每个人在人生舞台上各自扮演的角色及其不同于他人的精神面貌。这就引发了我们的好奇心，为什么我们会选择这个“面具”？是遗传还是环境的结果？有没有一个更好的“面具”可以替换？我们该怎样利用“面具”演好一出戏？

不同的心理学家从不同的角度阐释了自己独特的思考，人格心理学家奥尔波特说：“人格乃是个人适应环境的独特的身心体系”；卡特尔说：“人格乃是可以用来预测个人在一定情况下所作行为反应的特质”；拉美特利宣称：“人是机器”；帕斯卡尔说：“人只不过是一根苇草……我们全部的尊严就在于思想”。……当我们阅读了一个个答案时，仿佛我们清楚了。可是我们真的清楚了吗？正如德国哲学家海德格尔所言，“当你们用‘存在着’这个词的时候显然你们早就很熟悉这究竟是什么意思，不过我们也曾相信懂得它，但是我们现在却茫然失措了”，如是乎“本真状态还是非本真状态”、“逻辑还是经验”、“理性还是情感”等话题显然令人无法回避。管理心理学想努力地回答这些问题，这也是本书努力的方向之所在。然而本书提供的亦非答案，而是一个个可以引起人们追问的问题。

弗鲁姆在《逃避自由》中断言：“只要个人尚未完全割断这个把他与外界连接在一起的‘脐带’，他便没有自由。”但弗鲁姆仍意识到，“这些关联给予他安全感，和一种相与感，及一种附着感”。人一直在追求着这些需求，从而也奠定了人的行为从一开始就是社会性的。从这个意义上而言，管理心理学只是一个缩小版本的社会心理学，是社会心理学在一个组织范围内的运用。关于群体行为的见解，不同的心理学家也存在极大的差异。荣格在个体的潜意识之外发现了一种社会或集体的无意识，并以此来解释个体以及集体的行为，按照荣格的解释，“集体无意识是心灵的一部分”。而斯金纳提出：“传统人文研究却认识不到这一点，误认为人们用语言表述的善、恶都是其内在的价值观念和道德感受，因而一味地用主观的良知、善恶感等来解释人的价值与道德，这就不可避免地要走进‘心灵主义’的死胡同。”关于社会行为，本书同样提供的是争议，而非标准答案。

组织是有生命的，组织的产生、成长和最终衰落的过程如同人的一生。组织结构、领导体制及管理制度的形成在一个生命周期各阶段上具有相当可预测的形态，各阶段实际上是一个连续的自然的过程。在组织发展过程中，我们依然可以看到文化路径、政治路径、经济路径的人的主体性。当然这里关于人的主体性探索，是需要读者去品味的。

“认识人—发展人—依靠人”、“个体—群体—组织”两条线索贯穿本书。编者想为人的主体性探索做出一些系统性的思考，可是最后的结果可能是陷入了“问题与答案”的循环。

目 录



第 1 章 管理心理学导论	1
1.1 管理心理学的基本概念	2
1.2 管理心理学的产生与发展	7
1.3 管理心理学的研究方法和技术	12
本章小结	19
关键术语	20
复习思考题	20
本章阅读书目	20

第 1 篇 个体心理与行为

第 2 章 个体心理过程	23
2.1 个体的认知	24
2.2 个体的情感	38
2.3 个体的意志	40
本章小结	46
关键术语	47
复习思考题	47
本章阅读书目	47
第 3 章 个体行为基础	48
3.1 个性	49
3.2 气质	56

3.3	性格	60
3.4	能力	67
3.5	态度	72
3.6	价值观	80
	本章小结	82
	关键术语	83
	复习思考题	83
	本章阅读书目	84
第4章	个体行为激励	85
4.1	行为激励概述	86
4.2	行为激励的理论	94
4.3	激励理论的应用	118
	本章小结	122
	关键术语	123
	复习思考题	123
	本章阅读书目	124
第5章	个体心理调适	125
5.1	心理健康与心理问题	126
5.2	工作压力与职业枯竭	131
5.3	情绪劳动与情绪管理	140
	本章小结	145
	关键术语	146
	复习思考题	146
	本章阅读书目	147

第2篇 群体心理与行为

第6章	群体心理概述	151
6.1	群体概述	153
6.2	群体心理	163
6.3	群体影响	169
	本章小结	175
	关键术语	176
	复习思考题	176
	本章阅读书目	177
第7章	群体沟通与冲突	178
7.1	沟通概述	179
7.2	群体冲突	197

本章小结	204
关键术语	205
复习思考题	205
本章阅读书目	206
第 8 章 群体决策	207
8.1 群体决策概述	208
8.2 群体决策的心理问题	211
8.3 群体决策管理	214
本章小结	220
关键术语	221
复习思考题	221
本章阅读书目	221
第 9 章 团队建设	222
9.1 团队概述	223
9.2 高效团队及建设	227
本章小结	235
关键术语	236
复习思考题	236
本章阅读书目	236

第 3 篇 组织心理与行为

第 10 章 组织结构与设计	239
10.1 组织的类型及理论	240
10.2 组织结构与组织设计	246
本章小结	256
关键术语	257
复习思考题	257
本章阅读书目	258
第 11 章 组织文化	259
11.1 组织文化概述	260
11.2 组织文化理论	269
11.3 组织文化的构建和完善	274
11.4 组织中的文化互动	277
本章小结	284
关键术语	285
复习思考题	285
本章阅读书目	285

第 12 章 组织领导行为	286
12.1 领导与领导者	287
12.2 领导的主要理论	292
12.3 领导工作有效性	309
本章小结	311
关键术语	312
复习思考题	312
本章阅读书目	312
第 13 章 组织变革与发展	314
13.1 组织变革	315
13.2 组织发展	323
本章小结	329
关键术语	330
复习思考题	330
本章阅读书目	331
参考文献	332
致 谢	337

给我们造成麻烦的不是我们不知道的东西，而是我们已知的东西原本不是这样。

——W.罗杰斯

引导案例

富士康跳楼事件

富士康在中国台湾被称为鸿海科技集团，自 1974 年成立于台湾肇基，1988 年投资中国大陆以来，迅速发展壮大，是全球最大的电子科技产业制造服务商。2012 年富士康跃居《财富》全球 500 强第 43 位，是全球第一大代工厂商，拥有 100 余万名员工及全球顶尖 IT 客户群。

自 2010 年 1 月 23 日富士康员工第一跳起至 2010 年 11 月 5 日，富士康发生 13 起跳楼事件。在“13 连跳”的大背景下，大批富士康员工选择了辞职。一份经民间团体实地考察后形成的《富士康情况报告》显示，富士康平均每月要流失员工几万人，而在跳楼事件频发的 3 个月内，每月流失员工竟然高达 5 万人。

“我已经在这里做了 5 年多，每天都重复着枯燥的操作。到现在虽然工资涨了一些，却总是感觉没有出头之日，看不到希望，这样下去终究不是办法。”富士康观澜厂区员工张金告诉记者，自己中专一毕业便进入富士康工作，一干就是 5 年。“工作感觉就像是一台机器，流水线上单调枯燥的动作要反复不停地重复着。”对“13 连跳”，已经回到湖北老家的张金觉得并不奇怪，“在电视里面已经看到新闻了，这是迟

早的事，光在我们组，很多同事都做得很郁闷！但是没想到跳楼这么密集”。

富士康跳楼事件引起了社会各界乃至全球的关注。香港《明报》2010年5月26日发表文章分析富士康跳楼事件，认为在物质层面，富士康是待遇优渥的公司，所以吸引很多人进入，但在精神层面，富士康却是“血汗工厂”。

资料来源：范逢春根据《每日经济新闻》、《明报》以及其他新闻媒体的报道编写。

1.1 管理心理学的基本概念

1.1.1 什么是管理心理学

管理心理学是一门综合运用心理学、管理学、行为学、社会学、伦理学、生理学等学科的基本理论来研究组织中人的心理行为活动规律，借以解释、预测和激励组织中人的行为，以调动人的积极性、主动性和创造性，不断提高工作效率与管理效能，最终实现组织目标的一门学科。

从这个定义可以看出，管理心理学具有以下特点：

1. 研究对象是人的外在行为及其内在心理规律

管理心理学既探索组织管理活动中人的行为规律，同时又揭示这些行为背后潜在的心理机制。它把人的行为规律及其心理机制结合起来进行研究。人的行为与心理之间具有密不可分的关系。一方面，行为是在一定心理活动的指导下进行的，它是心理活动的外在表现，要想真正了解人的行为，就要探索其背后潜在的心理机制；另一方面，心理又是行为的内在动因，是调节、控制行为的内部过程，要想揭示人类心理的奥秘，就必须分析人的外在行为。

2. 研究范围是组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制

管理心理学把研究范围严格限定在组织管理活动这一特定情境中，这里的“组织”可以是经济组织，同时也涵盖政治组织、社会组织、文化组织等。它并不是研究人的一切心理与行为，不是探索一般情境下人的行为规律及其潜在的心理机制。

3. 研究目的是促进组织的目标实现与个人的全面发展

管理心理学是一门应用性很强的学科。它有两个方面的研究目的：一方面，通过对员工工作行为的研究，挖掘其心理机制，促使整个组织工作效率和绩效的提升；另一方面，通过对管理行为的研究，弄清其潜在的心理机制，运用科学的方法改进组织管理，实现员工的全面发展。



知识库 1—1

不同学者关于管理心理学的定义

莱维特^①：管理心理学就是一门研究组织成员在个人、配对及群体等不同层次上的行

^① 又译作李维特。

为规律的学问。

罗宾斯：管理心理学是探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，以便应用这些知识来改善组织的有效性的研究领域。

俞文钊：管理心理学是把心理学的知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为的工业心理学分支，是研究管理过程中人们的心理现象、心理过程及其发展规律的科学。

苏东水：管理心理学又称行为管理学，是研究人的行为心理活动规律的科学。

时勘：管理心理学在国外心理学界被称为组织心理学，在工商管理界被称为组织行为学，是心理学领域的一个新兴的重要分支。

1.1.2 管理心理学的研究内容

管理心理学的研究对象决定了其研究内容应基于个体的心理活动而展开，并放大到群体心理和组织心理的相关问题。作为一个体系，管理心理学主要包括三大部分：个体管理心理、群体管理心理和组织管理心理，这三个部分相互影响和制约。

1. 个体管理心理

个体管理心理主要有三个方面的内容：

- (1) 个体的心理过程，包含个体的认知，如感觉、知觉、记忆与思维等；个体的情感，主要有情绪、态度、价值观；个体的意志，如挫折、心理压力与压力管理策略等。
- (2) 个体行为的基础，如个性、气质、性格、能力等。
- (3) 个体行为的管理，主要是个体的需要、动机、工作态度、工作满意感与激励等。

2. 群体管理心理

群体管理心理的核心理论思路是群体动力学，即群体组合、协调、发展的动态机制。群体管理心理也包含三个方面的内容：

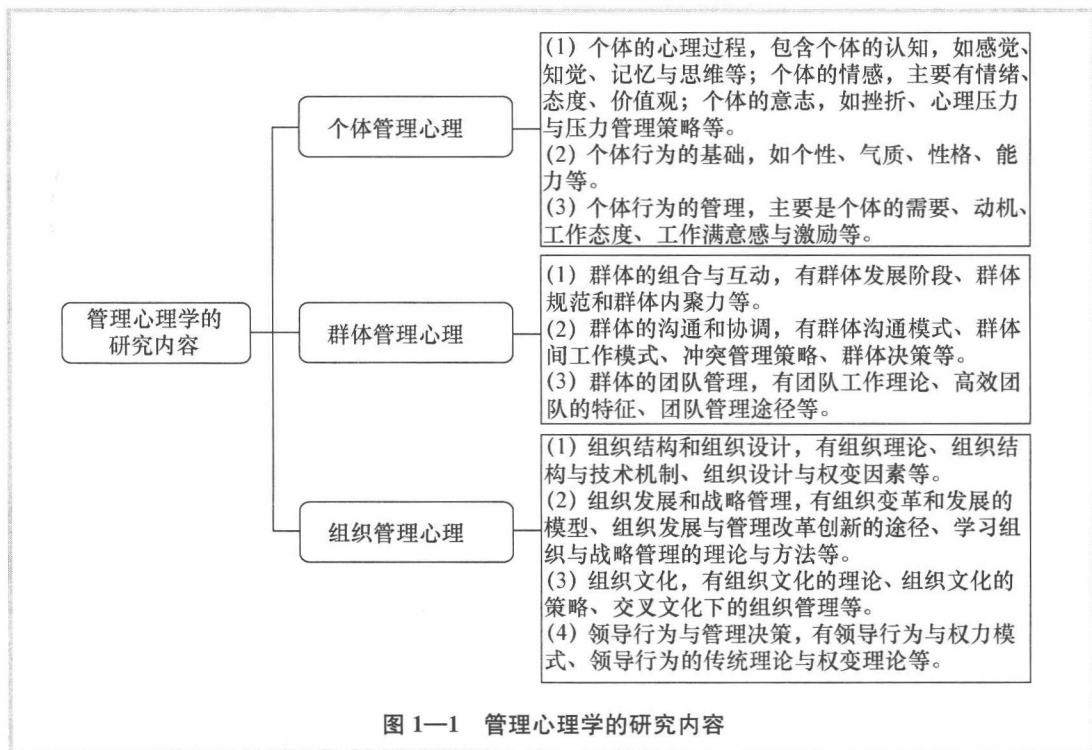
- (1) 群体的组合与互动，有群体发展阶段、群体规范和群体内聚力等。
- (2) 群体的沟通和协调，有群体沟通模式、群体间工作模式、冲突管理策略、群体决策等。
- (3) 群体的团队管理，有团队工作理论、高效团队的特征、团队管理途径等。

3. 组织管理心理

组织管理心理是对管理心理学的整合分析。组织管理心理由四个方面组成：

- (1) 组织结构和组织设计，有组织理论、组织结构与技术机制、组织设计与权变因素等。
- (2) 组织发展和战略管理，有组织变革和发展的模型、组织发展与管理改革创新的途径、学习组织与战略管理的理论与方法等。
- (3) 组织文化，有组织文化的理论、组织文化的策略、交叉文化下的组织管理等。
- (4) 领导行为与管理决策，有领导行为与权力模式、领导行为的传统理论与权变理论等。

以上关于管理心理学研究内容的介绍及每个主题将会涉及的问题或内容，可以用图1—1加以概括和说明。



1.1.3 管理心理学与相关学科的关系

管理心理学是在管理科学和心理科学的发展中逐步形成和发展的, 是和现代生产力、科学技术相联系的社会化大生产的需要分不开的。由于生产力的飞速发展和生产关系中的劳资冲突, 一些西方的管理学者在寻求新的管理理论和管理方法的同时, 不断地把心理学、社会学、人类学、政治学的理论引入管理领域。也就是说, 20 世纪管理科学、心理学、社会心理学的形成和发展, 为管理心理学的形成和发展奠定了理论基础。

1. 与心理学的关系

管理心理学与心理学是个别与一般、特殊和普遍的关系, 二者密不可分但又不可互相替代。心理学是研究人的心理现象及行为规律的一门科学, 它研究的内容是人的一般心理过程和个性心理。管理心理学研究的则是组织管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制, 是心理学的分支之一。通常, 人们把管理心理学归入应用心理学的范畴, 如在国际心理学会议上, 往往将管理心理学放在应用心理学主题范围内来安排报告。管理心理学就是探讨如何把心理学的基本原理和研究成果应用到组织管理领域中去的一门应用学科。随着心理学基本理论研究的不断深入、新成果的不断涌现, 管理心理学将得到进一步的发展, 而管理心理学的发展, 又将反过来验证和丰富心理学的基本理论, 促进心理学的繁荣。



知识库 1—2

心理学的十大流派

自冯特 1879 年于莱比锡建立了世界上第一个实验室开始, 心理学就成为一门独立的

科学。百余年心理学发展的速度以及研究成果，远远超过人类历史上对心理研究成果的所有总和，对心理现象探索研究的深度和广度，也都达到了前所未有的程度。而贯穿心理学百年史的主干线，就是十大学派形成发展的历史。这十大学派是内容心理学派、意动心理学派、构造主义心理学派、机能主义心理学派、行为主义心理学派、格式塔心理学派、精神分析心理学派、日内瓦学派、人本主义心理学派、认知心理学派。这些学派，有的从内在的意识去研究，有的从外在的行为去研究；有的从意识的表层去研究，有的从意识的深层去研究；有的从静态的角度去研究，有的从动态的角度去研究；还有从生物学、数学、几何学、物理学、拓扑学、民族学、文化学等其他不同角度去研究的。所有的学派、包括相互继承的学派，在它们的心理研究对象、范围、性质、内容以及方法上都既有联系又各不相同。不同学派对人的行为有不同的解释，体现在组织管理中，形成了管理心理学丰富的内容。

(1) 与普通心理学的关系。普通心理学是核心基础科学，而管理心理学是边缘应用科学，所以二者是基础理论与具体应用的关系。后者研究管理的心理现象与规律，即研究管理状态下的人的心理现象与规律，从而划清了与普通心理学的界限。

(2) 与工业心理学的关系。工业心理学的发展方向必然涉及管理心理学的研究，管理心理学也需要工业心理学的研究内容和成果予以丰富与补充，二者互有渗透、互相交叉。而从发展阶段来看，可以把工业心理学看成是管理心理学发展的一个阶段。

(3) 与社会心理学的关系。社会心理学以人在社会活动中的心理为对象，主要是人与人之间的人群心理。社会心理学在企事业等组织管理中的运用也是管理心理学的基本内容。

2. 与管理学的关系

管理心理学研究管理过程中的心理现象与规律，而不是研究管理本身，从而划清了与管理学的界限。

管理学是研究管理活动过程及其规律的科学，它是由一系列管理理论、职能、原则、方法等组成的科学体系，是社会科学、自然科学和技术科学相互渗透而形成的一门综合性学科。而管理心理学是研究管理活动中人的行为规律及其潜在心理机制的学科，也就是说，它主要研究管理过程中的心理问题。如果说管理学比较注重较为宏观的组织层面的问题的话，那么管理心理学则更注重较为微观的个体层面的问题；如果说管理学比较重视外在的行为层面的问题的话，那么管理心理学则更注重内在的心理层面的问题。所以，管理心理学与管理学的关系可以概括为：管理心理学是管理学的一个重要组成部分，是管理学的补充和发展。



知识库 1—3

两种取向的管理心理学

管理心理学是管理学和心理学交叉融合而形成的一门边缘学科，从事该学科研究的人员主要来自心理学和管理学领域，所以在这门学科不断发展的过程中，逐渐演变出了两种取向的管理心理学——心理学取向的管理心理学和管理学取向的管理心理学。

心理学取向的管理心理学是基于心理的或从个体角度出发的管理心理学。这种管理心理学看问题比较微观，注重个体层面的问题和行为背后的潜在机制，侧重于从心理学的角

度出发,用心理学的理论、知识和方法来探讨相关问题,说明和解释相关现象。

管理学取向的管理心理学是基于管理的或从组织角度出发的管理心理学,旨在为管理层或领导层出谋划策,教会他们如何管理员工,以便有好的业绩和绩效。这种管理心理学看问题比较宏观,也比较务实,侧重于用管理学的思想、原理和方法探讨相关问题,说明和解释相关现象。

3. 与组织行为学的关系

组织行为学在很大程度上来源于管理心理学。管理心理学与组织行为学这两门学科之间既有十分密切的联系,又有一定的区别,具体分析如下:

(1) 管理心理学与组织行为学的区别。

第一,研究侧重点不同。管理心理学着重研究行为背后潜在的心理活动规律;组织行为学把人的外显行为作为研究对象。管理心理学侧重于本源学的研究,组织行为学则侧重于现象学的研究。

第二,理论基础不同。管理心理学作为心理学的一个重要分支学科,它的理论源泉主要是心理学;组织行为学作为行为科学的一个分支,它的理论来源更加多样化。

第三,形成背景不同。1912年,美籍德国心理学家闵斯特伯格(H. Muensterberg)出版了《心理学与工作效率》一书,首先正式把心理学应用到工业管理中。之后,随着心理学理论的不断发展和应用范围的逐步扩大,1958年,美国心理学家莱维特(H. J. Leavitt)正式提出“管理心理学”这一术语,并出版了第一本管理心理学著作,使管理心理学成为一门独立的学科。组织行为学是由行为科学发展而来的,是行为科学与组织管理相结合而形成的分支学科。两者的区别如表1—1所示。

表 1—1 管理心理学与组织行为学的区别

	管理心理学	组织行为学
学科性质	心理科学	行为科学
理论基础	心理学、管理学、社会学、经济学、教育学、生理学等	社会科学、行为科学、管理科学、自然科学等
形成背景	莉莲·吉尔布雷思的《管理心理学》(1914年)首次使用“管理心理学”一词。20世纪二三十年代,随着工业心理学与人际关系学说的的发展,莱维特出版专著《管理心理学》(1958年),管理心理学成为独立学科	1949年“行为科学”一词出现,1953年正式命名,20世纪60年代末开始形成组织行为学。20世纪80年代,组织行为学分为宏观组织行为学和微观组织行为学
研究对象	管理过程中各层次人员的心理(包括感觉、知觉、记忆、思维、情绪、意志、气质、性格等心理现象)	一定组织中人的行为(指外观的活动、动作、运动、反应或行动)

(2) 管理心理学与组织行为学的联系。

第一,心理与行为密切相关。一方面,行为是心理的外在表现,组织行为学在研究人的行为时,必然会涉及行为背后的潜在心理机制;另一方面,心理是一种内隐的活动,管理心理学在探索人的心理活动规律时,也需要通过观察分析人的外部行为来达到推断内部