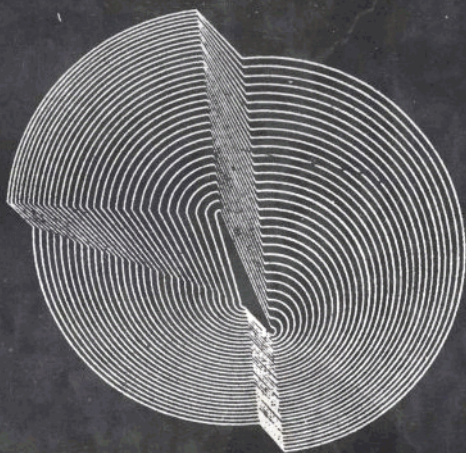


管理心理学

MANAGERIAL PSYCHOLOGY

管理心理学

最新观点



MANAGERIAL PSYCHOLOGY

张岗英 编著

陕西旅游出版社

5

序

《中共中央关于经济体制改革的决定》中指出：“经济体制的改革和国民经济的发展，迫切需要大批既有现代化的经济、技术知识，又有革新精神，勇于创造，能够开创新局面的经济管理人才”。如何能够尽快地培养出大批的现代化管理人才，提高经济管理水平？首先，我们必须善于学习，掌握先进的管理理论知识。其次，在实践中不断总结、应用，完善理论、改进管理、提高效率与效益。张岗英同志编著的这本《管理心理学》，从理论与实践的结合上较为全面、系统地论述了国内外有关管理心理学的理论知识、基本原理及其在管理实践中的应用，说明了问题，讲清了事实，对于培训管理干部和专业人才都极有参考价值。本书具有以下三个特点：

第一，体系完整。多年来，张岗英同志一直担任陕西师范大学心理系、教育系本、专科学生的管理心理学课程的教学任务，在教学过程中积累了大量有关的知识和理论，本书就是在其讲稿的基础上逐渐充实和完善起来的。全书共分十三章，第一、二、三章介绍了管理心理学的研究对象和方法，发展情况及其管理心理学的主要理论基础；第四、五、六、七、八章系统论述了个体心理中的重要心理特征与管理的关系；第九、十章讲述了群体心理和组织行为问题；第十一章全面分析论述了领导心理及其理论；最后两章论述了关于职工的心理卫生，以及对职工的培训教育问题。因此，从教材结构而言，本书体系完善。

第二，观点鲜明。作者在介绍西方管理心理学理论时，能够站

在马克思主义立场上,批判地加以借鉴西方管理心理学中可供我们吸取的东西。在介绍、引用他人的研究资料和成果时,突出分析并提出了自己的看法,态度诚恳,观点鲜明。

第三,实践应用性强。作者在理论阐述的同时,能够紧密结合实际应用,提出了一些具体操作性的措施,这对广大的管理心理学工作者、爱好者,以及管理人员在实践中的应用均具有一定的参考价值。

欧阳仑

1997.4.24

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 管理心理学的研究对象	(1)
第二节 管理心理学的学科体系	(6)
第三节 管理心理学的研究方法	(8)
第四节 学习管理心理学的态度	(16)
第二章 管理心理学的发展概况	(23)
第一节 管理心理学的产生	(23)
第二节 管理心理学的主要学派	(26)
第三节 其他学派的研究	(34)
第四节 各国管理心理学的发展概况	(41)
第五节 我国管理心理学的发展概况	(45)
第三章 管理与人性假设	(52)
第一节 “工具人”、“经济人”假设与管理	(52)
第二节 “社会人”假设与管理	(55)
第三节 “自我实现人”假设与管理	(61)
第四节 “复杂人”假设与管理	(65)
第五节 马克思主义的人性观	(70)
第四章 差异与管理	(74)
第一节 能力差异与管理	(74)
第二节 气质、性格差异与管理	(79)
第三节 社会知觉	(82)
第四节 自我知觉	(86)

第五节	影响社会知觉的若干心理效应	(92)
第五章	态度与管理	(97)
第一节	态度的概述	(97)
第二节	态度的形成与转变	(103)
第三节	态度转变的理论	(112)
第四节	态度的测量	(119)
第六章	需要与管理	(126)
第一节	需要的概述	(126)
第二节	关于需要的理论	(130)
第三节	需要理论的应用	(138)
第七章	激励理论	(147)
第一节	激励过程	(147)
第二节	激励理论	(154)
第八章	挫折与管理	(166)
第一节	挫折的概述	(166)
第二节	挫折后的反应	(172)
第三节	战胜挫折的方法	(179)
第九章	群体心理与管理	(184)
第一节	概述	(184)
第二节	人际关系	(190)
第三节	群体心理与行为	(198)
第四节	群众的竞争与合作	(204)
第十章	组织行为与管理	(211)
第一节	概述	(211)
第二节	组织的部门化	(214)
第三节	组织理论	(220)
第四节	组织发展	(226)
第五节	改革的心理效应	(231)

第十一章 领导行为与管理	(237)
第一节 概述.....	(237)
第二节 领导者的素质与影响力.....	(247)
第三节 领导者的权力.....	(254)
第四节 领导者的人际关系.....	(258)
第五节 领导理论.....	(264)
第十二章 职工的心理卫生与健康	(269)
第一节 概述.....	(269)
第二节 心理健康及其标准.....	(276)
第三节 情绪与身心健康.....	(281)
第四节 职工心理疾病的预防与治疗.....	(288)
第十三章 职工培训	(294)
第一节 概述.....	(294)
第二节 培训的常用方法.....	(301)

第一章 绪论

第一节 管理心理学的研究对象

学习管理心理学,首先就要了解这门学科的研究对象,以及它的任务与研究方法等。

一、研究对象

1. 什么是管理心理学

管理心理学的含义、概念是什么?我们说管理心理学就是研究人的心理活动及其行为规律的科学。它是用众多学科的原理,诸如管理学、心理学、社会学、伦理学、人类学等,来研究人的心理、行为和人际关系、人的积极性为对象的一门综合性科学。也是一门边缘性科学。

从管理心理学的发展来看,它是从现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门新兴学科。主要是人的行为激励问题,探索人的心理活动规律,提高对心理和行为激励的各种途径与技巧,以达到最大限度的提高工作效率的目的。

在人类历史的发展过程中,人们开始建立正式的组织就需要进行管理,进行有意识的安排和指挥来完成一个明确的预定的目标。随着人类社会的发展,也就引起了更全面、更复杂的社会分工,这种分工,也就需要更多的管理人员来进行有效的管理,从而维持组织、团体或企业的生存,以至于发展。因此,管理心理学是以组织中的人作为研究对象的。

2. 管理心理学以组织中的人作为研究对象的原因

管理心理学为什么将组织中的人作为自己独特的研究对象呢？其主要原因有如下几点：

其一，组织就是人。即组织要靠人来实现组织的各项目标。即使是未来社会的管理，其最主要的管理仍然是对人的管理。随着新的工业革命的进一步发展，机器人的出现，现代化手段的提高，电脑可以代替人脑的一部分功能，这节省了大量的人力和脑力，但是，设计和使用这些机器和电脑的仍然是活生生的人。因此，研究组织中人的心理行为规律，以调动人的积极性，现在和今后依然是管理心理学研究的主要问题。

其二，人是组织中的首要资源。从现代组织管理的角度来看，组织有诸多资源，诸如人、财、物等。而其中人是最重要的资源。所以，在现代科学技术发展中，重视人的因素，发挥人的主动精神，挖掘人的潜在能力，是极为重要的。因此，管理心理学着重研究人的心理、行为，对充分运用人力资源，无疑起着重要的作用。

其三，人是组织管理的主体。现代组织管理的特点就是强调以人为中心的管理，科学技术越发展，就越重视人的因素。因此，管理心理学着重研究组织中人的心理活动的规律性，人的行为模式等，从而就有助于组织领导更能充分了解人的心理活动规律，采取对应的科学管理方法，提高生产率，从而使组织管理取得最佳效益。

二、管理心理学的任务

1. 提高生产效率

这是管理心理学的首要任务。管理心理学是研究人的心理和行为活动规律的科学，其首要任务就是提高生产率，那么，要提高生产率，就需要依靠多种因素及其条件，诸如：人力、物力、财力、技术水平、信息。而人力永远是组织管理中一个最重要、最活跃的因素。传统的或古典的管理偏重于物，而把人只看成机器的附属品，

在管理上主张对工人进行严格控制和严格监督的管理。显然,这不利于调动人的积极性、主动性和创造性。因此,阻碍组织劳动生产效率的提高。而现代管理不仅注意到科学技术的高度发展,仪器设备的现代化,而且更重要的是越来越重视人的因素在管理中的作用,强调以人为中心的管理。表现在强调人的自觉性、主动性、积极性和创造性的发挥在提高劳动生产效率中的作用。

管理心理学研究组织内部的社会心理现象,重点就是要研究以人为中心的管理,即研究企事业中人的心理活动与行为的规律,用科学的方法改进管理工作,充分调动人的积极性,以提高工作的效率。

我国是一个发展中国家,现阶段的物质水平还较低,人民的生活水平还不高。改革开放近廿年来的实践,虽然使我们的生产和人民的生活发生了巨大的变化,但是,这些与发达国家相比,还有很大的差距。这就要求我们必须继续发展生产,更好、更快的提高人民的生活水平。所以,管理心理学的首要任务就是千方百计的根据人的心理特点,采用科学的管理方法,调动人的积极性,来提高劳动生产效率。

2. 对职工进行管理教育,为社会主义精神文明建设服务

这是管理心理学的另一任务。我国是一个社会主义国家,社会主义组织中每一个单位不仅要组织好本单位、本部门的工作,同时,还负有对其职工进行政治思想教育、政策法规教育、职业技术及文化教育和管理教育的使命。因此,我国的管理心理学是有别于西方的。不仅要提高生产率,完成生产任务,还要对职工进行管理教育,为我国社会主义精神文明建设服务。

三、管理心理学的研究内容

管理心理学的研究内容非常丰富,从宏观来讲,只要有人类生活,就有分工的问题,那么它就必然涉及到人类社会生活的各个方

面；就企业管理或一般行政管理而言，管理心理学也必然涉及到管理活动的每一个具体的环节。概括的来讲，不论从任何一个角度或层次，只要是讲管理心理学，都必须包括以下四个方面的内容：

1. 个体心理

对个体心理的研究，是全部管理心理学研究的基础。要管理人，首先就必须了解人，而对人的了解则是从一个个具体的人开始的。虽然人们由于社会分工的不同而扮演着不同的社会角色，有领导者和被领导者，有技术人员和一般工人，有经理和职员等不同层次和不同的职责之分。但是，每一个具体的人，又都是一个有理想、有情感、有个性、有血有肉的活生生的人。每一个个体，既有先天素质、生理状况的一些特点，又有后天的社会环境、生活经历、文化教养等方面的差异。所以，组织中的个体，既具有其共性的一面，也必然有其个性的一面。从管理工作的角度，就必须从个体的心理入手来把握个体。

对组织中个体心理的剖析，这是制订管理策略的依据，也是把握个性，因人施治的依据。每一个个体都具有与他人不同的个性倾向，诸如：需要、动机、兴趣、信念等；也具有不同的个性特征，诸如：能力、气质、性格等的差异。而管理者正是要组织这些具有不同倾向、不同个性的人们去完成同一个目标，这就要求管理者既把握他们心理的共同规律，同时，还必须了解每个个体的个别差异，从而据此制订出行之有效的管理制度，采取有效的管理策略，不断提高工作效率。个体心理研究的基本核心内容就是充分调动职工积极性的有关问题。这方面西方管理心理学界已经提出了众多的激励理论，诸如“需要层次论”、“双因素论”、“公平论”等，这些理论对于我国社会主义的企业虽然不能完全照搬，但我们也能从中得到一定的启示。

2. 群体心理

群体又叫团体，是指规模不太大的人群集合体。群体成员一般

可以直接交往,如企业中的车间、班组、科室等;学校中的教研室、班级等都是群体。一个群体对外具有独立完成一定目标的作用;对内可作为基本单位,协调群体成员之间的人际关系,满足个体的基本需要等。

群体心理研究的核心内容是人际关系。人际关系研究的内容较为广泛,诸如人际关系的分类,对人际关系的知觉,人际关系的建立和维持,人际关系状况对人心理和行为的影响,人际关系的沟通和协调等内容。作为群体心理研究的课题还包括群体的类型、结构、特点、规范,群体的竞争和合作,以及正式群体与非正式群体等众多的内容。

3. 组织心理

在管理心理学中,组织概念是指人数众多的人群集合体。组织的规模比群体大,是一个具有一定独立结构的大系统,这个系统可以由两个或多个不同层次、不同职能的群体所组成,组织成员之间一般不一定或不能进行直接接触、交往。如一个工厂、集团公司、学校等,都可以称之为一个组织。

组织心理研究的重点是分析不同的组织结构、不同的管理体制、不同的奖惩制度、不同的权责分配的心理原理原则。还研究分析组织的合理化要求及组织变革中各种心理障碍,探索排除工作阻力,实现组织合理化的有效途径,特别结合当前国家的建设和体制改革中的具体情况进行研究,更具有其突出的现实意义。

4. 领导心理

作为领导者,是一个一个的个体,我们在个体心理分析中必然要研究。同时,领导班子成员无论人数多少,层次高低,其都是一个群体,因此,在群体心理中也进行一定的研究。又因为领导者是组织心理的核心和决策者,是组织中的核心人物,那么,把领导心理放在组织心理中去分析研究也合乎逻辑。还有,我们为了强调领导者在管理工作中的重要作用时,对领导者的心理素质、领导者在组

织合理化中的作用,以及领导艺术,领导行为,领导作用等课题作为专门问题独立出来进行分析研究,也具有极其重要的现实意义。

总之,管理心理学研究的主要内容是组织管理中具体的社会、心理现象,以及个体、群体、组织、领导的具体心理活动的规律性。同时,由于这门学科涉及到管理领域中人的心理、行为问题,因此管理心理学也对工业劳动、商业消费、社会人事、科学技术、学校教育等问题也进行了一定的探索研究。

第二节 管理心理学的学科体系

我们知道,形成一门学科,必须有其科学的理论基础,并在此基础上形成完整的学科体系。我们说,管理心理学就是以普通心理学为理论基础,吸收了社会学、社会心理学,领导科学、管理科学、经济学等方面的知识,而构成了自己日趋完整的理论体系。

一、管理心理学以普通心理学为其理论基础

管理心理学之所以以普通心理学作为自己的理论基础,就是因为普通心理学研究的重点在于揭示人的心理及其活动规律,这就构成了管理心理学的主要内容。管理心理学也正是从普通心理学所揭示的人的心理及其活动的规律出发,来研究人的行为规律,探索正确有效的管理方法和途径,以调动人的积极性、主动性及创造性,从而提高生产、工作效率。用一句话概括的讲来,管理心理学就是把普通心理学的研究成果应用到管理工作中的一门学科。

二、社会学、社会心理学作为其重要知识来源

管理心理学把社会学和社会心理学作为其重要的知识来源,这是因为社会学所研究的人与人之间的关系,个人在社会分工中所处的社会地位,个人在集体中的地位、权力、交往和冲突,以及影

响人的情绪和影响人积极性的原因等,这些也是管理心理学所必须了解到的;社会心理学所研究的个人、他人、集体、社会间的相互影响,探索集体的共同态度和价值观念,以及个人行为与社会环境之间的关系等问题,也是管理心理学所必须涉及到的。因此,其也就成为管理心理学的重要知识来源。

三、领导科学也是管理心理学的知识来源

管理心理学也把领导科学作为自己的知识来源。领导科学是以行为作为研究对象的,其研究的目的就是揭示领导活动的特点和规律,总结领导工作的基本任务和基本原则,探索领导的决策、管理、指挥和用人的方法,使领导工作科学化、高效化、现代化。管理心理学就是在这—基础上,来进一步探索领导者在同被领导者之间发生相互作用中所表现出来的领导才能、领导的影响力、领导的风格、领导的方法及其情绪的稳定性,处理工作的果断性、创造性等,从而提高领导者的自我调节能力、适应能力、分析能力和表达能力。

四、管理科学也是管理心理学体系的重要组成部分

管理科学是对有效管理的探索、研究,是对管理活动、管理行为的科学概括和总结。管理科学的内容包括:管理要素的分析,系统管理的阐述,管理成效的研究,以及管理思想的现代化和管理手段的自动性等。这就构成了管理心理学的一定组成部分。

还有,伦理学、经济学、人类工程学也是管理心理学的知识来源:

伦理学是研究人的行为原则和规范的科学,“伦”就是关系,“理”就是道理原则。伦理就是处理人的相互关系所应遵循的道理和原则。那么,在管理活动中也必须遵循这些道理和原则。

经济学是研究各种经济关系和经济活动规律的科学,其核心

就是用最少的投入来获得最大的经济效益。经济活动,尤其是分配原则对人的心理和行为会产生很大的影响。这也是管理心理学所要了解的。

人类工程学(工程心理学)主要是研究人与机器设备的适应问题,工作环境和条件对人的影响,物理条件对工作效率的影响,产生疲劳与事故的关系等。为了使管理高效化,就必须对此有所了解。

管理心理学就是建立在这些学科的基础上,用这些学科的研究成果来揭示人的行为的规律性,达到最大限度的调动人的劳动积极性,提高工作效率的目的。此外,管理心理学与行为科学也有着密切的联系。我们知道,行为科学产生于50年代的美国,但是,至今对行为科学的研究范围,研究对象及其性质仍有争论,从其定义上看,行为科学有广义与狭义之分。从广义上讲,行为科学是一个学科群,是“运用自然科学的实验和观察方法,研究在自然和社会环境中人的行为以及低级动物行为的科学,已经确认的学科包括心理学、社会学、社会人类学和其他学科类似的观点和方法。”(美国管理百科全书的定义),从这一角度来看行为科学,其涉及的范围较广泛,涉及到众多的学科。从狭义上来理解,行为科学只是作为管理科学的一门学科,着重研究人的行为,指出有效的管理方法,并在实践中检验这些方法的正确性。因此,从这个意义上来讲,行为科学与管理心理学有着密切的关系。

第三节 管理心理学的研究方法

一、研究原则

管理心理学作为一门学科还不够成熟,究其原因,就是这门学科的理论体系和方法论,特别是具体的研究方法还不够完善。马克

思主义哲学——辩证唯物主义和历史唯物主义是管理心理学的理论基础,只有在马克思主义辩证唯物主义和历史唯物主义指导下进行管理心理学的研究,才能不断的丰富和完善管理心理学的理论体系和方法论。从我国的具体实际来看,在进行管理心理学的研究中必须遵循如下原则:

1. 客观性原则:就是实事求是,尊重客观事实,按照事物的本来面目去反映事物。

人的心理是对客观世界的反映,一切心理活动都是由一定的刺激引起的,通过一系列生理变化来实现,并在人的各种实践活动中表现出来。在管理心理学的研究和应用中,就必须按照心理现象的本来面目进行观察,不附加任何外来成分。

人的心理活动无论如何复杂,也不管他作出种种假象和掩饰,都会在内部的神经生理过程中,在外部的行为上有所表现。我们研究人的心理和行为,就必须从这些可以观察到的现象中去进行,这就要求我们,在进行实验设计,材料搜集、整理、得出结论的时候,都必须贯彻客观性这一原则。

我们知道,每个人对一定现象都会产生其内心的体验。所以研究中,就要注意区分自己的主观体验与客观事实。对结论的作出更是依据客观材料和现实的事实。

2. 联系性原则:就是要用联系的观点和整体的观点来研究人的心理现象。

人生活在复杂的自然环境和社会环境之中,其心理活动就必然受到这些环境中诸多因素的影响。在不同的时间、不同的条件下,对同一刺激的反映就可能有很大的不同。例如:在夏季,天气越炎热,人们就越感到心情烦闷,而此时却有许多人感到庆幸,卖空调的、电扇的,就连卖西瓜的人也会庆幸购销两旺。所以,我们在对人的心理进行实验研究时,要严格控制条件,在研究中不仅考虑引起心理现象的原因、条件,还要考虑与之相联系的其他因素的影

响,在联系与关系中去探讨心理的规律。

3. 发展性原则:即对客观现实反映的心理现象是随着客观事实、客观刺激的发展变化而发展变化。

辩证唯物主义认为,自然界的一切事物都处在运动和发展变化之中,这是被各门科学发展所证实了的真理。那么,作为对客观反映的人的心理也不例外。因此,我们在对人的心理进行研究时,不仅考虑一个人的现实心理状态,还要研究他过去的心理和今后发展可能;不仅研究已经形成的品质和行为习惯,还要善于发现、预测那些刚刚出现并有发展前途的好品质。一句话,就是要用发展的眼光去看待人,对待事物的发展。

二、一般的研究程序

进行管理心理学的研究,虽然没有一定的模式,无一定的章法,但是,一般来讲,在进行研究的时候,有如下程序可供我们在研究时参考。

1. 提出研究课题

管理心理学是一门应用性很强的学科,所以,其研究课题一般都是根据实际的需要提出来的。为了能把研究的课题落到实处,真正能解决工作中的实际问题,人们在进行研究时,大多选一些较小的题目。题目若选择大了,则必须加以具体化,使其成为可以研究的具体问题。如:如何调动职工的积极性,这就是一个大问题。影响职工积极性的因素是很多的,那么,要真正能解决这一问题,就必须把其分解为可以进行具体研究的课题,如:奖励的方式对职工积极性的影响,满足职工的需要,领导的工作作风等对职工积极性的影响,这就使问题相对容易进行研究。当然,这些二级的问题有时仍可进行进一步分解,就更容易着手研究。

2. 针对课题提出假设

对一个课题可能有多种研究方法,哪种方法最好,最能奏效,

这只有通过一定的调查或实验才能知道。

针对课题要提出假设,首先就要了解这个课题的现状:诸如过去有什么研究,有几种理论,得出了什么结论,那些地方不完善等等,对这些做到心中有数。只有把这些了解清楚以后,才可在此基础上提出自己的假设。假设的好坏,可能影响整个研究。判断一个假设的好坏可以从以下几个方面进行:其一,假设可以进行验证。如果一个假设无法证实什么,或否定什么,那么这个假设就难以成立。其二,假设必须有根据。对自己提出的假设必须是依据一定的事实、理论提出的。胡思乱想不等于科学假设。其三,假设及假设的论证应该是可操作的,即人们一般可以通过调查或实验取得某种客观指标或数量化的资料来证实。

3. 进行调查与实验设计

实验设计是进行实验所不可缺少的内容。设计就是你的调查或实验打算如何做,步骤如何安排。在进行设计时要考虑如何控制自变量,如何观察、记录反映变量,如何减少无关变量的干扰等等。此外,如何抽样,选择怎样的实验方法,也是不容忽视的。调查与实验设计一个总的指导思想就是把无关变量加以排除,使产生误差的程度为最小。

例如:用两组工人实验不同的奖励制对生产效率的影响,我们在此注意的是奖励制度(自变量)的差异对生产效率(反应变量)的作用,而忽视了其他。我们对结果可以预想,如果两组工人对两种奖励制度的作用没有差异,则两组的效率基本相等。但是,如果两组工人程度悬殊:一组工人积极性本来就大,一组工人积极性本来就低,即两组的水平本来就不等,那么,其结果就很难说明什么。之所以效率基本相等,究竟是奖励后的效果,还是两组工人的生产效率本来就不一样造成的,就无法得出结论。

4. 收集数据资料

在调查或实验中都应注意用数据来说明问题,尤其是调查工