

高等农林院校精品课程建设教材

GAO DENG NONG LIN YUAN XIAO JING PIN KE CHENG JIAN SHE JIAO CAI

管理心理学

GUAN LI XIN LI XUE

索志林 黄蓓 主编



中国农业大学出版社

高等农林院校精品课程建设教材

管 理 心 理 学

索志林 黄 蓓 主编

中国农业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/索志林,黄蓓主编. —北京:中国农业大学出版社,2004. 9

ISBN 7-81066-717-3/B·4

(高等农林院校精品课程建设教材)

I. 管… II. ①索… ②黄… III. 管理心理学-高等学校-教材 IV. C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第082161号

书 名 管理心理学

作 者 索志林 黄 蓓 主编

策划编辑 潘晓丽

责任编辑 王艳欣 冯雪梅

版式设计 刘 伟

责任校对 王艳欣 冯雪梅

出版发行 中国农业大学出版社

社 址 北京市海淀区圆明园西路2号

邮政编码 100094

电 话 发行部 010-62731190,2620

读者服务部 010-62732336

编辑部 010-62732617,2618

出 版 部 010-62733440

网 址 <http://www.cau.edu.cn/caup>

E-mail caup @ public. bta. net. cn

经 销 新华书店

印 刷 涿州市星河印刷有限公司

版 次 2004年9月第1版 2004年9月第1次印刷

规 格 787×980 16开本 19.5印张 354千字

印 数 1~3 000

定 价 22.50元

图书如有质量问题本社发行部负责调换

前 言

本书由东北农业大学、西南农业大学、河北农业大学、南京农业大学、四川农业大学、黑龙江八一农垦大学等院校联合编写。内容包括管理心理学的产生和发展,管理心理学的理论基础,个体心理与管理,个体行为与管理,群体心理,群体的意见沟通、冲突与竞争,群体心理的量度,领导心理,领导的行为与效率,领导者的心理调节与心理优化,决策心理,创造心理,组织理论,组织变革与组织发展。

本书第一章和第九章由东北农业大学索志林编写,第二章和第三章由西南农业大学黄蓓编写,第四章由河北农业大学孟祥德编写,第五章由南京农业大学杨珉编写,第六章和第七章由四川农业大学欧居湖编写,第十章和第十一章由东北农业大学刘萍编写,第十二章和第十三章由东北农业大学许静波编写,第八章、第十四章和第十五章由黑龙江八一农垦大学章磷编写。全书由东北农业大学索志林负责统稿、定稿。

为了保证本书的质量,各位编写者在编写的过程中严格按照编写大纲的要求,进行了认真的准备和撰写,同时尽可能地参考了诸多同类教材和相关论著,主要是近几年出版的教材和一些新的研究成果(本书最后附有“参考文献”)。在此,谨向有关作者表示诚挚的谢意。

中国农业大学出版社通过组织专家评审,将本书列入“高等农林院校精品课程建设教材”出版规划,激发了各位编写者的编写热情。出版社的潘晓丽女士为本书的出版付出了辛勤的劳动,在此谨向潘女士和中国农业大学出版社致以衷心的感谢。

由于编写时间较紧和我们的水平有限,书中难免存在不足甚至错误之处,我们衷心地希望各位专家、学者和广大读者批评指正。

编 者

2004年7月于哈尔滨 东北农业大学

主 编 索志林(东北农业大学)

黄 蓓(西南农业大学)

副主编 孟祥德(河北农业大学)

欧居湖(四川农业大学)

参 编 刘 萍(东北农业大学)

杨 珉(南京农业大学)

许静波(东北农业大学)

章 磷(黑龙江八一农垦大学)

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 管理心理学的性质及研究对象	(1)
第二节 管理心理学的研究任务	(3)
第三节 研究管理心理学的原则及实践意义	(5)
第四节 管理心理学的研究内容及体系结构	(7)
第五节 管理心理学的研究方法	(9)
思考题	(12)
第二章 管理心理学的产生和发展	(13)
第一节 管理心理学的理论起源	(13)
第二节 西方管理心理学的产生	(15)
第三节 西方管理心理学的发展	(19)
第四节 中国管理心理学的产生与发展	(21)
思考题	(22)
第三章 管理心理学的理论基础	(23)
第一节 管理学的新发展	(23)
第二节 人性假设及相应的管理理论	(34)
第三节 “以人为本”的管理理论	(37)
思考题	(57)
第四章 个体心理与管理	(58)
第一节 个性	(58)
第二节 个性倾向	(67)
思考题	(73)
第五章 个体行为与管理	(74)
第一节 个体行为	(74)
第二节 个体心理的量度	(86)
思考与学习	(94)
第六章 群体心理	(96)
第一节 群体心理概述	(96)
第二节 群体动力	(98)
第三节 团队是 21 世纪企业的主要组织形式	(107)

思考题	(125)
第七章 群体的意见沟通、冲突与竞争	(126)
第一节 群体的意见沟通	(126)
第二节 群体的冲突与竞争	(132)
思考题	(137)
第八章 群体心理的量度	(138)
第一节 人际关系的量度	(138)
第二节 群体内凝聚力	(144)
第三节 群体冲突方式分等评定	(146)
第四节 正式组织与非正式组织	(148)
思考题	(151)
第九章 领导心理	(152)
第一节 领导与领导者	(152)
第二节 领导者的权力和影响力	(156)
第三节 领导技能	(163)
第四节 领导者的心理品质	(167)
思考题	(171)
第十章 领导的行为与效率	(172)
第一节 领导的行为理论	(172)
第二节 领导理论研究的新动向	(182)
第三节 领导的效率	(188)
思考题	(194)
第十一章 领导者的心理调节与心理优化	(197)
第一节 领导者的心理调节	(197)
第二节 领导层的心理优化	(200)
第三节 领导班子的合理优化	(204)
思考题	(207)
第十二章 决策心理	(208)
第一节 决策及其过程	(208)
第二节 决策行为的心理特征与思考方法	(214)
第三节 决策思维与决策风险	(218)
第四节 决策的民主化和科学化	(224)
思考题	(230)

第十三章 创造心理	(231)
第一节 创造的心理过程.....	(231)
第二节 创造的心理特征.....	(237)
第三节 创造活动的影响因素.....	(247)
思考题.....	(253)
第十四章 组织理论	(254)
第一节 组织的意义与作用.....	(254)
第二节 组织理论.....	(259)
第三节 组织的结构与模式.....	(266)
第四节 组织与环境.....	(274)
思考题.....	(276)
第十五章 组织变革与组织发展	(277)
第一节 组织变革.....	(277)
第二节 组织发展.....	(284)
第三节 我国现阶段人的心理与行为变化.....	(293)
思考题.....	(298)
参考文献	(299)

第一章 导 论

内容提要

管理心理学主要将心理学的原理和成果应用于管理之中,探讨、揭示人在管理活动中的心理活动规律,通过激励人心和行为的各种途径与技巧,最大限度地发挥人的潜能,达到最大限度提高效率的目的。

管理心理学作为心理科学的一个分支,从形成到发展已经经历了半个多世纪。在越来越重视人力资源管理的今天,管理心理学受到了越来越多的企业家和专家学者的青睐,并在管理活动中日益显示出了这门学科的实践意义。学习管理心理学,首先必须了解这门学科的性质、研究对象、研究任务、实践意义、研究内容、体系结构和研究方法。

第一节 管理心理学的性质及研究对象

一 管理心理学的性质

管理心理学是一门综合性、跨学科的应用性学科,其性质受到多种因素的综合影响。

(一)管理心理学是一门综合性的应用学科

管理心理学是一门综合性很强的应用学科,它是由心理学、社会学、社会心理学、人类学、生理学、管理学、经济学、伦理学等多种学科的有关内容综合而成的。管理心理学的综合性,要求从人的社会关系出发,围绕企业经济活动,开展管理工作中的心理研究,在促进职工身心健康的前提下,不断创造出管理效益。按照与管理心理学亲疏远近的关系,学习管理心理学的人应该基本了解普通心理学、社会学、社会心理学与管理心理学的关系。

普通心理学是研究人的心理活动的一般规律的科学。它对人的心理过程与个性研究的成果必然会渗透到管理活动之中。管理心理学以普通心理学为基础,

运用普通心理学揭示的人的心理活动的一般规律,并使之在管理活动中具体化。由此可见,管理心理学要深入研究企业中人的心理现象,离不开普通心理学作为指导,必须密切注视普通心理学的研究动态,不断吸取新成果,充实、完善和发展自己。

社会学是以人们的社会关系和社会行为为研究对象,用以揭示社会结构、社会功能、社会发展规律的一门综合性学科。人们的社会关系十分复杂。家庭关系、同事关系、邻里关系、经济关系、伦理关系、法律关系、政治关系综合作用于人的心理与行为,形成社会组织、组织制度、组织行为、社会的合作与竞争、社会舆论和沟通、社会价值观念等社会机制。社会学研究的这些问题,与管理心理学的许多内容相关,社会学研究的成果直接或间接地推动着管理心理学的发展。

社会心理学是研究社会心理和社会行为规律的一门学科,它揭示出的人际关系中的心理关系及其规律,是管理心理学产生和发展的直接基础,是管理心理学研究的重要依据。因此,管理心理学是社会心理学研究的具体化,同时,它的研究成果也充实了社会心理学的理论体系。

(二)管理心理学是双重性质的学科

管理心理学由自然科学与社会科学结合而成,自然属性与社会属性构成了本学科的双重性质。管理心理学的自然属性体现在对普通心理学、生物学、生理学和医学心理学的研究,研究这些学科的目的是为了更好地了解人的生理机能以及生理与心理的关系;管理心理学的社会属性体现在对社会学、社会心理学、人类学等学科的研究,研究这些学科的目的是为了深入了解人的社会关系和社会心理关系。此外,还可以从管理心理学的研究对象和管理活动的目的这个角度来认识管理心理学的性质。管理心理学研究的对象是人,人是自然属性与社会属性的统一体,人作为生产力最活跃的因素,不仅表现在人与物发生的自然联系中,还表现在劳动的社会协作中。管理心理学是为管理活动服务的,管理活动具有自然属性与社会属性的两重性质。管理活动是社会分工和劳动协作的客观要求。人们在共同的劳动中,需要有一个中心来协调人与物之间、人与人之间的关系,这种协调就是管理活动的核心。

二 管理心理学的研究对象

管理心理学作为心理学的一个分支,目前已经建立起较完善的理论体系和方法论基础。它的主要研究对象是企业,是研究企业内部具体管理活动的社会心理现象及探讨人的行为和心理活动的变化规律,用科学的方法和以人为本的思想改进管理工作,最终达到调动人的积极性和提高效率的目的的一门科学。当然,管理

心理学的诸多研究成果对于科技管理、学校管理、社区管理、部队管理以及各个行业的管理都有着极其重要的作用。为了进一步理解管理心理学独特的研究对象,需做如下分析:

(一)企业经营目标的实现依赖于人

有人说“企业就是人”。现代企业管理的特点是,强调以人为中心的管理,不论未来社会发展到多么先进的程度,最主要的管理仍然是对人的管理。比如说,随着新的工业革命的到来,机器人的出现,电脑完全可以替代人脑的一部分功能。但是,无论如何,设计和使用机器人及电脑的仍然是人。因此,研究企业中人的行为心理规律,以调动人的积极性,必然成为未来社会的研究主题。

(二)人的心理往往可以表现为一定的行为

心理是一个看不见、摸不着的“黑箱”。常言道:“眼为心窗,言为心声”。通过对行为的观察与分析,可以推测出人的心理活动状态,再通过对行为的引导与调控,可改变一个人的心理状态。因此,尽管管理心理学的研究对象是人及人的心理,但在任何情况下都离不开行为的反映与指向作用,这就是所说的行为是心理的外在表现。

(三)人是企业管理的主体

从现代企业管理的角度来讲,企业的人、财、物等各种资源中,人是最重要的资源。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,是极其重要的。因此,企业管理的特点是强调以人为中心的管理,科学技术越发展,就是越要重视人的因素,建立以人为中心的管理制度。

因此,管理心理学着重研究企业中人的心理活动的规律性、人的行为的模式等,将有助于企业领导充分了解人的心理规律,使之在科学分析的基础上,采取科学的管理方法,促使企业管理取得最佳的成就。

第二节 管理心理学的研究任务

企业是社会经济活动的细胞,它负有物质文明建设与精神文明建设的双重责任。建设物质文明是指企业不断向社会提供质优价廉、适销对路的产品,满足社会对物质消费的需要,这是企业管理的根本任务之一。建设精神文明泛指社会及企业的先进思想、良好道德与风尚。而企业精神文明建设的主要方面就是牢固树立“用户第一”、全心全意为用户服务的思想,并在社会服务中不断提高企业素质、企业形象和企业的管理水平,这也是管理心理学的主要研究任务。

一 为企业管理提供心理学依据

企业管理是形成决策、执行决策、提高工作效率、实现决策目标的过程。尽管现代企业管理方式多种多样,实现目标的途径不尽相同,但是都将人的心理需要、心理特性和心理关系视为重要的管理内容与依据。企业管理包括生产技术管理、社会心理管理和社会环境三大系统。生产技术管理体现在对物质资料、劳动力分配过程之中;社会心理管理的重点是职工的动机与行为、人际关系、群体气氛、领导心理等问题,这些心理因素潜藏着人的能力与动力,是保证生产正常进行及技术发明与应用的关键,因而是生产技术管理的基础和依据;社会环境是制约企业生存与发展的外部因素,企业经营管理适应了外部环境的需要,意味着消费者对企业产品和服务工作的认可与支持。进一步说,也就是企业管理重视了企业社会心理的要求,掌握了职工的基本心理,从而创造出良好的社会心理环境,激发了职工的积极性和创造性。可见三大系统结为一体,社会心理发挥了内引外联的核心作用。管理心理学只有搞清职工的需要、态度、价值观念,并直接服务于管理活动,才能使企业管理工作有的放矢,收到事半功倍之效。

二 参与职工教育

企业在向社会提供产品或劳动成果的同时,还负有教育、培养和改造人的责任。在当今形势下,坚持一手抓经济、一手抓教育是企业的根本任务。管理心理学研究个人需要与组织需要的关系,职工的态度和价值观,宣传方式及信息沟通的技巧。这些研究成果为职工教育和思想政治工作提供了心理依据,特别在思想政治工作薄弱的情况下,管理心理学者有责任帮助管理人员改进工作方法,提高思想政治工作的水平,将知、情、意贯穿到职工教育活动中去。

三 推动管理科学的发展,尽快形成我国的管理心理学学科体系

在自然科学、社会科学和人类科学三大科学领域中,管理心理学研究的是企业如何预测、引导和控制职工的心理与行为,更好地适应自然条件及社会变化的需要。因此,一方面管理心理学属于人类科学,有其发生的可能性;另一方面,管理心理学又从属于管理科学,在与管理活动的结合中才能现实存在。同时,在完善管理理论的内容体系时,应当高度重视管理心理学的地位及超前发展。所以说,管理心理学的第三项任务是,立足于企业管理实际,广采博收人类科学和管理科学的研究成果,不断充实和发展自己,推动管理心理学学科体系的形成、完善与发展。

第三节 研究管理心理学的原则及实践意义

一 研究管理心理学的原则

(一)客观性原则

人在工作中产生的心理现象主要是对管理制度、管理方式以及人与物关系发生的主观反映。研究这种反映缘何发生,结果怎样,不能主观臆断,要坚持实事求是的原则,也就是要严格按照科学的程序进行心理观察与测量,并对事实做出全面细致的分析与处理。

(二)系统性原则

企业职工的心理受到多种因素的制约和影响,这就导致职工的心理现象复杂多变。因此,研究职工心理,必须坚持系统性原则。既要联系行为活动,又要抓住关键性因素,辩证地看待主从关系;既要注意历史地分析,又要立足于现状,从系统的变化中探索职工的心理问题。

(三)发展性原则

任何事物都处于发展之中,要以动态的眼光看待问题。因此,在研究管理心理学的时候要密切注视国内外研究动态,积极引进科研新成果,进一步挖掘我国悠久的历史及管理心理的思想宝库,融古今中外为一体,将管理心理学牢固建立在民族文化与现代科学相结合的基础之上。

(四)联系性原则

管理心理学由多门学科综合而成,在发展过程中同样需要心理学、管理学、社会学、经济学、伦理学等多学科领域的工作者联合研究、协同活动。我国管理心理学之所以进展缓慢,一个重要的原因是不同领域的研究者长期自我封闭、互不往来。例如,有的大学经济与管理类专业甚至现在还没把管理心理学作为专业必修课,结果是从事管理工作的人缺乏必要的心理知识,从事心理学研究的人不懂得基本管理理论,双方缺乏共同的知识与兴趣,人为地限制了管理心理学的横向发展和应用。因此,尽快发展管理心理学的关键在于消除门户之见,打破研究界限。只有这样,管理心理学才能得到广泛普及,迅速发展。

(五)实践性原则

管理心理学来源于管理实践与需要,在管理活动中充满着理念与人情色彩。司空见惯的管理活动,透射出大量的心理问题。管理心理学只有深入实际,才能发现问题,捕捉到人的心理底蕴,得出有价值的结论,从而指导实践。同时,丰富多彩的

管理实践,给管理心理学提供了取之不尽、用之不竭的源泉。管理心理学只有不断地对管理活动进行积极的研究与探索,才能使自身得到充实与发展,并且在指导实践中证实理论“效度”。

二 研究管理心理学的实践意义

管理心理学作为一门实践性很强的应用性科学,除了要完善自己的理论体系和方法论之外,当前最主要的是解决迫切的实际任务。

(一)研究管理心理学有助于管理者树立以“人”为中心的管理理念

管理心理学给我们的一个重要启示就是强调以人为本的管理。

第一,管理心理学强调研究人在现代化大生产中的作用。这就是在强调如何正确认识 and 评价人在现代化大生产过程中的地位和作用,如何认识和评价组织管理和教育工作在现代管理中的地位和作用。管理心理学的理论强调,在现代化大生产的条件下的生产诸要素中,人的主观能动性是决定因素。随着科学技术的发展,越来越重要的不是机器设备,而是制造机器设备、掌握使用技术和操纵机器的人。只有重视人的工作,搞好人的组织管理,才能保证现代化大生产的顺利进行,才能取得最大的经济效益和社会效益。

第二,管理心理学强调研究人的动机和心理活动规律。这就是在强调人在工作中必须树立科学态度,尊重科学规律,掌握科学理论的同时更重视对人的动机和心理活动规律的研究。

第三,管理心理学强调研究企业管理中有效地调动人们劳动积极性的途径。需要与动机是决定人的行为的基础,人们的行为规律是需要决定动机,动机产生行为,行为指向目标。因此,我们在企业的组织与管理中必须注意研究人的需要,了解人的需要,并在可能条件下最大限度满足人的需要。只有这样,才能有效地调动人的生产积极性和创造性。在此基础上,企业的劳动生产率定会有很大的增长。

第四,管理心理学强调研究领导行为。领导的重要职责是决策,企业的领导人能否做出正确的决策,是企业成败的关键。而决策过程又是人的完整的思维过程,对管理心理学的研究有助于促进领导水平的不断提高。

(二)研究管理心理学有利于管理理论体系的完善

企业管理过程是协调人与环境之间、人与人之间关系的过程。管理心理学研究企业中人的心理问题、社会心理问题以及一部分环境心理问题,这些都是管理理论体系的重要内容。管理心理学不仅仅是管理活动的依据,而且影响着边缘学科的兴起和发展。例如,20世纪80年代在我国兴起和发展的公共关系学、企业文化学、企业人机工程、人力资本理论以及企业思想政治工作心理学等,有的与管理心理学息

息相关,有的则是在管理心理学的基础上直接发展起来的。这些学科的完善和发展丰富了管理科学的理论体系。

(三)研究管理心理学有利于促进企业管理的现代化

由于管理心理学是运用心理学、社会学、人类学等有关知识专门研究管理领域中人们的行为规律的综合性、边缘性科学,它对于提高中国企业的现代化管理水平,对于有效地调动人们的生产积极性,对于正确处理企业中人与人的关系,对于进一步提高企业的工作效率和劳动效率,均能提供许多有益的启示。它引起了中国广大理论工作者和实践工作者的兴趣,大家认为这门学科在中国有着十分重要的研究价值,借鉴这个学科理论中的合理成分,对于促进中国企业管理的现代化与科学化将发生有益的作用。

(四)研究管理心理学能够强化政治思想教育的作用

在新经济时代,作为中国式的管理心理学应当有别于西方国家的管理心理学。在中国,每一个企业作为社会中的一个群体,还负有教育、培养、改造人的历史任务。因此,中国式的管理心理学的一个重要任务就是探索在社会企业群体中如何培养具有良好素质的建设者和管理工作者。如何根据人的心理活动的规律促使政治思想工作走上科学化的道路,将有效的经验从心理科学的高度进行总结,使之规律化和科学化等,尚需进一步努力。值得注意的是,心理学是研究人(包括个体和群体)的具体心理活动的规律的,这些规律是不能代替其他的政治、经济领域里的规律性的。

第四节 管理心理学的研究内容及体系结构

一 管理心理学的研究内容

美国、西欧国家管理心理学的理论体系及其主要内容大体上都按个体心理、群体心理和组织心理三个层次编排,所讨论的问题涉及人性假设、激励、需要、挫折、学习、价值观、态度、群体动力学、群体决策、冲突、权利、信息沟通、组织结构、组织发展与变革等方面内容。

美国和西方国家的研究课题有“人类行为的动机和调节”,“工人的动机模型”,“群体决策的心理分析”,“人际通讯容量”,“小群体中的决策”,“决策过程和组织活动”等。前苏联和东欧国家的研究课题有“组织系统和管理活动的功能——结构分析”,“生产和管理集体的社会心理学分析”,“管理活动的职业分析”,“道德准则体现的心理方面”,“人际关系的机制”,“社会舆论和社会目标”等。

社会制度不同,在不同国家管理心理学的研究内容和研究对象各有不同,但大体相似。尽管管理心理学是一个广泛而没有固定界限的领域,同社会心理学、社会学、人类学、管理科学、运筹学等相互渗透、交叉,但是我们在研究管理心理学时要有重点,这门学科的研究重点是企业管理中具体的社会心理现象以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律性,这决定了管理心理学的研究内容是管理活动中的各种心理现象及心理活动的规律性,具体包括:个体心理研究、群体心理研究、领导者心理研究及心理健康研究等四个部分。

(一)个体心理研究

个体心理研究以个体心理为基础,内容有个体的需要、动机、价值观、态度、社会知觉和心理特征问题。个体心理研究所要达到的目的有三个:一是合理挑选员工,妥善配置人员,有效培训人才,科学地选贤任能,保证人事关系相互适应;二是掌握职工的共同需要与个别心理差异,经常变换奖励方式,最大限度挖掘职工的潜能;三是引导职工的价值取向,提高职工对可能与现实的认知,使职工将个人需要与组织目标统一起来,实现国家、企业和个人利益相互促进。

(二)群体心理研究

群体是由具有不同心理的个体在同一目标与规范基础上组成的有机整体。正确处理群体内部的人际关系,是有效发挥群体力量的核心问题。群体心理研究的内容有群体行为的心理影响、群体成员的信息沟通、群体规范与压力、群体凝聚力、群体冲突与竞争、非正式群体与正式群体之间的关系、群体心理测定等。其中,群体凝聚力与诱因性质的关系影响企业行为的道德评价。

(三)领导者心理研究

领导者是群体或组织的核心,对企业成员起着支配和影响的作用。在企业改革与改制、走向市场的现在与未来,企业能否在激烈竞争中占据有利地位,取决于领导者的决策水平及管理方式。因此,领导者的心理品质、领导班子的心理结构、领导者的决策行为、领导者的用人行为以及领导者的创造性行为等,构成了管理心理学的重要内容。

(四)心理健康研究

劳动者在工作中经常受到各种事物的刺激与影响,处理不当往往会出现由生理不适、人际关系失调、个人需要不能满足等引起的心理不适问题,并对不同年龄与性别的劳动者发生不同程度的影响。

二 管理心理学的体系结构

管理心理学是一门新兴学科,其研究对象和研究内容也正在探索之中,我们认

为它的体系结构,可以用图 1-1 表示。在建立管理心理学理论体系的时候,我们应该对管理心理学与其他相关学科的关系及早讨论清楚,这样有利于学科之间的相互促进,也有利于各学科沿着自己的方向发展。

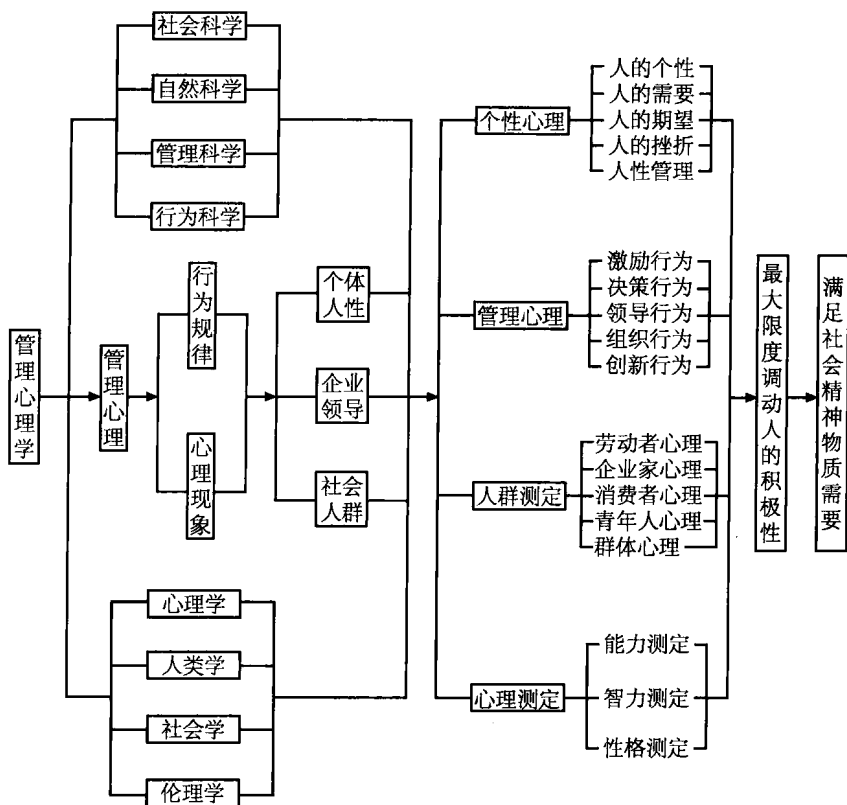


图 1-1 管理心理学的体系结构

第五节 管理心理学的研究方法

在研究方法方面,管理心理学并没有一种适用于解决一切问题的通用的方法。它主要以心理学及社会学的研究方法,如观察法、访谈法、问卷法、实验法、测验法、社会调查、公众意见调查等方法为基础,结合管理实际,根据不同的情况、不同的问题,采用适宜的方法,使问题的解决有客观的科学的根据。