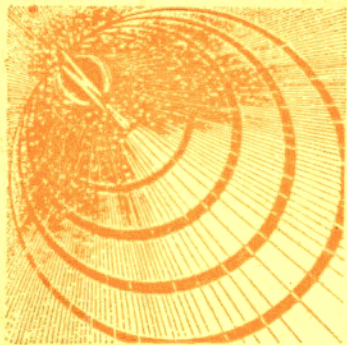




管 理 心 理 学

主编：刘正盈 张盟昌 韩剑锋

GUAN LI XIN LI XUE

西安地图出版社

管 理 心 理 学

主 编 刘正盈 张盟昌 韩剑锋

副主编 张建生 刘亦仓

杜德鱼 杨振堂

西安地图出版社

(陕)新登字 013 号

责任编辑:田英华

封面设计:立 志

管 理 心 理 学

刘正盈 张盟昌 韩剑锋 主编

西安地图出版社出版发行

(西安友谊东路 124 号 邮政编码 710054)

新华书店经销 西北农业大学印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 10.4 印张 280 千字

1998 年 4 月第 1 版 1998 年 4 月第 1 次印刷

印数 1—2000

ISBN7-80545-482-5/G·36

定价:13.50

《管理心理学》编委名单

主 编	刘正盈	张盟昌	韩剑锋
副主编	张建生	刘亦仓	
	杜德鱼	杨振堂	

编著者（以姓氏笔划为序）

马建华	刘亦仓	刘正盈
闫祖书	闫德忠	杜德鱼
李正荣	杨振堂	张建生
张盟昌	南红梅	夏 静
韩剑锋		

管理心理学是研究管理领域中人的心理行为活动规律的科学。学习研究这门学科是为推进社会主义精神文明和物质文明的现代化建设服务的。我认为要建立和完善有中国特色的社会主义市场经济体制,应该重视对人的研究,研究如何最大限度地调动人的积极性和创造性等问题。所以说,学习这方面的知识,对于如何做人的工作,使对人的管理逐渐走向科学化的轨道是很有启发帮助的,也是非常必要的。它将有助于我们提高职工各方面的素质,促进劳动生产率的提高,从而加速管理现代化的进程。

《管理心理学》通过对个体心理、群体心理、领导心理和激励理论的研究,着重解决在各种成分的企业组织中和各系统、各层次党政管理部门中如何激发人的工作潜能,调动人的积极性,提高领导艺术和管理工作的有效性等问题。本书不仅引用了国内外专家学者的研究成果,还提出了一些新的有待探讨和商榷的问题,比较系统地反映了管理心理学的基本理论和国内研究的最新成果。通读全书,我认为该书从多角度、多层面论述和探讨了如何对人进行有效管理这一问题,充分运用典型事例,结合多年的讲学经验和在一些企业集团的调查访问交流,是在实践基础上的集体劳动成果,颇有特色,具有较强的思想性、实用性、指导性和可读性。

我乐于为编著者写这篇短序,向社会各届读者,包括企事业单位、党政机关、部队、学校等各行各业的领导者、管理者、教育工作者以及大学生推荐,结合各自的学习工作实际,参阅本书,对提高自身管理水平和领导艺术将不无帮助和启迪,愿她为大家所欢迎。

张宝文

1998年4月

编者的话

管理心理学是一门新兴的边缘学科。是心理学、社会心理学、行为科学与管理学相结合的产物。随着国家改革开放的不断深化,市场经济体制的建立和运行,各种经济成分的企业组织中和各系统各层次党政管理部门中提出了越来越多的新问题亟待从心理学角度予以研究和解决,这就要求我们必须了解、学习和掌握一些管理心理学的有关知识。

本书系编者在多年的讲课、讲学中,结合在有关市、县(区)及陕西秦宇企业集团调查,与各市、县(区)及企业集团从事党政和企业管理的领导者,研究同仁一道立题研究,携手合作,共撰此作。可以说此书是理论与实践相结合的产物,是集体劳动的成果。本书共5编13章构成自身的体系。第一编,总论。第二篇,个体心理研究。第三编,激励理论与应用。第四编,群体心理研究。第五编,领导心理研究。书中既注意介绍国外的一些研究成果,又注意反映国内研究的最新成果。书中还提出了一些新观念和一些有待探索,商榷的问题。可以说本书发端于企业管理,其内容引伸拓宽到社会生活的各个方面。可供各种经济成分的企事业单位、党政机关、部队、学校和各行各业的领导者、管理者、教育工作者阅读参考。也可作为大学生、党政干部、成人岗位培训教材之用。

在编著过程中,我们力求以科学性、系统性、实用性原则为指导,尽量做到深入浅出,通俗易懂,便于操作应用。书中既反映了管理心理学的基本理论,又引用了一些实验和实例,以期对阅读本书的同志们搞好工作,提高自身的管理水平和领导艺术,调动起所属人员的积极性,实现组织目标起到帮助和启迪作用。

本书由刘正盈同志构思撰写了全书要目大纲,各位作者撰写

分工情况如下：

第一章、第十三章：刘正盈；第二章：刘亦仓；第三章：杜德鱼；第四章：杨振堂；第五章：马建华、夏 静；第六章：张建生；第七章、第九章：韩剑锋；第八章、第十二章：张盟昌；第十章：李正荣、南红梅；第十一章：闫祖书、闫德忠。

全书由主编刘正盈、张盟昌、韩剑锋负责统稿，最后由刘正盈同志修改定稿。全国政协常委、副秘书长、民盟中央副主席、西北农业大学校长张宝文教授在百忙中为本书作了序。在编写过程中得到了有关部门、领导、专家的热情指导和帮助，得到了西安地图出版社、西北农业大学印刷厂的大力支持，并征求了部分干部、学生的意见，在此一并致谢！

由于编者水平所限，错误之处恐所难免，敬希读者及同道批评指正。书中引用了国内外诸多专家学者的研究成果，在此深表谢忱。

编 著 者

1998 年 4 月于西北农业大学

目 录

第一编 总 论

第一章 管理心理学概述.....	1
第一节 什么是管理心理学.....	1
第二节 管理心理学发展的概述	17
第三节 学习管理心理学的意义	34
第二章 人性假设与管理	37
第一节 人的本质属性和人的行为	37
第二节 人性假设	42

第二编 个体心理研究

第三章 心理学基础理论	60
第一节 心理学概述	60
第二节 个性概述	74
第三节 人的气质	77
第四节 人的性格	84
第五节 人的能力	93
第四章 社会知觉.....	101
第一节 知觉的概述.....	101
第二节 社会知觉.....	105

第五章 态度与价值观·····	120
第一节 态度·····	120
第二节 价值观·····	130

第三编 激励理论与应用

第六章 激励、需要、动机理论·····	134
第一节 激励理论·····	134
第二节 激励强化方法·····	140
第三节 关于需要系统的理论·····	143
第四节 关于动机系统的理论·····	158
第七章 双因素期望公平理论·····	168
第一节 双因素理论·····	168
第二节 期望理论·····	173
第三节 公平理论·····	177
第八章 目标挫折内外激励理论·····	181
第一节 目标激励理论·····	181
第二节 挫折的理论·····	187
第三节 内激外激理论·····	195

第四编 群体心理研究

第九章 群体心理研究的内容·····	201
第一节 群体的一般概念及其分类·····	201
第二节 群体结构、功能、规模及与个体的关系·····	206

第三节 非正式群体与管理·····	211
第十章 群体动力与心理现象·····	218
第一节 群体动力·····	218
第二节 群体心理现象·····	235
第三节 群体心理现象对管理者的启示·····	243
第十一章 人际关系·····	245
第一节 人际关系·····	245
第二节 人际交往·····	256
第三节 人际关系的测量·····	263

第五编 领导心理研究

第十二章 领导心理研究的主要内容·····	271
第一节 领导、领导者与领导权威·····	271
第二节 领导者的职能和影响力·····	274
第三节 现代领导体制的发展与领导班子结构·····	283
第四节 领导艺术与决策·····	288
第十三章 领导行为理论·····	299
第一节 关于领导素质和工作能力的讨论·····	299
第二节 几种领导行为理论·····	307

第一编 总 论

马克思主义政治经济学的观点告诉我们,在劳动者、劳动手段和劳动对象这三个生产力要素中起决定作用的是人而不是物。党的十五大决定把对外开放作为一项长期的基本国策,并要努力提高对外开放水平,大力发展和解放生产力。这一历史重任必须靠人去实施和完成,因此,在把建设有中国特色社会主义事业全面推向21世纪的过程中,必须重视对人的研究和如何对人进行有效管理的研究。这就是管理心理学研究的课题。

学习管理心理学,首先必须了解这门学科的概念含义、研究的范围意义、本门学科的发展概况和与之相关的基础理论。

第一章 管理心理学概述

第一节 什么是管理心理学

一、管理科学发展概述

“管理”自古有之,凡有人活动的地方,就会有管理。

有人曾这样说过:“现代社会里的人几乎都在从事管理的实践,不从事任何管理的人不是年纪过小,就是年纪太大,要不就是被认为无能的人。”主妇们在管理着她们的家务,孩子们管理着他们的零用钱,以及我们所有的人都在管理着自己的时间。在一个进步的社会中,我们不是被别人管理,就是管理着别人,很难找到一

个既非管理者,又不受任何管理约束的人。只是随着历史的变迁,管理的含义、内容、形式和方法,在变化和发展着。

我国是具有 5000 年历史的文明古国,在长期的生产斗争中积累了丰富的管理经验。国外管理学界认为,世界上第一部有系统地记述管理问题的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。早在秦始皇时代,我国就修建了闻名世界的万里长城,统一了度量衡制度,修造了通向全国各地的“驰道”。可以设想,如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验,是不可能建造这样伟大的工程的。

在古希腊(公元前 400 年),苏格拉底早就提出了管理的普遍性原则,认为管理者应使下级愿意服从你的领导,管理者应该争取同盟者和支持者,管理者应有能力保持自己的人力和物力等等。在公元 3~4 世纪间,意大利的管理思想家尼可罗·马奇雅维利曾提出有名的领导和管理四大原则。即(1)群众认可。(2)凝聚力。(3)统率力。(4)励治图存。

这四条原则相当于现代管理中高级决策人员所必须具备的条件,如建立权威、搞好团结、良好的领导作风和危机感(革新进取精神)。

无论是我国还是外国,在古代和中世纪,这些处于萌芽状态的管理和管理思想还没有形成一门科学。管理形成一门科学才是近 100 多年的事情。随着资本主义的产生和发展,从手工业的生产方式转变为机器的生产方式,即由小作坊变为工厂。随着机器的使用,劳动的分工,技术的进步,生产规模的日益扩大,工厂老板仅凭个人的经验已无法适应社会化大生产的管理。迫切需要有人协助老板工作,专司生产的管理,于是管理与操作(或执行)出现了分工,管理才逐渐形成一门科学。换言之,管理是随着资本主义生产力的发展,导致个体生产的解体以及大工业生产的出现,工厂形成了,改变了以往的个体和简单劳动的特点,出现了大规模协作劳动为主要劳动特点的形态后,生产需要计划、组织和控制,于是人们就把数千年文明史上积累下来的管理知识,引用到生产管理中

来,从而逐渐形成了管理的理论和管理科学。

资本主义管理科学的发展,大致可以分为四个阶段。

(一)早期管理阶段

早期是指从手工业生产向机器生产转变的初期。这时期的管理实际上是工厂老板和工头对工人的严加管束,残酷剥削,管理是凭老板的个人经验。工人的技术培训只是采用师傅带徒弟的办法。没有科学计算的劳动定额,也没有固定的劳动时间,老板为了追求最大的利润,可以随意决定劳动定额和无限制的延长工作时间等等。

应当指出,资本主义初期所以能采取各种残酷手段肆无忌惮地剥削工人,有其历史背景。由于当时农村中农民破产,大批劳动力流入城市,形成了工业生产的庞大后备军,而工人阶级还处于自发斗争阶段,没有统一的组织,尚不能进行有效的斗争。恩格斯在《英国工人阶级的状况》一书中,对于这一时期的工人阶级状况作了生动的描述和分析,同时也反映出当时的管理情况。

(二)科学管理阶段

从19世纪末至20世纪初。这一时期称为科学管理时期。美国的弗雷德·泰勒是科学管理的主要代表人物。

泰勒曾考取哈佛大学法学院,后来由于患眼疾,视力受损,终于弃学从工。1874年他开始在一家小公司里当学徒,1878年以后,先后在米德维尔钢铁公司和贝瑟利思钢铁公司做工,他被提升很快,六年之内从普通工人提升为领班、车间工长、车间主任、主任机械师直至总工程师。他在米德维尔的12年(1878—1890)埋头实验,为他的车间管理制度打下了基础。1890年左右,他在公司进行了著名的“搬铁块”试验。他为搬铁块的工人设计了一套标准的动作方式,按照这套标准动作干活,使单个工人的日产量由原来的12.5吨提高到47吨。这就是后来被称为“时间——动作分析”的

试验。

泰勒认为：管理部门和工人之间敌视的根本原因是两者之间存在着利益冲突，工人把提高工资看得高于一切，而管理者则把降低劳动成本，追求最大利润看得最重要。他想，为了使二者利益尽量一致起来，使企业管理得更好一些，赢利更多一些，为了做到这一点，工厂管理应完成四个指标：

1. 确定工人工作的最佳方式。
2. 为他们提供合适的工具。
3. 培养他们的遵从精神。
4. 奖励工作完成好的人。

作为第一个实行“动作研究”的人，泰勒在他的工厂里把每一件工作都分解成若干组合动作，录成像然后逐一分析，确定工人完成某项工作的最佳方式。

搬铁块的实验是这样进行的：泰勒先仔细观察生铁搬运工作的每一个动作并记下所需的时间，然后对每个动作进行分析，设计一套新的标准动作，选择身心都适合此项工作的人进行实验。有个叫施密特的工人按照泰勒的要求进行搬铁块，泰勒告诉施密特，要服从自己助手的命令。（他的助手懂得为生铁搬运设计的方法）。以下是泰勒说的话：“好，假如你要挣大钱，明天，从早到晚，你都要严格按这个人的指示去做。他让你搬起铁块走，你就走，他让你坐下来休息，你照办，整整一天都这样。注意不要去反问。一个挣大钱的人完全按照他的要求去做，而不反问。你明白了吗？他告诉你走，你就走，他让你坐，你就坐下来，不要去反问他。好，明天早上你来这里工作。天黑以前，我就知道你是不是是一位真正挣大钱的人了。”

结果施密特使他的日产量由 12.5 吨提高到 47 吨。他的日工资由 1.15 美元增加到 1.85 美元。（很明显，施密特并没有发现吨数增长了将近 400%，大大超过了工资的增长率——60%多一点。）

以后，泰勒又进行了“铁钎试验”。他发现，用大铁钎铲东西，虽

然铲得多,但效率不一定高,因为工人容易疲劳,干不了多少时间由于疲劳而降低速度。如果给铁铤找到一个合适的尺寸,即每次铲出的东西不多也不少,正好保持最高效率,那是最佳方案。为此,他设计了各种尺寸的铁铤,便于不同的人从事不同的劳动,选用不同型号的铁铤,当时一流工人使用装 21 磅的铁铤为最合适。

在这之后,泰勒又推出“金属切削试验”等一系列试验,提出了“劳动定额”“工时定额”“工作流程图”“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。在 20 世纪初期,美国举国上下对资源浪费感到严重关切,同时,又迫切需要提高效率。泰勒顺应形势于 1911 年,出版了《科学管理原理》一书,成为科学管理的代表作。这类研究使泰勒赢得了“科学管理之父”的称号。其他人使用他的方法,都大大提高了生产效率,因而使他的工作得到了广泛的承认。科学管理又被称为“泰勒制”。

对于泰勒制,列宁这样评价:“泰勒制——也同资本主义其他一切进步的东西一样,有两个方面:一方面是资产阶级剥削最巧妙的残酷手段,另一方面是一系列的最丰富的科学成就,即按科学来分析人在劳动中的机械动作,省去多余的笨拙的动作,制定最精确的工作方法,实行最完善的统计和监督制等”(《列宁全集》第 26 卷,第 27 页,人民出版社)。

泰勒办厂的方法实际上是三定一奖:定标准,定时间,定任务奖励工作完成好的人。

国外的管理学著作中,往往把泰勒制说成是一种既对资本家有利也对工人有利的制度。但在泰勒制开始推行时,却遭到了资本家和工人两方面的反对。资本家反对泰勒制是由于还没有认识到在新形势下采用泰勒制剥削工人是一种比传统方法更加巧妙的方式,而工人反对泰勒制是反对它“残酷剥削的实质”。关于泰勒制的剥削实质,泰勒本人也直言不讳,他在晚年的回忆录中写到:“尽管那时我还年轻,但我觉得自己比现在还要老些,这是不足为奇的。因为我创造的这个制度,给我招来了咒骂。生活实在可怕,我看到

每个工人的眼光都充满着仇恨,并总是感觉到这个世界上每一个人都是我的敌人。”

(三)现代管理阶段

此阶段是指第二次世界大战后 20 多年,这个时期管理科学分为两大派,即管理科学学派和行为科学学派。他们的理论是伴随着资本主义生产力的发展和社会矛盾的加剧才应运而生的。管理科学学派认为管理就是用数学模式与程序来表示计划、组织、控制和决策。这一学派实际上是泰勒制的继续和发展,但它与泰勒制的不同之处在于运用现代自然科学和技术科学的成就,研究的问题比泰勒制更为广泛。

它强调用数学分析和统计学方法,运用电子计算机科学手段进行系统分析和科学决策,倾向于设计标准化的模型,数学模型,不重视社会分析。这种方法 40 年代首先在英国使用,他们运用科学的运筹学方法研制成雷达系统的设计与分布。此后,美国也运用这些方法解决商船的护航部署,潜艇的位置判断、飞机轰炸准确度等问题。50 年代后才不限于军事部门,而在企业中得到广泛应用。

行为科学学派强调从心理学、社会学的角度研究管理问题。在美国 30 年代开端,40 年代发展,50 年代流行。

这个理论非常重视对人的管理的研究,曾提出新型的领导能力在于通过对下属满足度的提高而激励下属的“士气”,从而达到提高工作效率目的的观点。强调社会环境,人们之间的相互关系对于提高工作效率的重要影响。

两个学派在管理问题上各自强调不同的方面:管理科学学派侧重经济技术因素,行为科学学派强调人的因素,社会因素和心理因素。

(四)最新管理阶段

最新管理包括系统管理流派,权变理论学派以及战略管理理

论等等。

“系统”的概念是一个含义极广的概念。大至整个天体，小至一个有机体，都可视为一个系统。按照这个理论，我们把一个企业可看成一个开放性的社会技术系统，它是由各种子系统构成的，其中包含目标价值系统，组织结构系统，心理社会系统，技术系统和管理系统等，管理系统则是构成各个系统的核心，各系统之间是相互联系，相互作用，相互影响的。例如：企业目标的改变就会引起组织机构，工程技术的相应改变，同时在人的心理上和人与人之间的关系方面会引起一系列的变化。系统论是把前一阶段的两个学派统一起来，从而形成了一种全面的社会技术系统。

权变理论学派则主张管理中要根据具体情况，企业内外部条件随机应变，而不拘泥于某一种固定的管理模式或理论。

比如，它可以帮助管理者提出适用于某些环境和技术条件的组织设计方案；它可以提出在不同情况下对实际计划的控制过程的指导原则；它可以帮助管理者确定适宜的领导风格；它有助于确定组织变革和改良的最切实的方法等等。

战略管理就是拟定超前计划将组织置于其环境中尽可能有利的地位，在组织外部寻找威胁因素和机会以及在内部寻找强点和弱点。制定出相应的战略计划和实施计划的程序，使组织不断求得发展而立于不败之地。著名管理学者亨利·法约尔说：“行动计划，同时也是预测的结果，行动将遵循的路线，要经历的阶段和运用的方法。”

从管理成为一门科学到权变观的提出，管理理论发展的大致进程可用(见图1-1)表示。

从管理理论的发展趋势上可以很清楚地看到两点：一是在管理思想上，由重视科学制度管理发展到研究领导行为，重视人的因素，重视对人的管理和研究；二是在管理手段上，随着科学技术的进步，从过去单一的职能管理，发展到运用最新科学理论、成果进行管理，使管理手段现代化，管理走向定量化，这两个转变在管理