

Management Psychology

主编 朱国定

现 · 代 · 管 · 理 · 科 · 学 · 丛 · 书

管理

心理学

(修订版)

上海教育出版社

现 代 管 理 科 学 丛 书

主编 朱国定

Management Psychology

管理

心 理 学

(修订版)

上海教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/朱国定主编. —2 版(修订本).

—上海: 上海教育出版社, 2010. 6

(现代管理科学丛书)

ISBN 978 - 7 - 5444 - 2899 - 6

I. ①管… II. ①朱… 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(2010)第 111787 号

现代管理科学丛书

管理心理学

朱国定 主编

上海世纪出版股份有限公司 出版发行
上海教育出版社

易文网: www.ewen.cc

(上海永福路 123 号 邮政编码: 200031)

各地新华书店经销 上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 850 × 1156 1/32 印张 9.5 插页 2

2010 年 6 月第 2 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

印数 1 - 3,250 本

ISBN 978-7-5444-2899-6/B · 0062 定价: 20.00 元

(如发生质量问题, 读者可向工厂调换)

《现代管理科学丛书》编委会

主任 项家祥

委员 项家祥 高惠珠 桑玉成 朱勤军

阮来民 朱海森 朱国定 石登荣

刘晓敏

本书主编 朱国定

作者 李丹 汪晓鲁 彭平根 朱国定

修 订 说 明

光阴似箭,日月如梭。本书从2002年首印以来,受到读者喜爱,已连续重印6次。转眼之间本书已出版了近八年,在这八年的时间里,时代在不断进步,社会在不断发展,理论也在不断创新和深化,为此很有必要对本书作出修订,以适应不断变化着的形势需要,也算是一种与时俱进吧。

为了保持本书的相对稳定性,此次修订我们对整个体系,亦即各章、节未作大的调整。从文字的数量到全书的篇幅,大家也作了一定的控制,增删相抵,没有扩充,只是在原先的基础上作了一些新的理论补充,以期更加充实与完善。另外,我们又从同行的反馈信息中得到了帮助,对一些不妥之处作出改进,在此一并表示谢意。为进一步提高高等教育管理类教学的质量,恳请有关院校师生和广大读者对修订后的本书继续给予关注,并提出宝贵意见。

感谢上海教育出版社的编辑,特别是耿坚先生,对我们这次修订所给予的极大支持、鼓励和帮助。

编者
2010年4月

序

管理起源于人类的共同劳动。就是说,人类自从有了共同劳动之后,就有了管理的问题。但是,管理之称之为“学”,即人类把管理作为一门学问来研究,则是近代以来的事情。而自从有了有关管理的学问之后,管理对于社会发展所起到的作用也就日益重要。在我看来,推动经济发展乃至整个社会发展的主要动力有这样三个,一是工业革命;一是管理革命;一是民主革命。这三者就像社会这部列车前进的三个轮子,缺乏其中的任何一个轮子,这辆列车的正常运行都有可能存在问题。

管理既是一个重要的学科领域,也是社会的重要实践活动。在长期的管理实践基础上,人类开始了对于管理科学的研究。同样,在人们从事了一定的管理实践之后,往往很自然地会产生对于管理科学知识的需求。这种实践对于理论的需要,理论对于实践的推动,促进了管理学的发展,也促进了社会的进步和繁荣。

管理之所以能够在社会发展中起到积极的不可或缺的作用,我想这是由管理的基本任务所决定的。如果说,在农业时代、手工业时代,即便是大工业时代,生产力的发展和体现主要依赖劳动力和劳动技术的话,那么,在信息化越来越展露出对生产力发展的强劲影响的现时代,管理科学作为人力资源、物质资源、生产过程和组织行为

的从宏观调控直至微观运作的系统科学,已经显示出对社会进步的无可替代和必不可少的贡献。在一定意义上说,管理的基本任务是解决好对于人的安排问题。无论是一个国家还是一个地区抑或是一个单位,如何把人很好地组织起来,充分发挥每一个人的积极性和创造性,并且使这样的积极性和创造性都围绕一个既定的组织目标发挥作用,我想这应该是这个国家或这个地区或这个单位工作成败以及繁荣发展的关键。仔细回味起来,在我们这个世界里,人的智慧和能量应该说发挥到了几乎是令人难以想象的地步:人可以进入宇宙空间,人可以克隆人——尽管现在遭到绝大多数人的反对。但是,人如何组织好自己的同伴,使人的组合能够更有利于每一个人的发展,同时也有利于使每一个人的积极性和创造性得到充分发挥,我想解决这样的问题并不比解决进入宇宙空间乃至克隆人的问题要容易。

所以这才需要管理,才需要管理科学。

我们手头的这套丛书,是上海师范大学管理学领域的专家、教授的集体成果。为适应国家经济发展以及社会发展的需要,满足改革开放的社会实践对高等教育提出的要求,上海师范大学已经实现了从一所师范类的高等学校向保留师范特色的综合型大学的转变。在这样的一个背景下,学校近年来也逐步发展了诸多管理类的专业和学科,如行政管理、公共事业管理、社会工作、旅游管理、财务管理等等。它们在学校的社会科学类专业和学科中,占据了极其重要的地位。这套丛书既是教授们多

年来从事管理类课程教学的成果,又是整合学校师资资源和知识资源的产物。我相信,这套丛书的出版一定能够有力地推动学校相关专业和学科的进一步发展。

当然,丛书也充分考虑到了社会对于管理知识的需要,相信丛书会具有广泛的读者面。如果本丛书的出版对企业、事业单位和其他部门的管理工作者以及对管理有兴趣的人们能够有所裨益的话,那也就权作为本校对社会作出的一份微薄贡献。这应该也是我的心愿。

我虽然在管理岗位上从事实际的管理工作,对管理学也有浓厚的兴趣,但严格说来我的专业不是管理学,所以上述对管理的一点认识肯定是粗浅的不成熟的。要对管理知识有一个全面的了解和认识,这套丛书应该能够提供必要的帮助。

是为序。

上海师范大学副校长 项家祥

2002年4月

目 录

导 论 管理科学的一个新视角	1
第一节 管理心理学的研究对象	1
第二节 管理心理学的学科性质	5
第三节 管理心理学的研究方法	7
第一章 管理心理学历史沿革	14
第一节 管理学的新发展	14
第二节 管理心理学的产生与发展	25
第二章 知觉、价值观与态度	36
第一节 知觉与判断	36
第二节 价值观与行为	46
第三节 态度及其转变	51
第三章 个性差异及其管理	60
第一节 个性概述	60
第二节 个性差异及其在管理中的应用	66
第四章 激励与需要型激励理论	82
第一节 激励的含义、过程及其作用	82
第二节 马斯洛的需要层次理论	86
第三节 赫茨伯格的“双因素理论”	90
第四节 麦克利兰的成就需要理论	93
第五章 过程型激励理论	96
第一节 弗洛姆的期望理论	96
第二节 洛克的目标理论	103
第三节 斯金纳的强化理论	107

第六章 状态型激励理论	113
第一节 亚当斯的公平理论.....	113
第二节 挫折理论.....	124
第七章 群体的沟通、交往与冲突	133
第一节 群体的信息沟通.....	133
第二节 群体的人际交往.....	144
第三节 群体的冲突.....	151
第八章 群体心理与工作团队	162
第一节 群体及其分类.....	162
第二节 群体行为的基本规律.....	168
第三节 工作团队.....	180
第九章 领导心理	188
第一节 领导、权力及影响力	188
第二节 领导素质论.....	194
第三节 领导行为论.....	197
第四节 领导权变论.....	206
第十章 决策行为	220
第一节 决策及其过程.....	220
第二节 决策行为的心理特征与思想方法.....	227
第三节 决策的民主化、科学化	235
第十一章 组织理论、设计与结构	242
第一节 组织理论.....	242
第二节 组织设计.....	251
第三节 组织结构.....	256
第十二章 组织变革、发展与修炼	266
第一节 组织变革.....	266
第二节 组织发展.....	276
第三节 组织修炼.....	282

参考书目.....	290
后 记.....	291

导 论 管理科学的一个新视角

本章为全书的导论,主要介绍管理心理学的研究对象、学科性质,以及研究方法。从组织中人的心理和行为的规律角度研究管理问题是一个新的视角,它有助于提高各级领导者与管理者对员工行为的预测和引导能力,并更有效地实现管理目标。该学科是一门综合性交叉学科,它既有自然科学的特性,又有社会科学的性质。在方法上,管理心理学以心理学的研究方法为基础,结合管理实际,使问题的解决更具有客观的依据。

第一节 管理心理学的研究对象

管理心理学既是心理学的一个重要的分支,又是现代管理理论中的一个重要组成部分。管理心理学又可称作组织行为学,在我国学者中较普遍的看法是,两者的内容大同小异,基本上可以通用。其实,管理心理学在侧重研究管理中的心理活动规律时,离不开对行为的研究;而组织行为学在侧重研究组织中的行为规律时,也离不开对心理的探索。不过,严格意义上说,管理心理学更强调将心理学原理或原则应用于管理,旨在研究行为内在的心理活动的规律性,并相应采取管理措施与对策,突出实践和应用。

一、管理心理学的概念

管理心理学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。它从管理出发,综合运用心理学、管理学、行为学、社会学、人类学、生理学、伦理学等学科的知识,探讨并揭示人在

管理活动中的心理活动规律,寻觅激励人的行为动机的各种途径与方法,以最大限度地发挥员工的潜能,更有效地实现组织目标。

为了更深刻认识管理心理学的精神实质,还须进一步掌握管理心理学的研究对象、研究范围、研究目的和研究任务这四个要点。

(一) 研究对象

在管理活动中人与人之间心理上的相互关系及其规律是管理心理学的研究对象。人的行为与心理都是有其发生、发展和变化的规律的。行为与心理有着密切的联系:心理指导行为,行为反映心理;心理是人行为的内隐活动,行为是人心理的外显表现。管理心理学是将人的行为与心理作为一个统一体来研究的。

管理心理学是从现代管理学与行为科学发展过程中派生出来的一门新兴的独立学科,它是管理科学的一个新视角,它以管理中的个体、群体、领导、组织心理活动的规律性作为研究的重点。

(二) 研究范围

管理心理学所研究的范围与心理科学不同,心理科学要研究人的一切心理现象发生、发展的规律性;而管理心理学只是心理科学的一个分支,它只研究在管理活动的过程中人与人之间心理上相互关系及其规律性。它所研究的范围又与行为科学存在差异,行为科学研究的是一切人的行为规律性,而管理心理学则关注在管理中人的心理与行为的规律性。

(三) 研究目的

研究管理心理学的基本目的是,在了解和掌握管理活动中人与人之间心理上相互关系及其规律的基础上,提高各级领导者和各类管理者对人的心理与行为的预测、引导与控制的能力,尤其在准确、及时预测的基础上,采取有针对性的相应的管理措施和方法,将消极的心理与行为引导转变为积极的心理与行为,保持和发扬积极的心理与行为,以提高组织中员工的工作积极性、主动性、

创造性以及工作绩效,更好地实现组织目标。

(四) 研究任务

管理心理学的首要研究任务是提高组织的工作效率。比如,在企业,就要提高企业的劳动生产率。

研究管理心理中的个体心理,可以提高管理者知人善任、合理使用人才的水平,用人所长,容人所短,发挥人力资源的最佳效益;研究管理心理中的激励理论,可以加强以人为中心的管理,充分调动各方面的积极性、主动性和创造性;研究管理心理中的群体心理,可以使管理者改善人际关系,增强他们所管辖群体的凝聚力与向心力,塑造高绩效的团队;研究管理心理中的领导心理可以促使管理者提高领导素质,改进领导行为,掌握领导艺术,增强领导的有效性;研究管理心理中的组织心理,可以使管理者能更好地适应环境的变化,进行组织的改革,增强活力,提高绩效。

我国是社会主义国家。在我国,研究管理心理学的另一个重要任务是对广大员工进行管理教育。我们在管理过程中不能忽视对员工的思想教育,要帮助他们树立正确的世界观、人生观和价值观,确立良好的劳动态度,增强员工的职业道德素质,使管理心理学成为思想教育的有力的科学助手,推进有中国特色的管理科学的发展和完善。

二、管理心理学的理论框架与内容体系

管理心理学的研究内容,主要包括个体、群体、领导、组织等心理和行为活动的规律性以及各种理论。本教材根据上述内容构建成如下的理论框架与内容体系。

导论介绍管理心理学的研究对象、学科性质和研究方法。第一章则阐述管理心理学的历史沿革。以上两章是对管理心理学概貌的描述。

(一) 个体心理

个体心理包括五章,主要内容有知觉、价值观与态度,个性倾

向性与心理特征差异及其管理,激励及其各种激励理论。

个体是构成组织的基本细胞,是管理心理学研究的基础和出发点,要研究管理中员工的心理与行为,必须从个体的心理与行为研究开始。个体的心理过程与知觉、价值观和态度有着密切的联系,管理者要想实施有效的管理,首先必须了解个体的个性倾向性和心理特征的差异,从而采取有针对性的管理方式,才能取得最佳的管理效果。本书的第二章“知觉、价值观与态度”、第三章“个性差异及其管理”将重点探讨这方面的问题。

个体心理的核心问题是激励,通过激励手段,提高工作绩效。长期以来,许多心理学家与管理学家从不同的角度提出了各种理论来解释人的激励问题。为分析方便,我们依据内外刺激产生需要,需要诱发动机,动机引起行为,行为指向目标的过程,将激励理论分为需要型、过程型和状态型这样三类激励理论。本书的第四、五、六章分别对这三类理论进行阐述。

(二) 群体心理

群体心理包括两章,主要内容有群体的信息沟通、人际交往与冲突管理,群体及其分类,以及群体行为的基本规律等。

群体由个体所组成,组织又是由群体所组成,因此,群体可视为连结个体与组织的中介。组织离开群体,便失去了运行的实体;个体离开群体,便失去了行为产生的依托。无论是组织的心理与行为,抑或是个体的心理与行为,都以群体的心理与行为的方式表现出来,研究群体心理与行为是在研究个体心理基础上进而研究组织心理的必经之路。群体心理不仅影响着个体心理,而且还直接制约着组织心理的变化与发展。本书的第七章“群体的沟通、交往与冲突”、第八章“群体心理与工作团队”将详尽介绍有关内容。

(三) 领导心理

领导心理包括两章,主要内容有领导与领导素质理论、领导行

为理论和领导权变理论这三个有关领导行为及其有效性的问题，以及决策行为。

管理的成功与否，归根结底在于人的积极性能否得到充分发挥。尽管影响人的积极性的因素很多，然而，最为重要的还是领导行为是否有效。而领导者的行为又与其心理有着紧密关系。在各级各类组织中，在各种管理活动中，领导者都具有特殊的地位，起着独特的作用，他的心理与行为直接影响组织的生存和事业的发展。此外，决策是领导的最基本职能，决策的正确性依赖于领导者对环境的客观分析、对面临问题的全面探究，依赖于决策的民主化、科学化。这些问题都与领导心理有关。本书的第九章“领导心理”、第十章“决策行为”将对此作出解释。

（四）组织心理

组织心理包括两章，主要内容有组织设计、组织结构、组织理论，以及组织变革与发展。

组织心理是研究在各种组织系统中，组织环境对人们完成组织目标所构成的心理和行为的影响。本部分是个体、群体、领导心理的继续，它们的心理与行为规律，都是管理心理规律的重要组成部分，都是在组织发展中体现出来的。在此基础上，把组织心理作为一个不断地适应内、外部环境的整体系统加以研究，以达到对管理心理学的认识与应用升华到实践的层面。本书的第十一章“组织理论、设计与结构”、第十二章“组织变革、发展与修炼”将全面探讨有关问题。

第二节 管理心理学的学科性质

一、管理心理学的两重性

管理心理学是一门综合性的交叉学科，它既有自然科学性质，又有社会科学性质。这是因为管理过程中人们的心理现象、过程

及其发展规律本身具有两重性。具体地说,这种两重性是由人本身的两重性、管理的两重性和多学科的两重性决定的。

(一) 人自身的两重性

管理心理学的研究对象是人,人本身既有自然属性,又有社会属性。人的自然属性是指人的肉体存在及其特性,它是人的存在的基础;人的社会属性则是指人在实践活动中与他人发生各种社会联系,尤其是在生产活动中人是生产力的实体性因素之一,又是生产关系的一个重要方面。人的社会性是人的最根本特性。

研究管理中的心理问题,不能离开人的生物特征、离开人的七情六欲;更不能离开人的社会性、离开人的阶级特性。由于不同社会制度下生产关系的性质截然不同,在管理活动中两种制度也会存在很大差异,因此,管理心理学的研究也必须注重对人的社会性、阶级性的研究。

(二) 管理的两重性

管理心理学是管理学的新发展,它是一种以人为中心的管理。管理既有作为对人们共同劳动的协调和指挥的自然属性,又有监督劳动者劳动、反映统治阶级意志的社会属性和阶级性。不同社会制度下的社会化大生产都需要管理,但管理的阶级性迥然不同。资本主义为掠夺而管理,而社会主义的管理是为民富国强。

(三) 多学科的两重性

管理心理学是一门综合性的学科,它既涉及诸如生物学、生理学、普通心理学等没有阶级性的自然科学原理,又要应用社会学、政治学、社会心理学等具有阶级性的社会科学原理。多学科的两重性也就决定了管理心理学的两重性。

二、管理心理学的特点

(一) 人本化

现代管理中,最重要的是对人的管理,要建立合乎人情味的、以人为中心的管理制度。管理心理学就是以人为研究中心的科