



高等院校工商管理系列

Managerial Psychology

管理心理学

(第二版)

段锦云 / 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



高等院校工商管理系列

Managerial Psychology

管理心理学



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP)数据

管理心理学 / 段锦云编著. —2 版. —杭州: 浙江大学出版社, 2017. 1

ISBN 978-7-308-15573-1

I. ①管… II. ①段… III. ①管理心理学—教材
IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016)第 022009 号

管理心理学

段锦云 编著

责任编辑 王 波

责任校对 董凌芳

封面设计 春天书装

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 富阳市育才印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 17.75

字 数 410 千

版 印 次 2017 年 1 月第 2 版 2017 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-15573-1

定 价 39.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

前言

随着市场竞争的加剧和学习型组织等理念的普及,以及知识经济和后工业时代的临近,企业和公共部门等各类组织的管理日益精细化,组织间的竞争愈来愈依赖于员工,依赖于人力资源和智力资本。在此背景下,管理心理和组织行为等学科应运而生且蓬勃发展。市场呼唤产品的多元化,读者也渴望看到多样的可供选择的参考书。作为研究和讲授管理心理学的高校教师,我们也有把自己的课堂内容及日常所想整编成书的想法。于是,在几位志同道合的年轻晚辈学人的商议之下,在浙江大学出版社的支持之下,本书终于面世。

本书在编写的时候力求各部分内容源于文献,尤其是参考了很多国内外文献和新近的研究进展。因此,本书在力求覆盖经典内容和理论之外,也尽量把将来可能成为经典的新近理论研究进展容纳进来。另外,本书在每一章的开篇都有案例,以引起读者的兴趣,使读者带着问题阅读。每章的结尾有总结、推荐书目和参考文献(需扫描二维码),这是为那些想继续深入了解和研究该部分内容的读者准备的。我们深知自己所写内容存在局限,也建议读者能够更广泛地阅读文献尤其是来源文献(seminal literature),这对全面深入掌握该部分内容是大有裨益的。书末二维码中列出的网络资源也为读者提供了类似的功能。让读者从本书中得到最大的获益是我们自始至终的考量。

本书主要是为本科生,尤其是初入管理心理或组织行为领域的读者准备的。本书可用作高等院校心理学、管理学、人力资源管理、劳动经济学、行政管理、工商管理硕士(MBA)或其他专业的教材,也适合想了解和学习管理心理、组织行为和人力资源的实践人士阅读。

本书的完成是集体智慧的结晶。具体编写分工安排如下。绪论篇:第一章(韦雪艳、段锦云),第二章(韦雪艳);个体篇:第三章(薛宪方),第四章(梁凤华),第五章(孟卓群),第六章(段锦云、简丹丹),第七章(段锦云、凌斌);群体篇:第八章(段锦云、孙飞),第九章(段锦云、傅强),第十章(徐烨),第十一章(段锦云、周冉),第十二章(段锦云、王雪鹏),第十三章(段锦云、姚鹤);组织篇:第十四章(段锦云、张倩),第十五章(段锦云、王先辉),第十六章(杨建锋)。主要作者的简介如下:

段锦云,男,浙江大学工业心理学博士,苏州大学心理学系教授,博士生导师。曾任香港城市大学管理系研究助理。研究方向为组织行为学、行为决策。现主持国家自然科学基金项目1项,主持完成国家自然科学基金青年科学基金项目(以“优秀”结题)、教育部人文社科青年基金项目、苏州大学青年教师后期资助项目各1项。参与完成国家自然科学基金项目3项、全国教育科学“十一五”规划教育部基金项目2项,主

持完成企业和政府横向课题多项,在国内外核心期刊发表论文约 100 篇。

韦雪艳,女,浙江大学工业心理学博士,江南大学心理系副教授。研究方向为创业、决策、组织变革与压力管理等。曾赴美国雷鸟国际管理学院(Thunderbird School of Global Management)访学。主持国家自然科学基金项目 1 项,江苏省教育科学“十一五”规划重点课题 1 项,在国内外核心期刊发表学术论文 30 余篇。

杨建锋,男,浙江大学管理学博士,江西财经大学工商管理学院副教授。主要从事组织学习及伦理决策等方面的研究。主持国家自然科学基金项目 1 项。曾赴美国加州州立大学富勒顿分校(California State University, Fullerton)访学,在国内外核心期刊发表论文 30 余篇。

薛宪方,男,浙江大学工业心理学博士,浙江理工大学经管学院副教授。研究方向为人力资源管理和创业管理等。曾赴德国吉森大学(Justus-Liebig-Universitat Gies-sen)心理学系进行合作研究。主持国家自然科学基金项目 1 项,在国内外核心期刊发表论文多篇。

梁风华,女,浙江大学应用心理学硕士,上饶师范学院讲师。主要研究方向为个体心理与行为,教学经验丰富,在核心期刊发表论文多篇。

孟卓群,女,华东师范大学应用心理学硕士,苏州科技学院讲师。主要研究方向为行为决策、大学生职业生涯规划等,发表论文数篇。

徐烨,女,北京师范大学应用心理学硕士,浙江金融职业学院讲师。主要研究方向为职业生涯规划等,主持省部级课题 2 项,发表论文多篇。

凌斌、王雪鹏、简丹丹、姚鹤、周冉、张倩、孙飞、傅强和王先辉均为苏州大学工业与组织管理心理学专业硕士毕业生,凌斌博士(工业心理学)现为河海大学商学院教师。

全书内容结构设计、统稿和修改,以及篇首介绍和网络资源等附带部分内容的提供等均由段锦云负责。浙江大学出版社编辑王波为本书的编辑加工和排版等做了大量耐心细致的工作。借此机会特向为本书的出版做了诸多工作的各位同仁致以衷心的感谢!

本书的多位作者与笔者师出同门,或都曾在同一学校求学。因此,我们的很多思想和知识都源于我们的老师,尤其是读研期间的导师。在此,特对教授我们知识的老师尤其是我们的导师致以最崇高的敬意!

本书一定会有很多不足和缺陷,敬请读者、同行和社会各界同仁批评指正并不吝赐教!

段锦云 谨识

2016 年 7 月 26 日于独墅湖畔



泡泡心理



相关学习资料

目 录

第一篇 绪 论

第一章 管理心理学简介	003
第一节 管理与管理心理学	004
第二节 中国古代管理心理思想发展概况	010
第三节 西方管理心理学的理论与实践	013
第二章 管理心理学的理论基础与人性假设	023
第一节 管理心理学的理论基础	024
第二节 人性的假设与管理	026

第二篇 个体篇

第三章 个体行为的基础	037
第一节 能 力	037
第二节 工作满意度	042
第三节 组织公平	044
第四节 组织承诺	047
第五节 学 习	050
第四章 个性、态度与价值观	055
第一节 个 性	056
第二节 态 度	063
第三节 价值观	066
第五章 知觉与个体决策	072
第一节 知觉概述	073
第二节 影响知觉的因素	074
第三节 个体决策	078
第六章 工作场所中的激励	090
第一节 激励的概念	091
第二节 内容性激励理论	091
第三节 过程性激励理论	94
第四节 有效的激励技术与方案	99

第七章 情绪与情感	105
第一节 情绪与情感	106
第二节 情绪智力	113
第三节 工作倦怠	115

第三篇 群体篇

第八章 群体动力	123
第一节 群体概述	124
第二节 群体行为的基本规律	126
第三节 群体中的人际关系	132
第九章 团队行为与团队决策	137
第一节 团队含义及分类	138
第二节 虚拟团队与创业团队	141
第三节 团队互动	145
第四节 团队决策	147
第五节 团队效能与团队建设	151
第十章 沟 通	154
第一节 沟通概述	156
第二节 沟通的策略	160
第三节 有效沟通技巧——聆听	164
第十一章 领 导	167
第一节 领导概述	168
第二节 领导特质理论	169
第三节 领导行为理论	171
第四节 领导权变理论	172
第五节 本土化领导理论	175
第六节 新兴领导理论和展望	177
第十二章 权力与政治	181
第一节 权 力	181
第二节 组织政治行为	187
第十三章 冲突与谈判	195
第一节 冲突概述	196
第二节 冲突的原因及过程	199
第三节 冲突的处理	202
第四节 谈 判	204

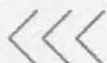
第四篇 组织篇

第十四章 组织结构	213
第一节 组织概述	214
第二节 组织结构	218
第三节 组织设计	231
第十五章 组织文化	237
第一节 组织文化概述	238
第二节 组织文化的塑造、维系、传承和变革	243
第三节 组织文化测量	255
第十六章 组织变革与发展	263
第一节 组织变革的概念	263
第二节 组织变革的动力与阻力	264
第三节 组织变革的步骤	267
第四节 组织发展	270

第一章 管理心理学简介

本章主要介绍

第一篇



绪 论

管理心理学是研究人在管理活动中的心理行为规律及其应用的科学。它是心理学与管理学交叉渗透的产物，是管理科学的重要组成部分。随着科学技术的进步和管理实践的深入，管理心理学在管理学中的地位日益重要，其研究内容也日益丰富。本章主要介绍管理心理学的研究对象、研究内容、研究方法以及其在管理学中的应用。

管理心理学的研究对象是人在管理活动中的心理行为规律。这里的“人”是指组织中的个体、群体和组织本身。管理活动中的心理行为规律是指人在管理活动中所表现出的心理现象和行为特征及其变化规律。管理心理学的研究内容主要包括以下几个方面：一是个体心理，研究个体在管理活动中的心理过程、心理状态和心理特征；二是群体心理，研究群体在管理活动中的心理过程、心理状态和心理特征；三是组织心理，研究组织在管理活动中的心理过程、心理状态和心理特征；四是管理心理，研究管理活动中的心理现象和行为特征。

管理心理学的研究方法主要包括实验法、调查法、观察法、访谈法、案例分析法等。实验法是通过控制实验条件，观察和记录被试在特定条件下的心理和行为反应，从而揭示心理和行为规律的方法。调查法是通过问卷、访谈等方式，收集被试的心理和行为数据，从而揭示心理和行为规律的方法。观察法是通过直接观察被试在自然状态下的心理和行为表现，从而揭示心理和行为规律的方法。访谈法是通过与被试进行面对面或电话访谈，了解被试的心理和行为特征，从而揭示心理和行为规律的方法。案例分析法是通过分析具体的管理案例，揭示其中的心理和行为规律，从而为管理实践提供借鉴。

管理心理学在管理学中的应用主要体现在以下几个方面：一是人力资源管理，研究如何提高员工的招聘、选拔、培训、考核和激励水平，从而提高组织的人力资源管理水平；二是组织行为学，研究如何提高员工的组织承诺、组织公民行为和团队合作水平，从而提高组织的整体绩效；三是领导学，研究如何提高领导者的领导效能，从而提高组织的领导水平；四是决策学，研究如何提高决策者的决策质量，从而提高组织的决策水平；五是冲突管理，研究如何提高组织内部的冲突管理水平，从而提高组织的和谐程度。

总之，管理心理学是管理学的重要组成部分，是研究人在管理活动中的心理行为规律及其应用的科学。本章主要介绍管理心理学的研究对象、研究内容、研究方法以及其在管理学中的应用。

本篇系统地论述了管理心理学与管理的差异,管理心理学的研究对象、内容、历史、现状以及管理心理学在心理科学体系中的地位等。本篇的论述有两个重点:其一是较详细地介绍了管理心理学研究对象与内容,为进一步理解和研究本书后面论述的个体心理、群体心理和组织心理的有关理论和知识奠定了基础;其二是介绍了中国古代管理心理学思想与西方管理心理学发展历史。本篇设专章介绍了中国古代对人性的理解思想与西方有关人性的假设和管理问题,虽然有关人性的各种理论都难免以偏概全,但却启发我们,作为管理者应该如何从总体上看待员工,从而制定更为科学化的和以人为本的管理制度、管理原则和管理方法,更充分地发挥管理心理学的作用。

第一章 管理心理学简介

本章开篇案例

管理者所具备的素质和能力^①

惠普公司医疗产品集团前任总裁兼总经理辛西娅·戴娜尔曾在接受任命时这样告诉集团内的 5300 名员工，“我愿意从事这项工作，但这是件令人诚惶诚恐的工作，我需要你们的帮助”。她还表示员工们最终会拥有一位知道如何从容应付一切的老板。三年后，戴娜尔指出当时自己犯了一个错误。如果今天再开此会，她将不会说出自己感到惊惶，也不会提到自己的冷静处理问题的能力。相反，她会提出公司发展的一些目标，并鼓励员工们思考为了实现公司目标，他们需要做些什么。

在升职后，戴娜尔改变了领导风格。她认为，对一个领导几千名员工的管理者而言，指明方向与授权的能力比建设团队与辅导员工的能力更为重要。戴娜尔承认，有时她感到向高层管理者的角色转变十分困难，以至于几次都想辞职。她说她感到十分紧张，很想不管手中的工作。以前，作为医疗产品集团中负责超声波—影像业务的头儿，戴娜尔与部门里的 500 多名员工打成一片。她能叫出其中很多员工的名字，并亲自参与从产品开发到销售、广告全过程的每一个决策。从先前的超声波—影像业务的市场部经理提升到上述的位置就像是从小学六年级升到初中。她知道所有的客户，她清楚生产线流程，她了解每一个员工。

戴娜尔说，晋升到总经理就像是从八年级升到大学。在开始的几个月里，她把时间与精力全花在努力学习过去未涉及的业务上，同时她也保持过去那种与员工抱成团、全员参与的领导风格。她说，不管是产品定价，还是某人的父母进养老院，她都想尽力帮员工的忙。

但仔细一考虑，员工数是过去的 10 倍，再加上 6 个方面的主要业务，戴娜尔认为过去那种领导风格几乎毁了她。要完成升职后的新工作，她得与员工保持一定的距离。一开始，戴娜尔事必躬亲。为了鼓励团队建设，她远离其他的高层管理者，她提出像“我们如何才能相互信任”这样的一些问题。当她手下的管理人员们为了各自经营的业务互相争夺资源，而不去解决问题时，她做得最多的是与他们进行交谈。

起初，鉴于他们缺乏合作精神，戴娜尔为此而自责。后来，她总结发现，把他们带到一

^① 引自：D. 赫尔雷格尔，J. W. 斯洛克姆和 R. W. 伍德曼，组织行为学（第九版），俞文钊，丁彪等译，华东师范大学出版社 2001 年版，第 3 页。

起并不是她的职责。取而代之的是,她鼓励他们在自己的部门里建设团队。各部门变得更独立,思维也不可能特别僵化。她说:“受过的教育告诉我要坚信,如果我能尽力为其他人做事,并且让他们感到舒适,我就是个好人。”

戴娜尔已学会了说不,并进行更多的授权。曾经有一个管理者请她帮忙面试一个较低职位的应聘者,她谢绝了,并告诉这位管理者这是他自己该做的事情。现在她依据制订的计划来开展工作,从而保证自己不经常受到上门求助的员工的打扰。但是她还没能完全改掉同情的风格。“如果某个员工的小孩有病了,需要就医,我会打电话帮他,告诉他我仍然与他们在一起,但我会更仔细地选择恰当的时机,这样做对我来说,并不是出于责任,而是出于真心。”戴娜尔说。

第一节 管理与管理心理学

在每一家公司里,最忙的无疑是管理者,特别是最高管理者首席执行官(CEO)。可能是处于高职位的缘故,管理者管理的事情非常多,大到一个公司整体经营的决策,小到生产工序的规范,都需要管理者用行动去解决。管理者每天忙忙碌碌,经常无片刻清闲。如果忙可以带来经营效益的话,那还可以多忙一下,但实际情况常常是,不管管理者如何忙,经营效益不仅不好,反而后退了。应该是我们给管理者泼下冷水的时候了,不妨问一下那么多的管理者:“你们到底在管什么?”

在现代社会中,“管理”是一个使用频率非常高的词语。随着市场经济的不断深化,人们对管理的兴趣不断提高,有关管理的书籍、期刊越来越多。人们为什么如此注重对管理的学习?管理到底是什么?管理心理学又是什么?它对我们的工作、学习、生活有什么影响?为什么要学习管理类的知识?为什么要学习管理心理学?这是我们在开始学习管理以及管理心理学前首先需要了解的。

与过去相比,今天越来越多的学生竞相选择商业课程,希望获得工商管理硕士(MBA)学位——当前进入高级管理层的通行证——的人数也比以往任何时候都多。为什么现在这么风行管理学呢?

(1)在任何一个社会中,资源都是宝贵而稀缺的,组织越有效率地利用这些资源,越能为人们带来福利。由于管理者决定了如何使用大量宝贵的社会资源,包括有技能的雇员、原材料、计算机和信息系统、金融资产,因此他们直接影响了社会及其成员的福利。理解管理者做什么以及他们是怎么做的,对于理解社会如何运作以及如何创造财富是非常重要的。

(2)尽管大多数人并不是管理者,很多人可能也没有打算成为管理者,但是,由于绝大多数人都有工作,所以都会与管理者有联系。而且,现在的很多人都是在团队中工作,不得不与合作方打交道。管理学揭示了如何决策、激励、计划以及组织工作安排,学习管理有助于人们处理与老板和同事的关系,从而有助于赢得老板的注意和支持。管理学还指导那些没有在权力岗位上的人如何领导合作者,解决他们之间的争端,提高团队的绩效。

(3)在任何一个社会,人们都在为一些重要的资源竞争,比如高报酬的工作、诱人 and 令人满意的职业,学习管理学是获得这类职位的重要路径。一般而言,越复杂或承担责任越

多的工作,越吸引人。富有激励性的工作是不不断变化的,期待这类工作的人可能会很好地发展管理技能并容易获得升迁。那些工作几年后又回到学校读 MBA 的人,通常能够提高其管理技能,从而获得更多的职务和报酬提升的机会。不论是在学校、营利性组织,还是非营利性的慈善机构,薪水随着职位在组织中层级的上升而迅速上升。

那么高管究竟做了什么而获得如此高的回报呢?我们在学习管理心理学这门课程的过程中将同大家一起来揭示其中的奥秘。

(一)管理与管理心理学的概念

管理是什么,乍一看似乎是一个不值得一问的简单问题。我们每天都在与管理打交道,每天都在讲管理,对于管理是什么难道还不清楚吗?但静下心来仔细想想,我们发现,尽管“管理”已深入我们的日常生活中,但对于管理是什么,绝大多数人却并没有进行过认真的思考,以至于在面对这一问题时,很难立刻清楚地回答。

1. 管理是什么

对于“管理是什么”这一问题,经过一番思考以后,人们会回答说,管理就是管人管事,或管理就是指挥他人开展工作,等等。尽管大多数人对管理不能立刻给出准确的定义,但由于每天多多少少都要与管理打交道,因此每一个人对于管理是什么也多少都能讲出一点自己的认识。

每一个人对管理的认识是不同的,每一个人的回答似乎都有一定的道理,都反映了管理的某一个方面。不仅如此,即使在管理理论界,学者们对于什么是管理,也有各自不同的见解(见表 1-1)。

表 1-1 管理的概念界定

焦点	代表人物	定义内容
管理作用	德鲁克 (P. F. Druker)	管理就是牟取剩余,所谓剩余就是产出大于投入的部分。他认为,任何管理活动有一个目的,就是使产出大于投入
决策作用	西蒙 (H. A. Simon)	管理就是决策。他认为决策贯穿于管理的全过程和管理的所有方面,任何组织都离不开对目标的选择,任何工作都必须经过一系列的比较、评价、拍板后才能开始。如果决策错了,执行得越好,所造成的损失就越大。所以只有说管理就是决策,才能真正反映管理的真谛
管理者个人作用	穆尼 (J. D. Mooney)	管理就是领导。该定义的出发点是:任何组织中的一切有目的的活动都是在不同层次的领导者的领导下进行的,组织活动的有效性,取决于领导的有效性,所以管理就是领导
管理工作	法约尔 (H. Fayol)	管理就是通过别人来使事情做成的一种职能。为了达成管理的目的,要进行计划、组织、人事、指挥、控制,管理就是由这几项工作所组成的
其他		还有人把管理看作是管理者组织他人工作的一项活动;也有人认为管理就是用数字方法来表示计划、组织、控制、决策等合乎逻辑的程序,并求出最优答案的一项工作等

我国学者王垒(1992)从管理心理学的角度,把管理定义为:让别人同自己一起工作并通过别人来达到组织目标的过程。管理的实质就是使别人为组织目标而工作。我们认为

这一定义是可取的。在这个定义中,可以看到管理有多层含义。

(1)管理必然是群体活动。至少有两个人才谈得上管理,管理是一对矛盾,它包含管理者与被管理者两个方面,双方是对立统一地存在于管理活动中的。

(2)管理是有目标的,管理的目标就是组织目标。没有目标的管理是盲目的、没有意义的,也是不会有效果的。

(3)管理是要使别人和管理者“一起”从事活动。这说明管理者与被管理者是一种协作关系,而不是权威与服从关系,这是现代管理思想的体现。

此外,管理活动也离不开组织,任何管理活动都是在组织中进行的;而组织也需要管理,没有管理,组织就难以生存和发展。组织是管理的对象,管理是组织生存的手段。

总之,管理是一个复杂的过程,它包括组织的计划、组织、指挥、协调与控制等过程,而管理的对象也包含多种,如人、机器、原材料、产品、信息、技术、资本等,但人是最重要的管理对象。现代管理学之父德鲁克论述了如何成为卓有成效的管理者,如图 1-1 所示。

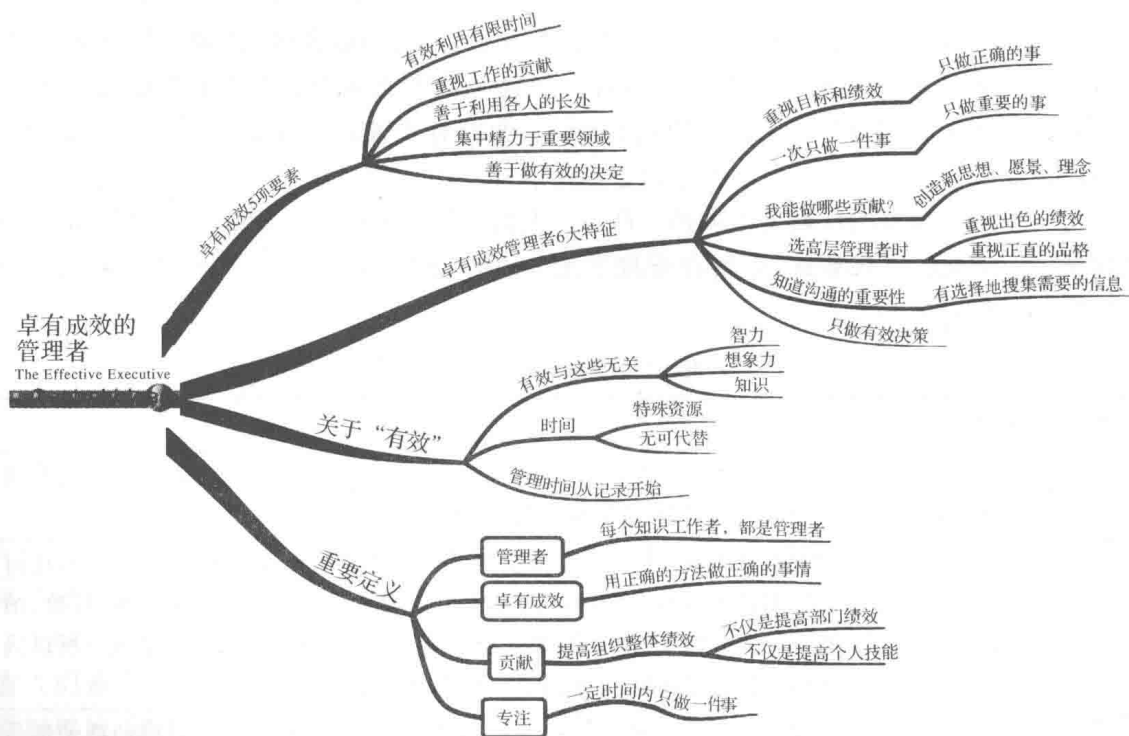


图 1-1 卓有成效的管理者

2. 管理的形式与内容

首先,管理是一种特殊的社会实践活动,它既是一种劳动,又对其他劳动具有指挥和协调职能。如乐队指挥对几千人的大合唱进行指挥和协调,将军对驰骋疆场的千军万马指挥协调,三峡工程总指挥对三峡建设指挥协调。其次,管理活动是管理主体和管理客体的共同活动。管理主体既包括作为管理者的企业和组织,也包括个体。如个体为了提高自己的学习、生活和工作效率所从事的任何活动,都是一种自我管理活动。

想想学校中称职的校长、系主任、班主任主要做些什么事情? 我们看到的是:

各个组织中管理者从事的管理工作表现形式是多种多样的。例如,校长忙于召开各

种会议,协调解决组织内的各种问题,并对下属提出的问题做出相应的决策;系主任则忙于听取并参与上层会议的决策,并向员工传递、执行决策;班主任有的在找同学谈话,有的在检查考核,有的在开会,等等。

他们的这些工作之间有没有共同之处呢?

从表面上看,不同层次、不同组织中的管理者所从事的管理工作似乎很难有一个统一的定义,但如果透过各种管理工作的表现形式,对各项管理工作的内容做进一步的分析,就可以看到:无论在何种组织中的哪一层面上从事何种管理工作,管理工作的基本内容或核心是相同的,那就是协调。

例如,组织中的高层管理者之所以要出席各种社交场合,实际上是为了给本组织创造一个良好的外部环境,协调本组织与社会其他组织之间的关系。因为任何一个组织作为一个社会存在体,与社会上其他组织之间都有着千丝万缕的联系,没有其他组织的理解与支持,任何一个组织都很难在社会上有所作为。出席各种社交场合,只不过是进行这种沟通协调活动的一种表现形式或手段而已。

同样,管理者进行决策、计划、分配、监督、检查等各种活动,实际上是在对目标、资源、任务、行为、活动等进行协调。管理工作表现形式的多样化,是由管理工作协调对象的多样性所导致的:对目标的协调主要表现为抉择,对资源的协调主要表现为计划,对任务的协调主要表现为分工,对思想的协调主要表现为沟通,对行为的协调主要表现为沟通和惩罚,对活动的协调主要表现为检查和监督。

3. 管理心理学是什么?

了解、分析管理的概念,对本门课程而言,只是为了确定一个我们的研究基础和研究方向。根本的目标还是要了解管理心理学的概念,认识管理心理学的对象。

在前面对管理概念界定的基础上,本书对管理心理学的定位是这样的:管理心理学是运用心理学的原理和方法,研究管理活动中人的心理现象、心理过程及其规律,使个人或组织提高效率的一门科学。由此可以概括得出,管理心理学的研究对象就是管理活动中人的心理现象、心理过程及规律,以及与此相关的人的行为。

(二)管理心理学的组成部分

管理心理学研究的具体内容又是什么呢?我们知道管理活动有目标、人力、环境、时间和信息五大要素,在个人和组织为了提高自身的效率所进行的各种活动中,这五个要素都具有重要的意义。因此,从这样的角度可以把管理心理学的研究内容分为五个方面:目标管理、人力管理、环境管理、时间管理和信息管理。

管理心理学是工业心理学的一个重要分支。在很长的历史发展过程中,管理心理学一直是应用心理学的关键领域。早在20世纪20年代至30年代,工业心理学就比较注重有关员工心理调节和工业效率影响因素的行为研究,尤其是有关人员选拔、配备、评价和培训的人事心理学的研究。

不久,工业心理学研究的重心转移到群体社会心理因素和组织背景中的工作行为。到20世纪60年代至80年代,管理心理学在激励、群体、领导行为方面的理论与应用日趋活跃。20世纪90年代以来,管理心理学日益关注组织层面的问题,越来越与组织行为学融合在一起。

本书认为管理心理学的体系主要包括三大部分:个体管理心理学、群体管理心理学和组织管理心理学,这三个部分相互影响和制约,决定着管理心理过程的形成和发展。

1. 个体篇

个体管理心理学着重于管理情景中员工和管理人员个体心理特征的形成与作用,主要有五个方面的内容:

(1)个体行为的基础。包括能力、工作满意感、组织公平、组织承诺、学习;还包括能力、技能、个性和工作价值取向等。

(2)个性、态度与价值观。

(3)知觉与个体决策。包括知觉与信息加工过程、决策判断与问题解决模式、学习过程、归因与行为风格等。

(4)工作场所中的激励。包括内容理论与过程理论、工作激励的有效策略等。

(5)情绪与情感。包括情绪情感的概念和相关理论,以及工作压力、工作倦怠及压力管理策略等。

2. 群体篇

组织管理的基本单元是群体。群体管理心理学的核心理论思路是“群体动力学”,即群体组合、协调、发展的动态机制。群体管理心理学包含六个方面的内容:

(1)群体动力。包括群体动态的发展,群体发展阶段与群体互动、规范和群体内聚力,群体决策等。

(2)团队行为与团队决策。包括团队构成特征、团队类型(自我管理团队、虚拟团队、创业团队等)和团队建设等。

(3)沟通。包括沟通的模式、沟通的渠道、沟通的有效性与积极聆听等。

(4)领导。包括领导特质理论、领导行为理论、领导权变理论以及本土化领导理论和领导理论的新进展等。

(5)权力与政治。包括权力的类型、来源,以及组织政治知觉和管理等。

(6)冲突与谈判。包括冲突的利弊,冲突的来源,以及谈判的管理等。

3. 组织篇

组织管理心理学是管理心理学的整合分析。组织管理心理学由三个方面组成:

(1)组织结构。包括组织理论、组织结构与技术机制、组织设计与权变因素等。

(2)组织文化。包括组织文化的理论、组织文化的策略、交叉文化下的组织管理等。

(3)组织变革。包括组织发展和战略管理、组织变革和发展的模型、组织发展途径等。

(三)管理心理学与各学科之间的关系

1. 管理心理学与心理科学

管理心理学是心理科学的一个分支,是属于心理学的应用学科。它是心理学在管理部门中的应用。因此,主要以普通心理学等为其基础理论。

普通心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。它具体包括两方面的内容,一方面是人的心理活动过程:感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感、情绪、意志等(概括地说,即是知、情、意)。另一方面是人的个性心理。个性心理是个人身上带有一定倾向的心理特点的总和,它包括了个性心理特征和个性倾向性。个性心理特征包括能力、气质、性格,个性

倾向性包括需要、动机、兴趣、信念、理想、世界观等。

管理心理学是研究在组织管理中的人的心理及人的行为规律的科学。因为,管理的核心和动力就是对人的管理。对人的管理中最关键的问题,就是管理者如何采用科学的管理方法,最大限度地调动人的工作积极性、主动性和创造性。而人的行为积极性的调动主要受到两个因素的制约:一是心理因素,二是社会因素。两者比较,前者是主要的。因为,人的行为和心理总是联系在一起的,任何工作行为积极性的高低,最终都是源于人的心理因素。因此,管理心理学试图用普通心理学理论来分析人的工作行为:什么心理因素决定人的工作效率的高低,如何正确处理群体中人与人之间的关系,群体作用对个人的心理影响等,这些问题都是普通心理学中关于心理过程和个性心理的理论在管理实践中的具体反映。所以说,普通心理学与管理心理学是主干与分支的关系。

2. 管理心理学与管理科学

管理心理学是管理科学领域中一门重要的独立学科。管理科学从20世纪50年代的现代管理理论发展到70年代以后的系统管理理论,它不同于过去近代管理理论只是着重生产过程的分析和组织控制的研究,重视技术因素忽视社会因素和心理因素的做法,而是主要研究人群关系和分析系统工程。开始突出人的因素在管理中的作用和地位,而且强调任何一个劳动者都不是孤立的,应该重视社会和心理因素对他们的影响,激发他们的积极性和创造性,并用运筹学和其他科学的方法,对与管理对象有关的所有方面进行系统的、整体的分析。随着从现代管理理论发展到系统管理理论,人的因素被重视,管理心理学应运而生。它最早以管理理论中的美国心理学家闵斯特伯格(H. Munsterberg) (“工业心理学之父”)的心理技术学理论、梅奥(E. Mayo)的人群关系理论、马斯洛(A. H. Maslow)的需要层次理论及德国心理学家勒温(K. Lewin)的群体动力理论作为其理论基础,于50年代开始在管理科学中逐渐发展成为一门重要的基础学科。

由此可见,管理心理学是管理科学中的一部分,是管理科学中侧重研究如何将劳动者作为管理的核心与动力来进行有效管理的那一部分。

3. 管理心理学与行为科学

行为科学是一个更广泛的概念,是一个综合的学科群。它把心理学、社会心理学、社会学、政治学、人类学、生物学、生理学、教育学、管理学等一切与人的行为有关的学科都糅合到一起。行为科学的应用非常广泛,可以运用到政治领域、教育领域、医疗卫生领域等许多方面,当把它运用到组织管理方面,便叫作组织行为学。

这也就是说,组织行为学和管理心理学都是管理科学中的行为科学学派专门用于研究企业管理的分支学科。它们都研究组织管理中的个人和团体的心理和行为,其特点都是既注重个人因素,又注重组织因素,强调完成组织目标与实现个人目标的一致性,其理论基础都是心理学与管理科学的综合,因此,两者之间的联系是再密切不过了。所以,从早在20世纪60年代初期美国出现的系统的工业社会心理学、组织行为学、组织心理学和管理心理学的专著来看,名称虽然不同,但其内容基本相同,事实上,组织行为学和管理心理学的研究在这时已经趋向一致。从这个角度说,管理心理学是行为科学的一个组成部分,即组织行为学部分。

管理心理学既是心理学的一个分支,也是管理科学领域中一门重要的独立学科。它