



G u a n L i X i n L i X u e

管理心理学

主 编 程正方
副主编 叶景山

当代世界出版社



管理心理学

高等教育出版社

管 理 心 理 学

主 编 程正方

副主编 叶景山

当代世界出版社

责任编辑 吴锡山 张珊珍
封面设计 周国强
版式设计 尹 植

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/程正方主编. —北京: 当代世界出版社,
2003.10
ISBN 7-80115-697-8

I. 管… II. 程… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 095086 号

当代世界出版社出版发行

(北京市复兴路 4 号 邮编: 100860)

北京市宇海印刷厂印刷 新华书店经销

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 9.5 字数: 245 千字

2003 年 10 月第 1 版 2004 年 5 月第 2 次印刷

印数: 35001—40800 册 定价: 11.70 元

ISBN 7-80115-697-8/C·23

属印装质量问题印厂负责调换



程正方 北京师范大学心理学院教授。中国社会心理学理事、北京市社会心理学会常务理事，曾主持两项教育部（委）研究课题和参加三项子课题，曾任教育部考试中心《教育理论》命题组长，发表研究论文近20余篇，主编和参与著作10多部，其中《现代管理心理学》1998年被评为北京师范大学人文社科二等奖和第十届全国优秀畅销书，《学校管理心理学》2003年被评为广播电视大学系统优秀教材。

说 明

管理心理学是一门专门研究管理活动中个体、团体、组织的心理活动规律的学科。它强调以人为中心和人力资源管理与开发的理念,协调组织与团体的人际关系,改善组织环境与条件,改进领导与管理方法,调动人的积极性、主动性和创造性,从而实现组织目标和促进组织与人员发展。学习管理心理的知识,研究管理活动中人的心理规律,对于提高管理者与被管理者的综合素质,提高管理的效率与效益,促进组织的可持续发展有着极其重要的意义。

2001年我国加入WTO,面临新的机遇与挑战。为了适应我国企业与经济进入全球化、国际化、市场化和国际化的发展需要,并结合管理科学与心理科学的新进展和新成果,我们诚请北京师范大学心理学院程正方教授主编了这本《管理心理学》教材。本书适合于党校和其他成人高等教育教学使用。

本书以管理领域的实践活动为基础,以人性观与管理理论、个体心理、团体心理、组织心理、领导心理为基本思路,针对管理实践中的问题,阐述了管理心理学的基本理论、基本心理规律和管理原理,并注重实际问题的分析与解决。其目的在于促进读者对管理心理学知识的掌握,提高其理论水平和解决实际问题的能力。书后附录部分有精选的心理测验量表和典型的管理案例及参考书目供参考。

本书共分5篇17章,其中第1、2、6、12、13、14章由北京师范大学心理学院程正方教授执笔;第7、8、9、10、11章由国际关系学院叶景山执笔;第3、4、5章由泰山学院郑宗军执笔;第15、16、17章由国务院发展研究中心王继承执笔。全书由程

正方教授主编和审阅，叶景山协助主编研究了编写大纲、课题组织联络和部分统稿工作。

书中如有不当之处，恳请读者指正。

当代世界出版社

中共中央党校函授学院

2004年5月

目 录

第一篇 总 论

第一章 管理心理学的对象、任务与方法	1
第一节 管理心理学研究的对象与任务	1
第二节 管理心理学的研究方法	11
第二章 管理心理学及其理论思想的发展简史	15
第一节 管理心理学及其理论思想的历史演变	15
第二节 马克思主义的人性观与西方管理心理学中的人性假设	31

第二篇 个体心理与管理

第三章 认知的个别差异与管理	43
第一节 一般知觉过程	43
第二节 社会知觉	48
第四章 个性差异与管理	56
第一节 能力的差异与管理	56
第二节 气质的差异与管理	61
第三节 性格的差异与管理	64
第五章 态度与管理	69
第一节 态度的概述	69
第二节 态度形成与转变	72
第三节 态度的测量	78
第四节 工作满意度	81
第六章 个体的需要、动机与行为激励	87

第一节	人的行为与动机	87
第二节	需要与激励	91
第三节	几种主要的激励理论	97
第七章	职工的心理卫生与健康	104
第一节	心理卫生与保健概述	104
第二节	情绪与身心健康	108
第三节	挫折与心理卫生	111

第三篇 团体心理与管理

第八章	团体心理概要	116
第一节	团体的概述	116
第二节	团体的凝聚力、士气、规范与效率	124
第九章	沟 通	132
第一节	沟通的概述	132
第二节	沟通的方式	134
第三节	改善沟通的方法	139
第十章	团体人际关系	144
第一节	团体人际关系的概述	144
第二节	改善人际关系的方法	150
第十一章	团体的竞争、合作与冲突	155
第一节	团体的竞争与合作	155
第二节	团体的冲突	158

第四篇 组织心理与管理

第十二章	组织及其理论	162
第一节	两种组织观念及其比较	162
第二节	组织管理的两个重要基石—— 组织设计与工作设计	165
第三节	组织的理论及其发展	171

第十三章	组织气氛、组织形象、组织文化建设	176
第一节	组织气氛	176
第二节	组织形象评估与 CI 战略	180
第三节	组织文化	186
第十四章	组织改革与组织发展	197
第一节	组织的改革	197
第二节	组织的发展	205

第五篇 领导心理与管理

第十五章	领导心理	213
第一节	领导的概述	213
第二节	领导理论	222
第十六章	领导者的选拔、考核与测评	253
第一节	领导者的选拔	253
第二节	领导者的考核与测评	258
第十七章	领导决策	264
第一节	决策概述	264
第二节	决策效用分析	271
附录 (量表、案例、参考文献)		274
一、部分心理测验量表		274
二、案例		286

第一篇 总 论

第一章 管理心理学的对象、任务与方法

第一节 管理心理学研究的对象与任务

一、管理与心理

管理心理学是管理学与心理学交叉而形成的一门新学科。我们想要了解这门学科，必须先熟悉两门母体学科的简要知识。下面作简要介绍：

（一）管理的含义

管理从起源来看，是人类协作劳动的产物，它是人类社会的一种有目的、有计划、有组织、有领导的活动方式。从字义来讲，它具有领导、指挥、管辖、处理、管人、理事、理财等多种涵义，它是各种组织与团体活动不可缺少的组成部分。组织与团体的生存、社会与经济的发展和、期望目标的实现等都离不开有效的管理。管理是生产力系统中的软件系统，是科技转化为直接生产力的桥梁。管理出质量、出效率、出效益，是提高企业效率与效益，促进社会生产力健康、持续、稳定、有效发展的决定性因素。

“管理”一词英文为 *manage*。管理活动虽然自古以来就存在，但是对管理活动进行科学研究是近代才开始的，主要起源于工业革命之后，人们才将管理引申到企业的生产与经营活动之中。管

理有广义和狭义之分：狭义的管理主要指生产与经营活动中的企业管理与经济管理，也包括教育、科技、军事、后勤等各种管理活动；广义的管理即一般管理，泛指一切单位或组织中的管理者通过实施管理职能，使他人同自己一起实现既定目标的活动过程。

现代人们对企业与经营管理含义的理解有以下几层意思：

(1) 企业管理的对象主要指采购、生产、营销、人事、财务、研究与发展等关键职能部门在内的企业的生产活动与经营活动。其中采购可附属在生产部门，也可独立为一个关键部门，主要包括有效采购目标、集中与招标采购、采购策略与库存控制等；生产包括计划、安排、现场操作、控制、质量管理、设备、维修等；营销包括广告、装潢、公关、销售、分销渠道、市场与市场营销调查、价格与定价以及经济分析等；财务会计包括资金来源与筹措、营运资金与资本运营、资金的使用与支付、资金管理与管理会计等；人事包括人员选择与招聘录用、职前培训与终身教育、职业岗位评定与报酬、考核晋升与激励、调动与解聘、健康与安全等人力资源管理；研究与发展包括研究、开发设计、创新等活动内容。(2) 企业管理的职能（或机能）即管理者应该做些什么？主要包括计划、组织、指挥、控制、协调等传统职能，以及信息、决策、创新和激励等现代管理新增加的职能活动。(3) 企业管理的目的是充分利用企业的一切资源（包括人力、机器设备、资金、产销、能源、材料、时间、信息情报与技术等），完成企业的各项目标与任务，取得最好的效率与效益（包括经济效益与社会效益），并维持企业持续稳定的发展。(4) 要实现企业的目标，管理活动必须遵循的依据是社会主义市场经济和现代企业生产活动、经营活动的客观规律，特别是加入 WTO 之后的活动规律，以及在生产、经营活动中人的心理活动尤其是社会心理（团体与组织心理）活动的规律。

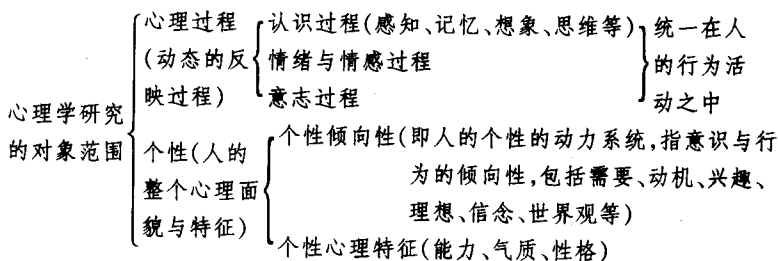
企业管理过程主要包括两个系统。一是技术系统，是由物质

资料结构和劳动力结构组成的，包括管理劳动工具和生产、经销过程，通过专业化与机械化，使人适应机器的特点以及制造的机器要适应人的心理与生理特点，来提高职工的技术水平与劳动生产效率。二是社会心理系统（即指生产过程中个人与他人之间相互交往的心理、团体心理与组织心理等社会活动过程），其主要强调人的行为动机、人际关系、团体心理气氛、组织结构与健康组织的发展及评估、领导心理与艺术等在管理过程中的作用。通过协调人际关系，满足职工的需要，调动人的积极性、主动性与创造性来提高生产效率与效益。

（二）心理的概述

心理学是一门既年轻又古老的科学，科学的心理学诞生于1879年。德国哲学家和心理学家冯特在莱比锡大学创建世界上第一个心理实验室是科学心理学产生的重要标志。基础或普通心理学研究的对象是指一般的、正常的、成人的心理现象，它是研究人的心理发生、发展规律的科学。

基础心理学一般将人的心理（活动或现象）研究范围划分为心理过程和个性两个方面，简介如下：



人的心理的实质是什么？这是强调以人为中心管理的一个重要课题。人的心理是人脑的机能，离开大脑和神经系统的活动，人的心理不会发生；人的心理是客观现实的反映，离开客观现实（自然与社会），人的心理活动也成为无源之水，无本之木；人的心理活动有主观性和能动性的特点，人的心理反映除受客观现实

与大脑机能影响之外，还与个体知识技能经验、智力能力水平、个性心理特征以及意识、情绪和意志状态等有关系，人在认识和变革现实中都会表现出积极能动性的特点；人的心理活动还有变化发展与社会制约性特点，它往往要受自然与社会环境、科技与教育、人际互动、团体与组织等多种因素的影响。研究这些规律有利于调动人的行为的积极性，提高管理效能。

二、管理心理学研究的对象

（一）什么是管理心理学

管理心理学是研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律，用科学的方法改进管理工作，并通过改善环境条件，协调人际关系，满足职工需要，充分调动人的积极性、主动性、创造性，来提高管理效率效益和促进组织发展的科学。

（二）管理心理学研究对象的特点

本教材主要从企业与经济管理方面论述，管理心理学研究的对象有以下几个特点：

1. 企业管理心理学研究的对象主要是企业内部结构系统。现代企业管理在开放条件下的内部结构系统包括：（1）生产（含采购）与技术系统；（2）市场营销与公共关系系统；（3）财务与经济管理系统；（4）人力资源管理与开发系统；（5）研究与发展系统等。从系统论的观点来看，现代企业的生产与经营管理过程包括输入、转换与输出3个环节。上述各内部因素与外部因素相结合，形成了企业管理的内外环境系统。企业的外环境系统包括：科学与技术、金融市场、能源与材料、人才市场、法律法规、消费市场与消费者爱好、文化规范等。企业的内环境系统包括：微观技术环境（即企业劳动生产效率的主要指标）表现为机器设备、技术水平、工作性质、产品的数量质量与服务等；社会心理环境（即企业中的个人、团体与组织环境）。微观技术环境是由劳动者作为一个个体环境来执行并受其制约的，即受个人的

劳动态度、动机、认识、情绪、个性等心理条件影响。企业劳动不是单个个体的劳动，而是在团体环境中进行的，因此团体人际关系（个人与个人、领导与被领导、以及团体间的人际关系等）是一个重要的影响因素。企业劳动是一个有组织的活动，因此组织环境也是一个重要的内环境因素。

2. 管理心理学的研究对象着重是企业内部的社会心理系统（即人际关系系统，主要指企业内环境因素中的个体、团体、组织与领导系统）。在这个系统中主要强调人的个性特征、人的需要动机激励、人际关系、领导行为与艺术、团体风气及组织结构与气氛等心理因素在管理中的作用。任何企业都是由资产设备和具有多种知识、技能、能力以及具有不同个性特征的人组成的。企业劳动生产效率的提高，不仅依赖生产中的技术装备及组织水平，而且更大程度上依赖职工对目标的认同、劳动态度、团体规范与行为准则、社会心理气氛、领导人的个人威信、领导力量和领导方式等社会心理因素。可见，管理心理学要研究的课题是影响效率与效益的人的社会心理方面的问题。从心理学角度看管理，实质上是由一个人或多人来协调其他人的心理与行为活动，从而调动人的积极性、主动性和创造性，以便收到个人单独活动所不能收到的效果。

3. 管理心理学的研究对象与工业心理学中的工程心理学相比较，是研究更纯粹的人的因素方面的问题。工程心理学是研究“人机”关系问题，其重点是探讨人与机器、人与技术相互关系中的人的心理因素的作用。而管理心理学研究的重点是组织、企业中人际关系方面的人的心理因素的作用，是管理中更纯粹人的因素问题。从这一特征来看，管理心理学研究的对象有以下几个特点：（1）突出的是以人为中心的人本管理思想；（2）强调人力资源的重要性及人力资源管理理念；（3）突出主体意识与主人翁精神的观点，强调人是企业的主体，职工是企业的主人，必须依靠职工个人、团体、组织、领导齐心协力来实现企业

的目标；(4) 强调人际互动的管理理念及系统论的管理思想，通过协调人际关系、团队心理气氛、组织形象与组织文化建设等来调动人的积极性、主动性、创造性。

(三) 管理心理学的内容体系

管理心理学研究的内容与范围有：人性假设与管理理论，影响企业劳动生产效率与效益的个体心理、团体心理、组织心理、领导心理等。结合本书的特点其内容体系简介如下：

1. 总论篇主要包括管理心理学的对象、任务、方法；管理心理学及其理论思想的发展，特别是人性假设与管理理论的发展。人性假设（即人性观）是对人的本质与本性的基本观点和看法。它是管理理论的哲学基础。在组织与企业管理中，领导者确立什么样的管理思想，制定什么样的管理原则与制度，采用什么样的管理措施与方法，建立与建设什么样的组织结构和组织气氛等，都与如何理解和看待人的本质及人的价值有关系。与经济人假设对应的管理理论是 X 理论；与社会人假设对应的管理理论是人际关系理论；与自动人假设对应的管理理论是 Y 理论；与复杂人假设对应的管理理论是超 Y 理论（权变理论）。运用马克思主义的人性观，联系我国的改革实践，评述与借鉴西方管理心理学中的人性假设及管理理论，有利于提高我国现代企业的管理水平。

2. 个体心理篇主要包括认知差异与管理，个性差异与管理，激励、态度形成与转变，心理卫生与健康等内容。人力资源是企业中最重要的资源之一。个人积极性、主动性、创造性的激发，直接影响个人在企业中的行为效率，以及团体和整个组织的效率。因此，个体心理与行为规律是管理心理学中的重要研究课题之一。其中激励与创造力是个体行为管理的核心，它涉及人的需要、动机、态度等；同时还涉及人的认知、能力及个性差异等问题。

3. 团体心理篇包括团体概述、团队气氛、团体信息管理、

团体人际关系、团体的竞争合作与冲突等内容。人际关系是团体行为管理的核心课题。此外，工作团队与团队精神、团体凝聚力和士气、团体信息沟通与意见交流、人际关系改善、冲突协调等也是提高企业团队管理的重要内容与条件。

4. 组织心理篇包括企业组织概述、组织与工作设计、组织改革与组织发展等内容。组织理论及其发展，现代企业组织结构的内容、特点及管理原则，组织改革的心理分析，组织发展与企业组织效能及健康组织的评估、组织气氛及组织形象与文化建设等是其重要课题。

5. 领导心理包括领导心理概述，领导的素质、结构、功能及影响力，领导的决策，领导理论研究及其发展，领导者的选择、考核及测评，领导方法与艺术等内容。

总之，管理心理学是一门研究、解释、预测和控制人的心理与行为（含个体、团体、组织及领导心理与行为）规律，充分调动与发挥企业全体职工的积极性、主动性、创造性，使人力资源和物质技术设备的潜力能最大限度地得到发挥的科学。管理心理学是现代管理科学的基础学科，它是管理效能化、政策研究与决策科学化、科学预测现代化的基础。

三、管理心理学的任务

管理心理学是应用心理学的一个分支，其具有应用服务与研究两方面的任务。

（一）管理心理学的服务任务

管理心理学首要的目的任务是提高劳动生产效率，为社会主义的物质文明建设服务。提高劳动生产效率必须依靠多种因素与条件，如人力、物力、财力、技术水平、信息情报、时间与管理等。而人力资源永远是企业管理中一个最重要的、最活跃的因素。传统与古典管理偏重于物质、机械技术与工作任务，把人看成是机器的附属品，对工人进行严格控制与监督管理，不利于调