

21世纪 | 通用技术 (经济类专业)
高等职业教育 | 规划教材
上海市高职高专经济类专业教学指导委员会组编

主编 ◆ 汪雪兴
(第三版)
管理心理学



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

21世纪高等职业教育通用技术规划教材(经济类专业)

上海市高职高专经济类专业教学指导委员会组编

管理心理学

(第三版)

主 编 汪雪兴

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为“21 世纪高等职业教育通用技术规划教材(经济类专业)”之一。

本书系统地阐述了管理心理学的主要经典理论以及管理心理学理论研究和应用研究的最新成果。本书内容包括管理心理学一般知识、个体激励与心理健康管理、群体心理与群体互动、领导心理与组织建设等四大部分。

全书结构严谨,基本理论阐述精要,突出了基本原理与基本技术的应用。每章的内容以范例引出,以引发读者阅读兴趣。各章结尾均有小结、若干复习思考题、实践与训练和案例分析题,用以帮助学习者进一步掌握、领会所学内容和提高应用能力。

本书重视理论与实践的结合,重视应用能力的培养和提高,可作为高等院校应用型本科教育、高等职业教育和高等专科院校经济、管理类专业教育的教材,同时可作为政府机关、企事业单位和各类组织领导干部与管理人员学习管理心理学的培训教材和自学读物。

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/汪雪兴主编. —3 版. —上海:上海交通大学出版社,2010

ISBN 978-7-313-02742-9

I. 管... II. 汪... III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 051592 号

管理心理学 (第三版)

汪雪兴 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市梅李印刷有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:23 字数:434 千字

2001 年 8 月第 1 版 2010 年 4 月第 3 版 2010 年 4 月第 8 次印刷

印数:5 030

ISBN 978-7-313-02742-9/C 定价:38.00 元

版权所有 侵权必究

21 世纪高等职业教育通用技术规划教材编委会

(经济类专业)

主 任: 姚大伟(上海思博职业技术学院)

成 员: (以下按姓氏笔画为序)

牛淑珍(上海杉达学院)

王 峰(上海医疗器械高等专科学校)

马朝阳(河南外贸职工大学)

冯江华(上海电子信息职业技术学院)

刘 健(上海托普信息技术职业学院)

刘淑萍(上海交通职业技术学院)

许文新(上海金融学院)

吴惠荣(镇江高等专科学校)

李荷华(上海第二工业大学经管院)

杨思远(上海欧华职业技术学院)

沈家秋(上海工会管理职业学院)

陈霜华(上海金融学院)

罗 明(杭州万向职业技术学院)

徐鼎亚(上海大学社科学院)

贾巧萍(上海杉达学院)

顾文钧(上海中华职业技术学院)

符海菁(上海思博职业技术学院)

童宏祥(上海济光职业技术学院)

王 芬(上海新侨职业技术学院)

韦素华(武汉商业服务学院)

付 昱(上海海洋大学高职院)

乔 刚(上海商学院)

刘建民(上海商学院)

汤 云(武汉商业服务学院)

严玉康(上海东海职业技术学院)

张炳达(上海中侨职业技术学院)

杨 露(温州科技职业技术学院)

汪雪兴(上海立信会计学院)

陈福明(苏州经贸职业技术学院)

周英芬(上海建桥学院)

罗 钥(浙江长征职业技术学院)

耿 兵(四川国际标榜职业技术学院)

顾 滨(上海中华职业技术学院)

顾晓滨(上海中华职业技术学院)

黄疆新(上海立信会计学院)

谢富敏(上海商学院赤峰路校区)

前 言

人类从 20 世纪初至今百年来对管理学所进行的全方位的理论研究和实践探索,取得了一系列丰硕的成果,现代管理理论的很多发展可以归因于一些跨学科的贡献。在对诸如社会学、人类学、政治学、经济学、心理学、历史学、数学、统计学以及与之关系密切的公共行政、工业心理学、工业社会学、工业工程等相关学科领域所进行的综合研究中,人们形成了许多丰富的思想成果。从科学管理理论到管理科学,强调数量化、数学模型和计算机技术的应用;由人际关系理论到管理心理学,注重对管理活动中人的心理过程和行为模式的研究。传统管理思想偏重于组织结构和工作任务,管理心理学则重视人的心理因素和人的行为方式。

各类管理中的活动都是通过人来进行的,事在人为。开展以人为中心的管理是今天社会有远见的管理者的共识。掌握管理工作中人的心理现象和心理活动规律是实施有效管理的基础。美国著名学者罗伯特·戈登(R. A. Gordon)和詹姆斯·豪厄尔(J. E. Howell)早在 1959 年纽约哥伦比亚大学出版的《高等商业教育》一书中就精辟地指出:“在所有的必修课中,没有哪一门课会比人类行为学更适合未来的工商精英们学习”,“恰恰是企业的本质以及企业中管理者的本质表明,现代企业中任何希望获得负有责任的位置的人,都需要相当数量的有关人类行为的知识。”同样,我国社会主义市场经济的发展需要大量掌握现代管理心理学理论和实务知识的人才。

本书共分 13 章:第 1、第 2 章为管理心理学一般知识,第 3~6 章为个体激励与心理健康管理,第 7~9 章为群体心理与群体互动,第 10~13 章是领导心理与组织建设。本教材以培养学生掌握和运用管理心理学的基本原理和基本技术,提高解决实际问题的能力为宗旨,在编写中力求避免以往一些同类教材介绍基本理论过多、结合实际阐述理论方法的具体应用较少的做法,力求有所突破和创新。教材不停留于一般心理现象的描绘上,而是突出对管理过程中心理现象、心理规律的把握和管理心理学基本方法、基本技术的应用上。

本教材突出了四个鲜明的特点:

一是突出应用性。教材内容的选择与编排中,对理论的引述精练、简要。在使学生掌握基本知识体系的同时,以企事业单位管理人员工作中的实际需要为出

发点,联系管理实践活动紧密,应用性强。内容编排上,注重实例介绍、案例分析。

二是突出技能性。教材注重对基本技能的阐述,强化基本技能方面的训练,通过相关内容的教学,使得学生掌握各项基本技能,并能够应用各项基本技能处理日常工作中的常见问题。在习题编排中,增加实践与训练方面的内容。

三是突出创新性。大力更新教材内容,吸收近几年来管理心理学理论研究和实践探索中的新成果,内容更新率达到30%以上。注重我国传统管理心理思想的发掘与介绍,结合现代管理中的新情况、新问题、新经验,进行深入浅出的阐述和分析。尤其重视近、当代中国本土管理中典型案例和实例的选用(本土管理案例的选编数量超过案例总数量的2/3)。

四是突出可读性。管理心理学理论性较强,本教材在阐述一般理论的过程中,根据当代青年学生知识面广、思维活跃的特点,关注当代青年学生共同关心和容易接受的事物,力求抓住读者的兴奋点,注重可读性。考虑到学生毕业后面向各行各业的特点,在实际事例的引用中,注意兼有工业、商业企业、社会管理和其他组织实际事例的选用,让学生增加对各行各业事务的感性认识。为便于阅读,实例和案例文字以楷体或仿宋体加以突出。

另外,本教材在结构编排上也力求形成特色,每章以范例开头,以吸引人们阅读思考。在正文前有教学目标,正文后有本章小结及复习思考题、实践训练题和案例分析题等,便于学生训练、分析和提高。

为便于学生在思考分析的基础上检查学习、理解、掌握相关知识情况,在全书末尾附有实践与训练、案例分析参考答案要点。为满足教学实践的需要,便于加强各院校教师在教学上的交流,满足对青年教师培训的需要,作为教材的配套材料,同时编写了教案和教学课件,可供兄弟院校教师参考。

本书由汪雪兴担任主编。参加本书各章编写的有:南京理工大学黄慧丹(第1、第2章)、南京理工大学泰州科技学院王学东(第3、第4、第5、第13章)、四川国际标榜学院刘树林(第6章)、上海立信会计学院汪雪兴(第7、第8、第9、第10、第11章)、上海第二工业大学顾益华(第12章)。黄慧丹参加了第3、第4、第5章的修订,全书由汪雪兴进行统稿,并编辑了部分章的范例与案例。另外,上海立信会计学院赵群、江苏科技大学阚贵俊对本书第3、第10章的部分内容也作出过贡献,在此一并表示感谢。

本书如有错误、疏漏之处,敬请读者不吝批评指正。

目 录

1	管理心理学基础.....	1
1.1	管理和管理心理学.....	1
1.2	管理者的角色与技能.....	4
1.3	管理心理学的研究原则与方法.....	7
	复习思考题.....	10
	实践与训练.....	11
	案例分析.....	12
2	管理心理学的产生与发展.....	15
2.1	中国古代的管理心理思想.....	16
2.2	西方管理心理学的产生与发展.....	23
2.3	管理心理学与新世纪的挑战.....	35
	复习思考题.....	41
	实践与训练.....	41
	案例分析.....	41
3	人的差异.....	44
3.1	个性差异与管理.....	45
3.2	人的知觉、价值观、态度和工作满意度.....	56
3.3	人的行为及其塑造.....	67
	复习思考题.....	72
	实践与训练.....	73
	案例分析.....	74
4	激励理论.....	76
4.1	激励及其动力基础.....	76

4.2	内容型激励理论.....	83
4.3	过程型激励理论.....	89
4.4	行为改造型激励理论与综合型激励理论.....	94
	复习思考题.....	101
	实践与训练.....	101
	案例分析.....	101
5	激励理论的现代应用.....	103
5.1	目标管理.....	103
5.2	员工参与与工作丰富化.....	108
5.3	浮动工资与灵活福利.....	117
5.4	特殊对象的激励.....	122
	复习思考题.....	126
	实践与训练题.....	127
	案例分析.....	127
6	心理健康与管理.....	128
6.1	现代社会的压力与心理健康问题.....	129
6.2	心理健康管理与心理咨询.....	133
6.3	压力应对.....	140
6.4	挫折应对.....	145
6.5	心理健康管理的新发展.....	149
	复习思考题.....	155
	实践与训练.....	156
	案例分析.....	156
7	群体心理.....	158
7.1	群体.....	159
7.2	群体绩效.....	171
7.3	群体动力.....	178
	复习思考题.....	186
	实践与训练.....	186
	案例分析.....	186

8	群体中的人际交往.....	189
8.1	群体中的人际关系.....	190
8.2	信息沟通及其艺术.....	198
8.3	冲突及其管理.....	208
	复习思考题.....	215
	实践与训练.....	216
	案例分析.....	216
9	群体互动.....	219
9.1	竞争与协作.....	220
9.2	谈判与管理.....	228
9.3	权力与诱导.....	233
	复习思考题.....	239
	实践与训练.....	239
	案例分析.....	239
10	领导心理.....	242
10.1	领导及领导者.....	243
10.2	领导者的个体心理素质与群体结构.....	247
10.3	领导者思维和行为的出发点.....	251
10.4	领导特质、行为方式理论及其应用.....	255
10.5	权变理论及其应用.....	260
10.6	领导艺术.....	269
	复习思考题.....	274
	实践与训练.....	275
	案例分析.....	276
11	组织文化.....	278
11.1	组织文化及三种典型组织.....	278
11.2	组织文化对组织的影响.....	286
11.3	组织文化建设.....	288
	复习思考题.....	302
	实践与训练.....	302

案例分析.....	303
12 工作团队.....	305
12.1 团队的类型和特征.....	306
12.2 团队建设.....	309
12.3 团队的组织管理.....	311
复习思考题.....	322
实践与训练.....	322
案例分析.....	322
13 组织变革与发展.....	324
13.1 组织变革.....	325
13.2 组织发展.....	333
13.3 学习型组织及其建设.....	341
复习思考题.....	349
实践与训练.....	350
案例分析.....	350
附录：实践与训练、案例分析参考答案.....	353
参考文献.....	358

1 管理心理学基础



学习目标

- ★ 明确管理与管理心理学的关系。
- ★ 了解管理心理学的研究对象、内容及研究方法。
- ★ 掌握不同层次管理者应具备的技能，以及明茨伯格的管理者角色论。



范例：刘备摔子赢将心

三国时期，当阳长坂之战是曹操、刘备两军的一次遭遇战，骁将赵云担当保护刘备家小重任。由于曹军来势凶猛，刘备虽冲出包围，家小却陷入曹军围困之中，赵云拼死刺杀，七进七出终于寻得刘备之子阿斗。赵云冲破曹军围堵，追上刘备，交还其子。刘备接子，掷之于地，愠而骂之：“为汝这孺子，几损我一员大将！”赵云抱起阿斗，连连泣拜：“云虽肝脑涂地，不能报也。”这就是《三国演义》中刘备摔阿斗的故事。

关于刘备摔阿斗是表面文章抑或激情所致，我们不做过多的分析，但这一摔，实际上既让赵云从此坚定了誓死随主之心，又感化了当时在场的所有文武随从，起到一箭双雕的作用。刘备从一“织席贩履之徒”成长为一代风流人物，其内部情感经营功不可没。

1.1 管理和心理学

优秀的管理者能变草为金，低劣的管理者恰恰相反，这样的例子在现实社会中已经屡见不鲜了。那么，如何才能成为称职的、优秀的管理者呢？

1.1.1 管理

所谓管理，就是为了有效地实现组织目标，由管理人员对组织活动进行计划、

组织、领导、控制的过程。管理的客体是组织活动及参与要素(即组织中的资源)。

1.1.1.1 组织中的资源分析

组织中的资源是什么?历来有各种各样的说法,其中比较有代表性的观点有表 1.1 所示的几种。

表 1.1 几种组织中的要素说

要素说	相应的资源内容
二要素说	人、物
三要素说	劳动者、劳动工具、劳动对象
四要素说	劳动者、机器设备、物资原料、工艺方法
五要素说	劳动者、机器设备、物资原料、工艺方法、信息

从表 1.1 可以看出,以上种种说法都未离开人,人永远是组织中最基本的资源之一。

1.1.1.2 人在组织中的作用

人在组织中所起的作用体现在:

1) 组织目标要通过人才能实现。人是组织的主体,组织的目标是由人并依靠人来完成的。离开了人,再好的设备和技术、再完美的计划、再充足的资金,也发挥不了作用。因此,管理中最主要的问题是人的问题。

2) 科技发展对人员管理的影响。科学技术的发展,使得脑力劳动在劳动中的比值越来越大。据统计,体力劳动和脑力劳动耗费的比例,在机械水平低的情况下为 9:1,在中等机械水平下为 6:4,而在全盘自动化的情况下为 1:9,所以,脑力劳动在组织中的比重越来越高。实践证明,对脑力劳动者,采取强制和监督的办法效果是很小的,对其最有效的方法是激发其主动性、积极性和创造性。因此,管理中最主要的管理是对人的管理,对人的管理的最终目的,就是要调动人的积极性。管理者怎样才能充分调动人的积极性?掌握管理心理学的基本知识是基本的和必要的前提。

1.1.2 管理心理学

管理心理学是研究管理过程中人的心理活动规律及行为规律的一门学科,其研究的目的在于用科学的方法改进管理工作,最大限度地调动人的积极性,提高

工作效率和管理效能，同时在实施管理的过程中，不断满足人的心理需要。

1.1.2.1 管理心理学的研究对象

管理心理学的研究对象为管理过程中人的心理现象、心理活动规律、行为的产生原因和人的行为动机的发展变化规律，这种现象和规律与人际关系的发展变化有密切的联系。

市场经济的一个重要特征就是充满竞争，而竞争归根到底是人的竞争。随着科学技术的发展，人的作用日益提高，只有掌握了人的心理活动和行为变化规律及人际关系的发展变化规律，创造良好的工作环境和社会心理环境，使人们保持饱满的工作热情，才能调动员工的积极性，从而实现组织目标。

1.1.2.2 管理心理学的研究内容

管理心理学的研究内容主要有：

1) 个体心理研究。任何组织都是由众多的个体所组成。没有个人的工作效率，便没有组织的效率和成就。因此，个体管理是组织管理的基础，要管理人必须先了解人，而个体由于社会分工和社会角色的不同，有着不同的层次和不同的职责之分，如管理者和被管理者、技术人员和普通员工等等；而且每个人都在某种程度上是有理想、有抱负、有情感、有个性的活生生的人，有其共性的方面又必然有其个性的方面。因此，通过对组织中员工个体心理和行为的研究，做到区别差异、掌握规律、最大限度地调动人的积极性、充分开发组织中的人力资源，这是关系到现代组织生存、发展、成功的关键。

个体心理研究的内容包括对个性差异、人的知觉、价值观、态度、工作满意度、需要与动机等的研究。其中核心内容是激励问题，即如何调动个人的积极性的问题。

2) 群体心理研究。群体心理研究的是，在有他人存在的情况下，人们受到所在组织规范、群体中其他人言论和行为的影响所形成的心理现象及其发生和发展规律、群体中个人的心理特征对群体心理的影响以及群体心理的动向。在管理心理学中群体是组织的一个基本单位，是规模不太大的人群的集合。组织中的成员总是存在于群体中，如部门、科室等，群体对外具有完成组织目标的作用，对内具有协调人际关系、满足个体心理需要的功能，因而对个体的心理状态以及整个组织的社会心理气氛有重大的影响。

群体心理研究的内容包括群体心理现象、群体对个体行为的影响、群体绩效、群体中的人际关系和人际交往、群体的冲突管理、竞争与协作、谈判与管理、权力与诱导等。群体心理研究的核心内容是群体中的人际关系。

3) 领导心理和组织建设研究。领导是组织中的关键因素。领导心理研究的是领导者在组织管理活动中表现出来的认识、个性与领导行为方面的心理特征。

领导心理研究的内容包括领导的类型、领导者的影响力和素质、领导者思维和行为的出发点以及领导行为及领导方式。

组织是人们为实现某个共同的目标而结合起来并协调行动的集合体。个人、群体都存在于一定的组织中。组织的文化、组织的变革与发展都对个体或群体的效率有直接的影响。反过来,组织目标的实现也受个人和群体工作效率的影响。组织建设的内容包括组织文化、工作团队、组织变革、组织发展等。如何建设学习型组织、保持组织发展的势头和旺盛的生命力,是今天管理心理学研究的重要课题。

1.1.2.3 管理心理学的学科性质

任何一门学科都要明确研究对象,也要明确其学科属性。管理心理学在确定了自己研究对象的同时,也规定了自己的学科性质。

管理心理学是管理科学的一个重要组成部分,它是以管理过程中的心理现象为研究对象、以激发人的工作动机为中心任务、以提高工作效率为目的的一门学科。这就明确了管理心理学是一门应用型学科。同时,管理心理学是建立在社会学、人类学、心理学、社会心理学等学科基础之上的,是运用这些学科的理论、原则和方法研究管理过程中的心理现象的一门学科,所以它也是一门边缘性学科。

1.2 管理者的角色与技能

“角色”这个词对大家来说并不陌生,事实上,我们正在时刻扮演着角色,而且是多种角色。就拿教师来说,他是学生面前的老师、领导面前的下属、父母面前的孩子、孩子面前的家长等等截然不同的角色,显然,他在这些不同角色中的言行举止是不同的。那如何才能让其不在众多角色中“错位”呢?关键的问题就是要清楚自己在此刻的角色是什么,唯有如此才知道自己可以做什么,不可以做什么。

1.2.1 管理者角色论

20世纪60年代,亨利·明茨伯格(Henry Mintzberg)通过对诸多的管理者工作的仔细研究得出结论,管理者扮演着10种高度关联又不相同角色,见表1.2。

表 1.2 管理者的角色

角色	描述	特征活动
挂名首脑	象征性的首脑, 必须履行许多法律性的或社会性的例行义务	迎接来访者, 签署法律文件
领导者	负责激励和动员下属, 负责人员配备, 培训和交往的职责	实际上从事所有有下属参与的活动
联络者	维护自行发展起来的外部接触和联络网络, 向人们提供信息	发感谢信, 从事与有关外部人员联络的工作
监听者	寻找和获取各种特定的信息, 以便透彻地了解环境, 是内外信息中枢	注意各种信息源
传播者	将从外部和下级那里获得的信息传播给组织的其他成员	举行信息交流会等方式传达信息
发言人	向外界发布有关组织的计划、政策、行动、结果等信息	举行记者招待会, 向媒体发布信息
创业者	寻找组织和环境中的机会, 制订方案, 以及监督某些方案的策划	制定战略, 检查有关决议的执行, 开发新项目
混乱驾驭者	当组织面临重大的、意外的动乱时, 负责采取补救行动	制定措施, 制止混乱, 解决危机
资源分配者	负责分配组织中的各种资源	从事涉及预算的各种活动
谈判者	在主要的谈判中作为组织的代表	进行合同谈判

上述角色可分为三种类型。挂名首脑、领导者、联络者为人际角色, 所有管理者都要担负在本质上属于象征性的责任; 监听者、传播者、发言人为信息传递角色, 管理者都要从自己组织和其他组织接受或收集一定的信息; 创业者、混乱驾驭者、资源分配者、谈判者为决策的角色, 管理者都要从事与做出某种选择有关的工作。

1.2.2 管理者的技能

作为一个管理者, 必须具备一些基本的管理技能。技能是指后天发展起来的、处理特定的人、事、物的能力。1955年, 美国管理学家罗伯特·卡茨(Robert L. Katz)在《哈佛商业评论》上发表了《有效的管理技能》, 提出管理人员应当具备的三项技能以及不同层次的管理者应该以不同的权重掌握和应用这三种技能。

1.2.2.1 概念技能

概念技能是指综观全局、认清为什么要做某事的能力，也就是洞察组织与环境之间相互影响的复杂性的能力。这是一种抽象思维能力，在管理中对分析问题、解决问题尤为重要。随着管理者在组织中地位的上升，这种能力越发显得重要。

1.2.2.2 人际技能

人际技能是指与处理人际关系有关的技能，即理解、激励他人并与他人共事的能力。人与人之间，有的一见如故，有的“鸡犬之声相闻，老死不相往来”。无论在哪个管理层次，人际交往能力都是很重要的。人际交往能力特别重视组织中人性的一面，其中包括多方面的能力、行为与态度，例如激励员工，与上级、下属、同事沟通，解决矛盾冲突等等。

1.2.2.3 技术技能

技术技能是指对某项工作具有专门的业务技术或能力，例如设计建筑工程的能力、测算财务盈亏的能力、加工制作的技术、操作电脑的技术等等。

业务技术能力对于许多非管理者来讲是主要能力。在基层管理者中，业务技术能力相当重要，否则就不能胜任相应的管理工作。但对于高层管理者来讲，业务技术能力并非十分重要。

1.2.2.4 不同层次管理者的技能要求

以上三种技能是任何层次的管理者都要具备的，但不同层次的管理者对这三种技能的要求程度会有区别。一般来说，对高层管理者的技能要求是：概念技能要求最高，技术技能要求较低；对中层管理者的技能要求是：人际技能要求最高，技术技能要求较低；对基层管理者的技能要求是：技术技能要求最高，概念技能要求较低。其中，人际技能对任何层次的管理者而言都十分重要。如图 1.1 所示。

卡茨后来又进一步补充和发展了自己的观点。他认为，概念技能对一个资深的高级经理来说，当一个人过了青年时期之后，反复向他灌输这种思想方法并非容易。那么，就这个意义来说，概念技能也许应该看作是天赋的能力了。他认为，在管理人员自己的单位中的领导能力与搞好组织与组织之间的关系的技能是人际技能的两个方面，而且对较低层与较高层的管理者来说，这两者的侧重面是不同的。他认为，技术技能在较小的公司中对于中高层管理者来说“不仅需要知道向下级提出什么恰当的问题，也需要了解工业背景情况，以便知道如何评价他们的答案”而显得十分重要。

基层管理	中层管理	高层管理
概	念 技	能
人	际 技	能
技	术 技	能

图 1.1 管理层次与管理技能要求

由于不同层次的管理者需要不同的技能，因此，我们不能简单地认为某一管理者工作成就显著就一定能胜任高一层次的管理工作。一般来说，这些技能不一定是与生俱来的，从基层、中层一直到高层管理者都可以、而且必须根据自己的岗位特征学习、培训、发展这些技能。

1.3 管理心理学的研究原则与方法

管理心理学是一门将心理学的知识与管理过程相结合的应用型学科。开展管理心理学的研究，必须遵循一些基本的原则，运用科学的方法。

1.3.1 管理心理学研究的原则

由于心理活动是一种抽象的东西，我们无法用某种现有的测量仪器进行直接的测量，然后根据测量结果进行定性或定量的分析，所以我们只能通过对人的语言、表情、行为等的观察进行推测和分析；或者通过其他一些间接的方法如问卷调查等形式对人的心理活动进行分析研究。这样做，有可能因为被观察者外部行为和内部体验的不一致而得出不正确的结论；另外，观察者的某些个人情感、体验等主观因素也会影响结论。因此，我们在进行管理心理学研究时应遵守以下原则。

1) 客观性原则。从事管理心理学研究，必须严格地对人的外在行为进行如实的考察和系统的记录，尽可能收集起完整的材料，不漏掉矛盾的材料。在分析材料得出结论时，必须尊重材料所能提供的事实状况，对材料不能简单取舍，更不能任意添加和臆测，唯如此，研究才有可能是科学的和有用的。