

现代管理心理学

主编 李春芳



辽宁教育出版社

现代管理心理学

主 编 李春方

副主编 崔树芳 齐玉明 白英华

辽宁教育出版社

1993年·沈阳

辽新登字 6 号

现 代 管 理 心 理 学

李春方等 编著

辽宁教育出版社出版发行

(沈阳市北一马路108号) 沈阳农业大学 印刷厂印刷

字数: 224,000 开本: 787×1092 1/32 印张: 10

印数: 1—8500

1993年10月第 1 版 1993 年10月第 1 次印刷

责任编辑: 林 炜

封面设计: 高 雪

责任校对: 马 惠

ISBN 7-5382-2631-1/G · 1975

定价: 3.60元

目 录

第一章 管理心理学概述	(1)
第一节 管理心理学的含义与内容.....	(1)
第二节 管理心理学的产生背景.....	(6)
第三节 管理心理学的基础理论.....	(13)
第四节 研究管理心理学的意义.....	(23)
第二章 人性假说	(29)
第一节 “经济人”与管理.....	(29)
第二节 “社会人”与管理.....	(33)
第三节 “自我实现的人”与管理.....	(40)
第四节 “复杂人”与管理.....	(46)
第五节 对人性理论的总体评价.....	(50)
第三章 个体心理过程	(53)
第一节 认识过程与管理.....	(53)
第二节 情感过程与管理.....	(81)
第三节 意志过程与管理.....	(91)
第四章 个性心理特征	(97)
第一节 气质与管理.....	(97)
第二节 性格与管理.....	(105)
第三节 能力与管理.....	(116)
第五章 个性倾向	(129)
第一节 态度与管理.....	(129)
第二节 需要与管理.....	(138)
第三节 动机与管理.....	(142)

第四节	行为与管理·····	(146)
第六章	激励理论·····	(154)
第一节	激励理论概述·····	(154)
第二节	需要层次论与 ERG 理论·····	(157)
第三节	成就需要理论·····	(162)
第四节	双因素理论·····	(164)
第五节	激励的原则和方法·····	(168)
第七章	群体心理·····	(176)
第一节	群体心理概述·····	(176)
第二节	群体的士气与内聚力·····	(185)
第三节	人际交往与人际关系·····	(192)
第八章	组织心理·····	(209)
第一节	组织理论·····	(209)
第二节	组织的要素与结构·····	(213)
第三节	组织的设计与变革·····	(220)
第九章	领导心理·····	(225)
第一节	领导心理概述·····	(225)
第二节	领导影响力·····	(230)
第三节	领导决策·····	(234)
第四节	领导理论·····	(243)
第十章	劳动心理·····	(255)
第一节	工作环境分析·····	(255)
第二节	人机系统研究·····	(260)
第三节	劳动者的疲劳分析·····	(268)
第四节	劳动者的心理健康·····	(272)
第十一章	消费心理·····	(283)
第一节	消费心理概述·····	(283)

第二节	消费心理的过程·····	(285)
第三节	消费者的购买动机·····	(289)
第四节	消费心理的个性特征·····	(293)
第五节	消费心理的社会环境·····	(297)

第一章 管理心理学概述

【内容提要】现代管理是以人为中心的管理，而现代管理心理学是专门研究对人如何进行有效管理的科学。因此，要提高科学管理水平，必须学习和研究管理心理学。本章主要阐述管理心理学的含义、内容、产生背景、理论基础和研究管理心理学的意义。

第一节 管理心理学的含义与内容

一、管理心理学的含义

管理心理学是研究管理过程中人的心理与行为活动规律以及对其进行有效管理的规律性的一门应用科学。它是心理学的一个重要分支，是管理科学的重要组成部分。当我们把心理学等科学知识应用于管理领域，解决管理问题，并经过资料积累、实验、加工、提炼和总结，变成比较完整的知识体系时，就形成了管理心理学。

管理心理学有广义和狭义之分。

广义的管理心理学涉及政治、经济、军事、文化等各个领域管理中的心理学问题。上述任何领域都离不开人的活动，只要有人的活动，就有管理中的心理学问题。所以，广义的管理心理学的研究范围，不仅涉及到企业，而且涉及到机关、学校、医院、军队等组织。当然，广义的管理心理学也有其研究的重点，它的重点是研究经济领域中人的心理和行为活动规律。

狭义的管理心理学是指某个领域某个方面的管理心理学，比如，企业管理心理学、行政管理心理学等，都属于狭义的管理心理学。在国外，最早把管理心理学称为“工业社会心理学”，后来有人把这门科学称为组织心理学或工业心理学，也有人把它叫做组织行为学或人力资源管理学。在我国，对于这门科学也有许多叫法，比较多的提法是把这门科学叫做管理心理学或组织行为学。

二、管理心理学与组织行为学的关系

管理心理学与组织行为学是否有区别呢？对于这个问题还存在不同看法。

有的认为，二者是既有联系又有区别的两个相关学科，从区别上看，管理心理学是着重研究作为行为的内在表现这种心理活动规律性的，而组织行为学则是着重研究作为心理的外在表现这种行为规律性的。从联系上看，管理心理学在研究心理规律时，不能不研究行为，组织行为学在研究行为规律性时，也不能不研究心理活动。因为人的心理活动与行为紧密相联。行为是在一定的心理活动指导下进行的，心理活动是以行为来衡量和表现的。如果单纯研究人的心理活动，不研究人的行为，就无法揭示心理活动的规律性；反过来说，如果单纯研究人的行为，而不研究人的心理活动也无法阐明行为的规律性。研究人的心理和行为活动规律，目的在于提高管理者预测和引导人的思想、行为的能力，有效地调动人的积极性，推动人们努力实现组织目标。

有的观点认为，两个领域都集中讨论组织中人的行为，当管理心理学的范围不断扩大时，两者可能趋于一致。美国著名的管理学家、计算机科学家、心理学家、诺贝尔经济学奖获得者西蒙（H·Simon）教授1984年来华讲学时说，“在

管理心理学与组织行为学之间，可能别人认为不同，我没有看到真正的差别”。

三、管理心理学的内容

本书系统地阐述了现代管理心理学的内容，主要内容有：

1. 管理心理学概述

为了从总体上了解管理心理学，全面系统地掌握管理心理学的知识，我们在第一章里概括地介绍了管理心理学的基本理论问题。主要阐述了管理心理学的含义、管理心理学与组织行为学的关系；管理心理学的产生背景；管理心理学的基础理论；研究管理心理学的意义。

2. 人性假说与管理

我们在第二章里介绍了西方管理心理学中的人性假说与管理问题，即“经济人”与管理、“社会人”与管理、“自我实现的人”与管理、“复杂人”与管理。关于人的本性问题是人类学、社会学、伦理学、教育学和心理学等学科共同的研究课题，也是管理心理学中带有根本性的问题。本书采取批判分析的态度，对西方管理心理学中提出的四种与管理有关的人性假设作了介绍。这里并不是谈论人性问题的一般哲学观点，而是从管理心理学的角度，联系管理的实际来谈人性问题。因为管理者制定什么样的管理制度，采取什么样的管理方法，建立什么样的组织结构都与他们如何看待人性的问题有关。

3. 个体心理与管理

个体是指自然实体和社会实体相统一的单个有机体，简单地讲，个体就是指单个的人。任何单位的工作都是在组织的领导下和集体协作的基础上通过个人的劳动完成的，个人

的积极性、主动性和创造性发挥得如何，直接影响本单位的工作成效，因此，个体心理与行为是管理心理学的主要研究题目。本书的第三章阐述了个体心理过程与管理问题；第四章阐述了个性心理特征与管理问题；第五章阐述了个性倾向与管理问题；第六章阐述了激励理论与管理问题。通过如上四章的学习，可以了解影响个体行为的几个主要心理因素，掌握主要的激励理论和方法。这样有利于在实际工作中预测人的思想动机，做好思想政治工作，控制人的行为活动；有利于根据不同的个性心理特征安排适合的工作，采取不同的管理方式；有利于运用各种激励手段去调动人的积极性。一句话，有利于实现科学的管理。

4. 群体心理与管理

一般来说，在一个单位里，每个人所从事的工作都不是孤立地、单独地进行的，往往都是相互制约、相互影响的。群体的结构、规范、压力、内聚力以及群体交往等状态如何，都影响着人们的积极性和整体功能的发挥，因此，研究群体的心理与行为也是管理心理学的重要内容之一。本书的第七章阐述了群体心理与管理问题。通过这章的学习，能够了解有关群体的理论，特别是能够掌握群体的规范、压力和内聚力等理论；掌握群体交往的艺术，正确处理人际关系。

5. 组织心理与管理

组织是由群体构成的，群体存在于组织之中，组织是群体和个体实现目标的必要条件。组织要素、组织效能、组织设计、组织结构和组织变革等状况怎样，对群体和个体的行为活动都有直接影响，从而影响整个组织的工作成效和组织目标。因此，研究组织心理与行为也是非常必要的。本书的第八章阐述了组织心理与管理问题。通过学习这一章不仅能

够了解组织理论，而且能够掌握组织设计、组织诊断与组织变革的方法和艺术。

6. 领导心理与管理

任何组织都需要有领导者。领导的类型、影响力与艺术，领导的素质与行为等状况如何，对组织、群体、个体的心理与行为都有重大影响，因此，领导心理与行为，也就必然成为管理心理学的一个重要研究课题。本书的第九章阐述了领导心理与管理问题。通过学习这一章，能够了解有关领导的理论与方法，对于提高领导的素质与影响力，提高决策水平，掌握领导方式和领导艺术等，都是有益的。

7. 劳动心理与管理

劳动是一种社会现象，它是一切价值的源泉。同时劳动也是一种自然现象，它是伴随着人的感官、大脑神经和骨骼肌肉的运动而产生的一种自然力来改变自然物质的过程。人的活动是有计划、有目的进行的。整个劳动过程是依靠人的感觉、知觉、思维、意志，最后表现为人的外在行为的过程。因此，劳动也是人的心理活动的结果。人在劳动过程中，同时发生了生理活动和心理活动。这两种活动的水平和相互作用都与劳动者的工作效率存在着密切的联系。因此，如何使劳动者在整个生产过程中，保持良好的生理、心理状态、延缓生理、心理疲劳的速度，避免疲劳的过度积累，乃是管理心理学研究的一个重要课题。本书的第十章探讨了劳动心理与行为的问题。通过学习这一章，能够了解劳动环境对劳动者生理、心理与行为的影响；了解人与机器如何配合；弄清产生疲劳的原因、后果和如何防止疲劳以及如何医治心理疾病等一些问题的。了解和掌握这些问题，有利于保障劳动者的身心健康，调动劳动者的生产积极性，提高管理者

的素质，以及协调上下级关系。

8. 消费心理与管理

社会主义经济是在公有制基础上的社会主义市场经济，它要求我们的经济活动必须面向市场、面向消费者。因此，在经济管理中必须认真研究消费心理与行为。认真研究这一问题，是加强宏观调控的需要，是企业生产适销对路商品的需要，是商业部门组织和销售商品的需要，是提高我国商品在世界市场的竞争能力的需要，是实现社会主义生产目的的需要。根据管理心理学的研究对象和研究消费心理的重要意义，我们把消费心理作为管理心理学的重要组成部分加以探讨是非常必要的。本书的最后一章探讨了消费心理与行为的问题。通过学习这一章，能够了解和掌握消费者的心理活动过程、购买动机、个性消费特征以及影响消费者心理变化的外部因素等一些问题。这样，有利于提高管理者的预测和决策的能力，有利于提高管理水平。

第二节 管理心理学的产生背景

一、管理心理学的产生是生产力和科学技术发展的结果

管理心理学作为一门独立的学科，是于本世纪40年代末至50年代初，在美国产生的。它的产生与当时的经济技术状况有密切关系。换句话说，管理心理学之所以能够在美国产生，是以生产力、科学技术的发展为背景的。

众所周知，19世纪70年代以前，资本主义处在自由竞争的历史阶段。从19世纪70年代开始，自由竞争逐步地向垄断发展。到19世纪末、20世纪初，资本主义完成了从自由竞争向垄断的过渡。这时资本积聚和集中速度大大加快，越来越

多的资本集中到大企业手中，垄断组织迅速发展了，很快地控制了各种主要工业部门，垄断成了全部经济生活的基础。在这种情况下资本家之间的竞争更加剧烈，生产的无政府状态有增无减。因此，本世纪20年代末到30年代初，美国爆发了经济大危机，国民生产总值从1929年的2030亿美元降为1933年的1400多亿美元；失业人口达1300多万，大批企业倒闭。罗斯福推行新政，先后颁布了“国家劳动关系条例”和“公平劳动标准条例”，工会势力上升。这时，管理中存在的缺陷愈加明显，在这种情况下，资本家要想在竞争中获胜，必须重视人的心理因素和社会因素。

资本主义从自由竞争阶段发展到垄断阶段后，资本主义的性质没有改变，它的基础仍然是生产资料的资本主义私有制，其阶级矛盾仍然是无产阶级与资产阶级之间的矛盾。正如毛泽东同志所指出，“自由竞争时代的资本主义发展为帝国主义，这时，无产阶级和资产阶级这两个根本矛盾着的阶级的性质和这个社会的资本主义本质，并没有改变。”^①

资本家为了进一步缓和劳资之间的矛盾，维护资本主义生产关系，需要寻找管理人的新方法。

这个时期，工业生产已由简单的机器生产发展成自动化或更高级的机械体系，它巧妙地集中了各种科学技术成果。在生产力和科学技术大力发展的情况下，人在生产过程中的主导地位不但没有改变，而且生产过程本身对人的要求越来越高，脑力劳动的比重日益加大了。这时，劳动者如果不具有相应的科学文化水平、技术知识和较好的心理素质，就无法胜任工作。这就需要提高工人的心理素质。资产阶级为了

①《毛泽东选集》横排本第一卷，第289页。

提高劳动生产率，获取更多的剩余价值，在这时集中了大量的心理学家，从事智力开发、能力训练和提高工作效率等方面的研究。

同时，随着机械化、自动化水平的提高和专业分工越来越细，各个生产工序的操作更加单一化，在这种情况下，工人要长年重复着某项单调乏味的工作。单调乏味的工作会使人产生疲劳和不耐烦的情绪，从而影响劳动积极性，降低劳动生产率。为了摆脱这种状况，进一步提高劳动生产率，也需要寻求新的企业管理的理论和方法，特别是需要认真研究对人如何管理的问题。

总之，由于生产力和科学技术的发展给资本主义企业带来了许多新的矛盾和冲突。解决这些矛盾和冲突不能单纯地对物的管理着手，而应重视对人的管理。正如行为科学家赫西(P·Hersey)和布兰查德(K·H·BlanChard)在所著《行为管理学》中指出的“这一世纪来，社会的转变是惊人的。我们已由一个农业社会进展为一个动机性的工业社会。……当我们为生长于这一富足的黄金时代而高兴的时候，同时却发现自己翻滚于一连串的冲突之中——国际间的冲突，种族间的冲突，管理阶层与工人间的冲突——这些问题不能凭科学技术的技巧予以解决，需要社会技巧。我们所遭遇的许多极严重的问题并不在于‘物’，而在于‘人’。”在西方国家所产生的管理心理学或组织行为学，正是以提高所谓“社会技巧”的一门学问。

二、管理心理学的产生是企业管理水平发展到一定阶段的产物

我们知道，资本主义企业管理，大体上经过三个阶段。传统管理阶段、科学管理阶段和现代管理阶段。管理心理学

产生前夕是科学管理阶段。管理心理学的产生是以科学管理阶段向现代管理阶段过渡为背景的。那么，为什么管理心理学产生在这个时期，而不产生在传统管理阶段呢？除了生产力、科学技术发展水平这个根本原因之外，就是企业管理本身的问题。只有当企业管理发展到一定水平才能提出产生新的管理科学的需要。为了弄清这个问题，需要简单了解一下企业管理的发展过程。

1. 传统管理阶段

这个阶段是18世纪后期到20世纪初，即从资本主义工厂制度出现起，到资本主义自由竞争阶段结束为止，经历了一百多年。

资本主义现代工厂管理，产生于18世纪80年代工业革命以后。这时工厂成为资本主义工业生产的主要方式，从而引起了工厂管理的需要，使企业管理成为资本的职能，在开始阶段，行使管理职能的是资本家。后来，随着企业规模的扩大，管理便日益复杂起来，管理工作也就逐步成为一种专门的职业，出现了“特种雇佣人员”，即经理、厂长、监工、领班等，作为资本家的代理人，行使管理的职能。这个时期的特点是：

从管理的内容上看，主要是解决如何分工协作，保证生产正常进行的问题；解决如何减少资本的消耗，以赚得更多的利润的问题。因此，生产管理、工资管理、成本管理，便成为当时管理的主要内容。

从管理的方式上看，在很多方面沿袭了小生产的管理方式，因而人们把它称为传统管理。这种管理主要是靠个人的经验。工人凭自己的经验来操作，没有统一的操作规程；管理人员凭自己的经验来管理，没有统一的管理办法；工人和

管理人员的培养，也是靠师傅传授自己的经验，没有统一的标准和要求。从管理科学的角度上看，基本上处于积累材料和数据的阶段。

从传统管理的特点可以看出，当时的管理水平还没有提出研究管理心理学的要求，还不可能产生管理心理学。

2. 科学管理阶段

这个阶段大体是20世纪初到40年代，经历了约半个世纪。

科学管理，着重研究的是厂内生产管理的问题。主要特点是，在过去资本家根据个人的经验和判断进行管理的基础上，总结提高，使它向科学化、系统化、标准化发展。

用科学管理代替传统管理的最初代表人物是泰罗(Taylor, 1856—1915年)。泰罗是美国的一个工程师。他从1881年开始在企业里从事管理工作的试验与研究，于1911年发表了《科学管理原理》一书，这是资本主义企业管理学最早的代表作。在资本主义管理史上，泰罗被资产阶级誉为“科学管理之父”，泰罗的一套管理办法被称为泰罗制。列宁在评价泰罗制时指出，“泰罗制——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的最巧妙的残酷手段，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，实现最完善的计算和监督制等等”。^①

泰罗制的主要内容有：

(1) 通过分析研究工人操作动作，制定出各工序的标

^①《列宁选集》第3卷，第511页。

准操作规程，使操作方法标准化。

(2) 通过对工人工时消耗研究，规定完成合理操作的标准时间，定出劳动的时间定额。

(3) 实行有差别的计件工资制，对超额完成任务者用较高的计件单价支付工资，否则用较低的计件单价支付工资。

(4) 按标准操作法要求和培训工人。

(5) 实行管理与操作的明确分工。

由泰罗创造的这一套方法，经过某一些人的补充、修正、发展，而达到更为完备的程度。例如，美国的工程师吉尔布雷思 (Gilbreth) 和他的夫人心理学家莉莲 (Lilian) 一起进行了时动研究。莉莲着重研究了工人的操作动作，把工人的操作分解为各种基本动作，分析基本动作是否合理，并同时记录每一基本动作所需的时间，绘成图表，进行分析。还在分析动作时拍摄电影，然后根据电影记录进行详细的分析，有时同时拍摄下两个工人的同一操作，对比两人动作之优劣。另一种分析技术是在工人的手上、肢体上安装上闪光的小灯泡，然后进行操作，同时将操作的全过程拍摄成照片，这样，在一张照片上可以反映出人的操作的轨迹，借此分析动作。后人把泰罗与吉尔布雷思夫妇等人的研究综合起来，称之为“动作与时间研究”，在资本主义国家中形成了所谓的“操作合理化运动”。当泰罗等人在美国倡导“科学管理”时，在欧洲也有类似的运动展开，其中贡献最大的是法国的法约尔 (Fayol 1841—1925年)。

泰罗制的推行，曾对推动资本主义生产的发展起了积极作用。但是，由于泰罗的理论是为资本家加强对工人的剥削而出谋划策，在泰罗制中把工人变为机器的附属品，不断加