

Management Psychology

管理心理学

卢盛忠 主编

MANAGEMENT
PSYCHOLOGY

浙江
教育出版社

管理心理学

MANAGEMENT
PSYCHOLOGY



Management Psychology

管理心理学

卢盛忠 主编

浙江教育出版社

MANAGEMENT
PSYCHOLOGY

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/卢盛忠主编. —3版. —杭州:浙江教育出版社, 2000.7

ISBN 7-5338-3068-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 35699 号

责任编辑 郑汉阳

封面设计 曾国兴

管 理 心 理 学

卢盛忠 主编

卢盛忠 吴琼琼 编写
郑全全 王重鸣

*

浙江教育出版社出版发行

(杭州体育场路 347 号 邮政编码 310006)

杭州兴邦电子印务有限公司排版

(文三西路金都花园)

杭州富春印务有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 13.5 插页 5 字数 345000

1985 年 5 月第 1 版 1988 年 9 月第 2 版

1998 年 7 月第 3 版 2000 年 7 月第 14 次印刷

*

ISBN 7-5338-3068-7/G · 3045

定 价 19.00 元

前 言

管理心理学在我国还是一门新学科。自1980年第一机械工业部提出要重视管理心理学的研究以来,杭州大学心理学系一直在用本书作教材,为一机部、纺织工业部、核工业部和电子工业部所属企业、院校、科研机构的管理人员和教师举办短训班。

本书重在介绍国外管理心理学的理论和研究成果,也适当反映我国企业的管理经验。作者在编写过程中遵循的原则是:先介绍国外的有关理论和成果,然后是对它们的评论,分析我国企业管理应从中吸收的经验和教训。介绍和评论分开的目的,是希望读者对这些理论和研究有比较完整的了解。

编写具有中国特色的管理心理学,需要人们作出艰苦的努力。管理心理学中的许多问题,国内还缺乏系统的研究,国外的研究成果也有待于我们系统的验证,我国企业管理的丰富经验,亦需要心理学角度的系统总结。我们相信,通过我国心理学工作者、相邻学科研究者和企业管理人员的共同努力,一定能建立起符合我国国情的管理心理学体系。

本书为工业企业和其他部门的管理人员而编写,自1985年出版以来,受到了广大读者的欢迎,反响强烈,重印11次,发行量达30多万册,这是我们当初编写此书时未曾预料到的。虽然我们在1988年对本书略加修改出了第二版,但修改的内容很少。自1985年至今已过去了13年,在此期间,国内外管理心理学积累了大量新的研究成果,因此,有必要对本书再作一些补充和修订。这次修改和补充的内容主要有以下几个方面。

在第一编中,对管理心理学的发展作了较大的改动,主要是对

美国管理心理学近10多年研究的发展作了介绍,并分析了我们应该从其中吸取的经验和教训。同时,也对近10多年我国管理心理学的研究成果作了概述。此外,在研究方法一章中从模型的概念出发,补充了行为变量测量的一些概述、原则和变量处理方法等内容。

在第二编和第三编中,增加了一些新的研究成果,尤其是在个性、知觉、态度、需要与动机以及冲突等各章中补充了一些与管理实践密切相关的资料。

在本书的第四编,新增加了两章,即组织文化和工作应激。组织文化是从20世纪80年代在管理心理学和组织行为学中出现的新课题。10多年来,这一课题的研究有了长足的进展,尤其是跨文化研究更是管理心理学的热门课题。这显然是由于经济全球化发展趋势提出的要求。因此,本书增设专章,用较大篇幅对这一课题的研究成果作了较系统的介绍。工作应激问题也是近些年来日益引起管理心理学家和管理人员重视的课题。随着市场经济条件下竞争的日益激烈,随着人们生活和工作节奏的日益加快,企业管理人员和职工越来越感到生活和工作压力增大,从而产生了应激状态,如何从生理、心理和行为方面采取适当的对策消除或减轻应激状态,已成为人们普遍关注的问题,因此,也增设专章论述。此外,在领导心理一章中,对于20世纪80年代以后提出的有关领导问题的各种新理论,也作了简要的介绍。

本书的第三版虽然作了较多的补充和较大的修订,但从建立符合我国国情的管理心理学体系的目标看,仍有一定的差距。希望读者在使用本书时,多提意见,以使本书不断得到充实和完善。

最后,向对本书的出版、印刷、发行一贯给予大力支持的浙江教育出版社社长曹成章先生和责任编辑郑汉阳先生致以衷心的感谢。

卢盛忠

1998年4月

目 录

前 言

第一编 绪 论

第一章 管理心理学的发展及其在心理科学中的地位.....	2
第一节 管理科学的发展.....	2
第二节 组织管理心理学的发展概况.....	9
第三节 组织管理心理学在心理科学中的地位	25
第四节 行为科学与心理学	31
第二章 管理心理学研究方法	35
第一节 模型	35
第二节 行为变量的测量	40
第三节 研究的具体方法	49
第四节 研究结果数据处理的方法	53
第三章 人性的假设与管理	60
第一节 “经济人”的假设	60
第二节 “社会人”的假设	63
第三节 “自我实现的人”的假设	70
第四节 “复杂人”的假设	74

第二编 个体心理

第四章 个性	78
第一节 个性的一般概念	78

第二节	气质	79
第三节	能力	82
第四节	性格	86
第五节	心理测验	88
第六节	个性研究在管理中的应用	101
第七节	国外选择职工的程序	109
第五章	知觉	115
第一节	影响知觉的各种因素	115
第二节	社会知觉	118
第三节	归因理论	121
第四节	社会知觉中的各种偏见	125
第五节	知觉研究在管理中的应用	129
第六章	需要与动机	132
第一节	需要和动机的一般概念	132
第二节	需要层次论	135
第三节	双因素论	142
第四节	期望理论	146
第五节	公平理论	148
第六节	激励的综合模型	150
第七节	挫折理论	153
第八节	奖励制度	160
第九节	工作设计	165
第七章	态度	171
第一节	态度的特性和机能	171
第二节	国外有关态度和态度改变的理论	175
第三节	态度的测量	180
第四节	工作满意感	185
第五节	宣传工作与态度改变	191

第三编 群体心理

第八章 群体心理的一般问题	204
第一节 群体的概念和分类	204
第二节 群体的规模和结构	210
第九章 群体动力	213
第一节 群体的规范和压力	213
第二节 群体决策	218
第三节 群体的内聚力	223
第十章 群体的沟通和冲突	227
第一节 群体的沟通	227
第二节 群体的冲突	238
第十一章 群体中的人际关系	247
第一节 群体中人际关系的一般问题	247
第二节 管理系统中的人际关系	251
第三节 社会测量方法	256

第四编 组织心理

第十二章 领导心理	266
第一节 关于领导定义的讨论	266
第二节 现代领导体制的发展	268
第三节 决策	270
第四节 国外研究领导的途径	277
第五节 领导理论研究的新动向	298
第十三章 组织结构和组织理论	307
第一节 组织的概念与分类	307
第二节 组织的结构	310
第三节 组织理论和模型	314

第十四章	组织变革	324
第一节	组织变革的动力和过程	324
第二节	组织变革的方法	331
第三节	克服对变革的抵制	332
第四节	组织变革与组织效能	342
第十五章	组织发展	345
第一节	组织发展的一般概念和历史	345
第二节	组织发展的特点和基础	346
第三节	技术和结构方面的组织发展	348
第四节	个人和群体方面的组织发展	350
第五节	工作生活质量	361
第十六章	组织文化	365
第一节	组织文化的概念与作用	365
第二节	组织文化的历史背景	369
第三节	组织文化的分类	374
第四节	组织文化的创造、保持和培育	378
第五节	管理心理学的跨文化研究	387
第十七章	工作应激	401
第一节	应激的概述	401
第二节	引起工作应激的原因	403
第三节	工作应激的后果	411
第四节	工作应激的对策	414
主要参考文献		421

第 一 编

绪 论

本编系统地论述了管理心理学研究的对象、课题、方法、历史、现状以及管理心理学在心理科学体系中的地位等。本编的论述有两个重点：其一是较详细地介绍了美国和中国管理心理学的发展概况和研究现状，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基础；其二是介绍了贯穿于全书的两个基本指导思想，即系统理论和以人为中心的管理思想。系统理论是从整体出发，而不是从局部出发研究事物的理论。在管理心理学中贯彻这一理论就是要求考察管理系统中人的心理活动不能孤立进行，而应与管理系统的内外环境相联系。以人为中心的管理思想是管理理论中行为科学学派的基本思想。本编设专章介绍了国外有关人性的假设和管理问题，虽然有关人性的各种理论都失之偏颇，但却启发我们，作为管理者应如何从总体上看待下级和职工，从而制定以人为中心的管理制度、管理措施和方法。

第一章 管理心理学的发展及其 在心理科学中的地位

本章从论述管理科学的发展开始,介绍了组织管理心理学的历史概况,以及组织管理心理学在整个心理科学体系中的地位,最后简单地谈到了行为科学这一综合学科与心理学的关系。

第一节 管理科学的发展

自有人类以来,就存在管理问题。人类的劳动活动与动物的活动有本质的区别,它有两个根本的特点:劳动工具的制造和利用与劳动的集体性。从事集体劳动就需要对它进行组织和管理。

我国是具有 5000 年历史的文明古国,在长期的生产斗争中积累了丰富的管理经验。国外的管理学界认为,世界上第一部系统地论述管理问题的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。早在秦始皇时代,我国就修建了闻名世界的万里长城,统一了度量衡制度,修造了通向全国各地的“驰道”。可以设想,如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验,是不可能建造这样伟大的工程的。

但是,无论是我国和外国,在古代和中世纪,管理还没有形成为一门科学。管理形成为一门科学只有 100 多年的历史。随着资本主义的产生和发展,从手工业的生产方式转变为机器的生产方式,从手工业的作坊转变为现代化的工厂。只有在用机器进行生产的工厂出现之后,管理才逐渐形成为一门科学。

资本主义管理科学的发展,大致可以分为四个阶段。

一、早期管理

早期是指从手工业生产向机器生产转变的初期。在这个时期,实际上还谈不上真正的管理科学。这时所谓的管理,无非是工厂老板和工头对工人严加管束、残酷剥削。管理只是凭老板的个人经验。工人的技术培训只是采用师傅带徒弟的办法,师傅怎么干,徒弟也跟着怎么干。没有科学计算的劳动定额,定额由老板凭经验随意决定。也没有固定的劳动时间。因此,老板为了追求最大的利润,可以无限制地延长工人的工作时间,等等。

应当指出,资本主义初期所以能采取各种残酷的手段肆无忌惮地剥削工人,有其历史背景。当时,农村处于破产状态,大批劳动力流入城市,形成了广大的劳动后备军,而工人阶级还处于自发斗争的阶段,没有真正团结起来,没有自己的统一组织,无法进行有效的斗争。恩格斯在《英国工人阶级状况》中,对于这一时期的工人阶级状况作了生动的描绘和深刻的分析,同时也反映出当时的管理情况。

二、科学管理

从19世纪末至20世纪初,管理才真正成为一门科学。这一时期被称为科学管理时期。泰勒(Taylor)是科学管理的主要代表人物。

泰勒从1874年开始在一家小型公司里当学徒,1878年以后,先后在米德瓦和伯利恒钢铁公司做工。他晋升很快,6年之内从普通工人晋升为领班、车间工长、车间主任、总机械师,直至总工程师。1900年左右,他在伯利恒钢铁公司进行了著名的“搬铁块”试验,为搬铁块的工人设计了一套标准的动作方式,按照这套标准动作干活,可使每个工人的平均日产量由原来的12700千克提高到48260千克。这就是后来被称为“时间-动作分析”(time and motion analysis)的试验。以后泰勒又相继进行了“铁锹试验”、“金属

切削试验”等一系列试验,提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。

科学管理以泰勒为主要代表人物,但其他的管理科学家也对科学管理作出了贡献。例如甘特(Henry L. Gantt)发明了“计划图表”,这种图表以甘特的名字命名,又称“甘特图表”。吉尔布雷斯夫妇进行了动作分析研究,特别是吉尔布雷斯夫人(Lillian Gilbreth)是一位心理学家,她采用电影摄影,对工人手部动作进行了细致的分析,为科学管理作出了贡献。1911年,泰勒出版了《科学管理原理》一书,成为科学管理的代表作。因此,科学管理又称为泰勒制,而在资本主义国家,泰勒被称为“科学管理之父”。

与泰勒处于同时代的古典管理理论的代表人物,是法国的法约尔(Henry Fayol)。法约尔于1916年出版了他的著作《一般工业管理》的法文版。在该书中,他系统论述了自己的管理思想,其中最主要的是提出了管理的基本要素或基本职能的观点和管理的一般指导原则。

法约尔认为,管理包括五个基本要素或基本职能,这就是计划、组织、指挥、协调和控制。尽管在他之后,一些管理学家修订和补充了他提出的这些管理职能,但这五种管理职能现在仍被管理学界承认为管理的基本职能。

法约尔还提出了14条管理的基本原则,即:①分工(division of work);②权力与责任(authority and responsibility);③纪律(discipline);④统一指挥(unity of command);⑤统一指导(unity of direction);⑥个人利益服从总体利益(subordination of individual to general interest);⑦报酬(remuneration);⑧集权化(centralization);⑨等级系列(scalar chain);⑩秩序(order);⑪公平(equity);⑫人员保持稳定(stability of tenure);⑬发挥人们的主动性(initiative);⑭团结精神(esprit de corps)。应当指出,这14项管理原则至今仍有现实参考意义。

20 世纪初期另一位古典管理理论的代表人物是德国社会学家韦伯(Max Weber)。他于 1910 年发表了他的主要著作《社会与经济理论》一书的德文版。在该书中他论述了组织、权力、领导等一系列管理问题。其中主要是提出了著名的“层峰结构”(又译“官僚结构”)(bureaucracy)组织模式。他认为,组织应是一个权力集中、职责明确、管理严格的金字塔式的结构。关于“层峰结构”的理论,本书将在组织心理部分作进一步的介绍。此外,韦伯还提出了“超凡魅力”(charisma)这一概念,用以描述优秀领导者的品格。所谓“超凡魅力”是指领导者对下属的一种天然的吸引力、感染力和影响力。这一概念一直受到研究领导者品质和风格的管理学家的重视,而且近些年一些学者对这一概念作了重新解释和定义,进行了深入研究,并充实了新的内容。关于这一概念,本书将在领导心理一章作较详细的介绍。

总之,泰勒、法约尔和韦伯是国外古典管理理论的三位代表人物。他们分别代表了 19 世纪末 20 世纪初管理理论发展的三个重要方面,即“科学管理”理论、“计划管理”理论和“行政组织”理论,成为现代管理学的先驱。泰勒的理论着重于研究基层管理,法约尔侧重于高层管理,而韦伯则偏重于组织理论的研究。在当时,这三个代表人物中,泰勒的影响最为广泛,因为法约尔的著作直至 1949 年才被正式译成英语本,而韦伯的著作则是在 1947 年被译成英语的。因此,这一时期以泰勒的“科学管理”为主要标志。

三、现代管理

现代管理是在第二次世界大战后形成的。它并不是一个统一的学派,而是分为两大学派:管理科学学派和行为科学学派。

管理科学(management science)有不同的名称,如运筹学(operational research)、数量分析、系统分析或决策科学等,但一般用管理科学这个名称。这一学派实际上是泰勒制的继续和发展,但它与泰勒制的不同之处在于运用现代自然科学和技术科学的成

就,并且研究的问题比泰勒制更为广泛。这一学派注重数学和统计方法,注重运用电子计算机,研究的重点在于用科学方法达到组织的最佳决策。

这一学派有下述的特点:

- (1) 强调科学方法;
- (2) 用系统分析去解决问题;
- (3) 设计解决问题的数学模型;
- (4) 强调数量化与利用数学和统计程序;
- (5) 注重经济技术方面,而不重视心理社会方面;
- (6) 使用电子计算机;
- (7) 强调分析方法;
- (8) 在具有不同程度不确定性的情况下探索合理的决策;
- (9) 倾向于设计标准化的模型,而不是描述性的模型。

这一学派的科学方法最早在英国使用。1940年英国首次运用运筹学方法研究新研制成的雷达系统的设计问题。随后美国也在国防部门使用运筹学方法,解决商船护航部署、侦察敌方潜艇、空中轰炸准确度等问题,这表明管理科学学派的方法最早只用于军事部门,在20世纪50年代以后,这一学派才在企业部门得到广泛运用。据美国运筹学会和管理科学研究所统计,在20世纪50年代初,这两个组织的成员不超过200人,而现在,它们的成员已超过20000人。

20世纪50年代以后,管理科学的方法有了很大的发展。线性规划、博弈论、统计决策论、系统分析、模拟、蒙特卡罗技术等,都在管理方面得到广泛的运用。

与管理科学学派并行发展的另一学派是行为科学学派。行为科学(behavioral science)学派强调从心理学、社会学的角度研究管理问题。它重视社会环境、人们之间的相互关系对于提高工作效率的重要影响。行为科学学派认为,生产不仅受物理因素、生理因

素影响,而且受社会因素、心理因素的影响。不能只重视物质因素、技术因素,而忽视社会因素、心理因素对生产效率的影响。简单地说,行为科学学派重视人的因素,重视企业中人与人之间的关系,主张用各种办法调动人的生产积极性。

行为科学学派研究的问题范围很广,它包括领导人的培训、群体动力、动机与满意感、参与管理、个人和群体的决策、行为矫正、敏感性训练、工作的扩大和丰富化、社会技术系统、组织变革、目标管理以及提高工作生活质量,等等。

由上述可见,管理科学学派与行为科学学派在管理问题上各自强调不同的方面,前者侧重经济技术因素,后者则强调人的因素,强调社会因素和心理因素。这两个学派的科学家在学术背景上也各不相同。管理科学学派科学家的专长往往在数学、统计、工程和经济学方面,而行为科学家则主要是社会学家和心理学家。

四、最新管理

最新管理理论又称系统理论,它是 20 世纪 70 年代提出的管理理论。系统理论是从整体出发而不是从局部发去研究事物的一种理论。“系统”的概念是一个涵义极广的概念。大至整个天体,小到一个有机体,都可以被视为一个系统。

系统理论用于管理,就是把企业看成是一个开放的社会技术系统。

所谓社会技术系统是指一个企业是由各种子系统构成的完整系统,其中包括目标价值系统、组织结构系统、心理社会系统和管理系统,等等。在一个企业中,各子系统之间是相互联系、相互影响的,从而构成一个整合的系统。例如,企业目标的改变(即目标价值系统的改变)就会引起组织机构、工程技术的相应改变,同时人在人的心理上和人与人之间的关系方面引起一系列的变化。

不仅企业内部各子系统会发生相互作用、影响,而且企业本身并不是一个闭合的系统,而是要不断地与其他企业和事业单位发