



管理心理与行为管理

刘 赋 窦胜功 宁 坚 编著

东北工学院出版社

管理心理与行为管理

刘 赋 窦胜功 宁 坚 编 著

东北工学院出版社

内 容 简 介

本书综合运用了社会学、心理学及管理学的知识，系统地论述了管理者在人才选拔、培养、使用过程中人们的心理活动及行为表现的规律性，阐明了现代人事管理中许多值得重视的新的理论观念，介绍了国内外有关人力资源管理的科学方法。

该书适合作为经济管理、组织人事及思想教育专业的基本教材，也可作为国家公务员与各级企事业单位的管理干部的自修读物。

管 理 心 理 与 行 为 管 理

刘 赋 窦胜功 宁 坚 编著

东北工学院出版社出版 辽宁省新华书店发行
(沈阳·南湖) 辽宁凤城装潢印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：13.5 字数：303千字

1989年9月第1版 1989年9月第1次印刷

印数：1~5500册

责任编辑：秦振华 责任校对：张德喜

ISBN 7-81006-100-3/B·4 定价：2.40元

前 言

管理心理与行为管理学是介于劳动人事管理及应用心理学之间的一门新兴学科。它综合运用社会学、心理学及管理学等有关科学的理论知识，专门研究工业企业或社会集团中人们的心理活动、行为动机及人际关系的发展变化规律，从而为合理地选拔、培养和使用干部，为有效地激励职工群众的积极性、主动性与创造性提供了科学依据。这门软科学对于提高我国企事业单位的人事组织及思想政治工作的科学管理水平有着十分重要的意义。

在现代管理的理论与实践，人们越来越注意到人力资源的战略意义。在现代社会的发展中，人的作用的充分发挥和人力资源的有效利用将直接决定事业的成败。尤其是在我国面临深入开展政治体制改革与经济体制改革的新形势下，深入探索人们心理与行为表现的规律性，努力提高群体组织与管理的科学性，将是各级领导者与管理者所面临的责无旁贷的任务。因此，积极学习与研究管理心理与行为管理，在各高等院校对经济管理人才的培养与组织人事干部的培训中，将是不可缺少的专业必修课。

本书是作者在多年教学实践的基础上编写而成的。书中比较系统地介绍了国内外有关现代组织人事管理方面的科学理论与方法，并对人们在不同角色、不同条件下心理活动及行为表现的规律性进行了比较深入地探讨。作者期望它能为

提高经济管理专业学生的质量、为提高企事业单位管理干部的素质，为组织人事管理的科学化与思想政治工作的改进发挥有益的作用。

在编写本书的过程中，作者参阅并引用了国内外许多学者的有关研究成果，在此谨向他们致以诚挚的谢意。

本书的编写分工是：刘赋同志和李森同志执笔编写第一、七、八、九、十章；窦胜功同志执笔编写第三、四、五、六章；宁坚同志执笔编写第二、十一章。刘赋同志任主编，负责全书的总编定稿。由于作者水平有限，该书在体系、内容等方面尚有许多缺陷和不足，敬请广大读者批评指正。

作 者

1988年10月

目 录

前 言

第一章 心理行为管理学的研究对象与方法

- 第一节 心理行为管理学的发展过程与研究对象..... (1)
- 第二节 心理行为管理学的研究方法..... (7)
- 第三节 研究心理行为管理学的意义..... (12)

第二章 心理行为管理学的基础理论

- 第一节 心理学的基本理论..... (21)
- 第二节 社会学的基本理论..... (47)
- 第三节 管理学的基本理论..... (62)

第三章 个体行为规律

- 第一节 行为的概念与模式..... (76)
- 第二节 个体行为规律..... (81)
- 第三节 需要理论..... (88)
- 第四节 公平理论..... (107)

第四章 个体行为管理

- 第一节 个体行为管理..... (112)
- 第二节 动机理论..... (118)
- 第三节 期望理论..... (136)

第四节 挫折理论·····	(140)
---------------	---------

第五章 团体行为规律

第一节 团体的概念、种类与功能·····	(150)
第二节 团体行为规律·····	(157)
第三节 团体动力学·····	(160)

第六章 团体行为管理

第一节 非正式团体的成因与管理·····	(178)
第二节 团体中的人际关系·····	(184)
第三节 团体的合作、竞争与冲突·····	(197)

第七章 组织行为与管理

第一节 组织的概念和形态·····	(210)
第二节 组织结构和组织理论·····	(222)
第三节 组织变革与发展·····	(233)

第八章 领导心理与领导方式

第一节 领导的概念与功能·····	(253)
第二节 领导者的心理素质·····	(265)
第三节 领导方式与领导作风·····	(275)

第九章 领导行为的有效性

第一节 领导方法与领导艺术·····	(292)
第二节 领导班子的合理结构·····	(301)
第三节 领导干部的考核·····	(309)

第十章 选拔干部的技术方法(心理测验)

- 第一节 正确选拔干部的意义与原则…………… (330)
- 第二节 选拔干部的技术方法——心理测验… (334)
- 第三节 个性测验…………… (357)
- 第四节 智力测验…………… (372)

第十一章 心理行为管理学在现代管理中的应用

- 第一节 心理行为管理学在西方国家的应用… (386)
- 第二节 心理行为管理学在苏联及东欧国家的
应用…………… (404)
- 第三节 心理行为管理学在我国现代管理中的
应用…………… (411)

第一章 心理行为管理学的 研究对象与方法

第一节 心理行为管理学的发展过程 与 研 究 对 象

一、心理行为管理学的发展过程

心理行为管理学一度在国内外被人们笼统地称之为行为科学。它是近代在西方国家首先兴起的现代管理理论中的一门综合性的新兴的独立学科。

行为科学的名称出现于本世纪50年代。美国福特基金会于1953年邀请了哈佛大学、芝加哥大学、密西根大学、斯坦福大学及北卡罗莱纳大学的著名学者进行跨学科的学术讨论，首次采用“行为科学”的名称，且于1956年正式发行《行为科学月刊》。从此以后，关于行为科学的研究便在这个世界上迅速地普及起来。

对于行为科学，至今国内外都还没有一个统一的看法和定义。西方有些书刊把行为科学看成是研究人的行为的一个学科群。如美国《管理百科全书》（1982年版）的定义是：

“行为科学是包括一切研究自然和社会环境中人类行为的科学”。1980年出版的英文版《国际管理词典》提出：“行为科学主要是有关对工作环境中个人和群体行为进行分析和解释的心理学和社会学学说”。由此看来，行为科学的含义很广，公认的行为科学是包括心理学、社会学、社会人类学以

及其他与研究人类行为有关的学科所组成的综合性的边缘性的学科群。

现代科学的发展，总是朝着两个方向前进。一方面，由于研究课题的逐步深入，原有的科学领域不断分化出许多新的学科；另一方面，为了有效地解决人类面临的各种复杂的课题，往往需要多种学科的密切配合。这就必然要涌现出许多综合性、边缘性的科学。行为科学的产生与发展，完全符合当代科学发展的这一趋势。

行为管理学实际上是行为科学的一个分支，它是现代管理理论的重要组成部分。行为管理学吸取了现代自然科学和社会科学成果，专门研究生产、经济与管理活动中人们的心理活动与行为表现的规律性，从而为有效地激发和调动广大职工与干部的积极性、主动性和创造性，为加强人力资源的开发利用和提高企业或社会集团的科学管理水平指明了明确的方向，提供了有效的方法和途径。因此可以说，行为管理学是一门有关充分调动人们积极性和创造性的新兴科学。

行为管理学按其学科性质来说，是属于管理学的范畴，它是应用性很强的管理科学的一个分支。这门科学的研究重点是人们在企业管理中的社会心理现象以及人们在组织系统中心理活动与行为表现的规律性。但是，这个学科的适用范围很广，它所揭示的基本原理和科学方法，不仅适用于工业企业，而且也适用于机关、学校、卫生、财贸等各个公共行政部门的科学管理。行为管理学研究一定组织中人们的心理和行为规律，其目的是通过掌握人们的行为规律来提高预测、引导、控制人的行为的能力，借以提高人事组织工作的科学管理水平，保证实现组织的预期目标。

行为管理学的形成与发展是现代管理理论和管理实践的

必然产物。众所周知，管理是人类活动的一个特殊领域，管理的历史同人类的历史一样古老。但是，有管理实践活动并不等于有管理科学。管理成为一门科学是社会化大生产的产物，至今仅有近百年的历史。资本主义的企业管理从第一次产业革命算起，迄今只有一百多年的时间。在这期间，它经历了经验管理、科学管理、现代管理三个发展阶段

在19世纪末20世纪初以前，资本主义企业的规模较小，生产力水平很低，资本家凭自己的经验来管理企业，工人也凭个人的经验和技巧进行操作。在管理的发展史上，人们通常把这个阶段称之为经验管理阶段。

到19世纪后期，随着科学技术的发展，人们在生产中所使用的工具和技术装备越来越复杂，社会化劳动规模越来越大，分工和协作越来越精细和严密。在这种形势下，不仅管理的地位、作用日益突出，而且对管理活动也提出了越来越高的要求。客观上要求管理活动必须有科学的理论作指导。就在这样的背景下，出现了以泰罗（Taylor）为代表的科学管理理论。泰罗的科学管理所关心的主要是效率问题，即产出对投入的最大限度的比率。在他的理论中，仍然把工人当作机器的附属品，忽视人的主观能动作用，因而不能真正地有效地调动人们生产劳动的积极性。

本世纪50年代以来，随着科学技术和社会生产力的发展，西方管理理论又有了新的发展，进入了现代管理阶段。在这个阶段中，管理领域出现了两大主要学派：管理科学学派和行为科学学派。管理科学学派注重应用现代自然科学成果，把现代数学和计算机技术引进管理领域。行为科学学派则着眼于调动人的积极性、协调人际关系，把心理学、社会学和人类学等科学成果引进了管理行为。科学学派的理论观点强

调，人们在生产劳动中的积极性不仅受生理因素、物理因素的影响，而且受社会因素、心理因素的影响，因而在管理中不能只重视物质、技术因素，而忽视人的因素的作用。它强调现代化管理必须是以人为中心的管理。

综上所述，行为管理学作为人事组织管理领域中的一门新兴科学，它的形成与发展并不是偶然的，它是随着管理科学的发展而产生，并随着管理实践的发展而发展。现代管理科学理论强调，人是生产力中最积极、最活跃的因素。因此，在现代社会中，人们越来越注意到人力资源的战略意义。国内外长期的管理实践也证明，随着人们科学文化水平的提高和社会生产力水平的飞跃发展，在管理中必须更深入地解决好人们生产劳动的自觉性、主动性和创造性，必须建立更协调的人际关系，必须组织好人们的分工协作。这就是说，随着社会的发展，对人事组织管理工作提出了更高的要求，人的自身的组织管理工作在现代管理活动中将变得更重要、更复杂、更艰巨。为了深入解决人们所面临的人事组织管理中的各种复杂课题，迫切需要新的管理科学理论的指导。在这种形势下，行为管理学的科学理论方法应运而生就成为历史的必然。所以，行为管理学的形成与发展，不仅是完善生产关系的需要，而且也是和生产力的飞跃发展有着密切的联系。它的产生反映了现代化大生产的客观要求，它已成为现代化管理理论的重要内容。

行为管理学学科虽然产生较晚，但是这门科学理论的出现，在西方、东欧及我国，都受到经济管理界的普遍重视。它对于实现企业、机关和学校管理的科学化和现代化产生了重大的影响。研究和运用这门科学知识，对于加强和改善社会主义企事业单位的人事组织与行政管理工作有着十分重要

的意义。

二、行为管理学的研究对象

行为管理学强调在人事工作中必须树立科学态度，尊重科学规律，掌握科学理论，运用科学方法。因此，这个学科十分重视吸取心理学、社会学和人类学等学科的研究成果，重视对组织系统中人的心理活动规律的研究。行为管理学就是全面运用上述有关学科的理论，专门研究工业企业或社会集团中人们的行为规律，借以达到有效地控制与预测人的行为，为实现一定政治的、经济的和文化的目的服务。具体地说，行为管理学的研究对象主要包括两个方面：第一是研究在生产与管理活动中人们行为发展变化的原因及人的行为动机的变化规律，目的在于有效地调动人们的积极性，推动人们努力实现组织目标；第二是研究人际关系，如个人与个人的关系，个人与群体的关系以及群体与群体的关系等，目的在于创造一个良好的工作环境，使人们能够保持高涨的情绪、饱满的兴致、舒畅的心情、十足的干劲，充分发挥其主观能动性。

从20世纪60年代中期开始，在行为管理学中又提出一个新的研究内容，这就是组织行为。它主要研究组织系统结构及组织发展对人的行为的影响。组织行为的研究仍然是建立在个体行为与团体行为理论基础上的，因此，行为管理学的研究对象主要是人的行为动机与人际关系的发展变化规律。

在社会主义条件下，无论是人们主观能动性的发挥，还是企事业单位工作效率的提高，除了社会主义思想觉悟与经济因素的影响以外，都存在一个不可忽视的心理因素。恩格斯曾指出：“就个别人说，他的行动的一切动力都一定要通

过他的头脑，一定要转变为他的愿望的动机，才能使他行动起来，……。”（《马克思恩格斯选集》第21卷，第345页）在这里，恩格斯明确提出了个体行为的一切动力是由以愿望的形式表现出来的动机所驱使的。因此，运用心理学的科学成就来研究人的行为动机规律，对于人事组织与管理工有着十分重要的科学价值与现实意义。正因为如此，行为管理学才成为现代管理理论中不可缺少的核心学科之一，它是管理效能化、科学化与现代化的重要理论基础。

行为管理学作为一门新兴科学，到目前为止，它的理论内容及学科体系尚在发展之中，许多方面还不够成熟。但是；经过几十年的理论研究与实践检验，现在国内外一致公认该学科比较完善的研究内容主要有以下四个方面：

（1）个体行为与管理。这部分内容主要是研究人们行为表现的一般规律，在此基础上阐明了激励的理论、方法和途径。这是有关充分挖掘人的内在潜力的主要内容。

（2）团体行为与管理。这部分主要是研究在一定群体内人与人之间相互影响和相互作用的规律性，研究如何保持群体的内聚力，探讨加强团体建设的有效途径。

（3）领导素质与领导行为的有效性。这方面重点研究领导者的心理素质及行为表现的规律性，从而为正确选拔干部与使用干部，为改善领导者与被领导者之间的关系，为充分发挥领导者的主观能动作用指明了途径。

（4）组织行为与管理。这部分内容主要研究组织设计、组织变革对其成员心理活动的影响规律，同时还要研究整个组织与社会环境的相互关系，以便适应内外环境的变化，保证组织的有效运转。

综上所述，行为管理学研究的内容是一定组织中的有关

个体、群体、领导和整个组织的行为规律，它对于开阔人们的知识视野，对于提高各级干部的领导素质和科学管理水平，将发挥十分有益的作用。

应当指出，时至今日，行为管理学还不是一门成熟的科学，它尚缺乏严谨的逻辑体系，许多论断也有待深化，需要广大的理论工作者与实际工作者在今后的管理实践中进一步发展、完善，并结合我国的实际，创造出具有中国特色的行为管理学的新理论新体系。

第二节 心理行为管理学的研究方法

行为管理学的研究对象是有思想、有感情的人，这就决定了它的研究方法有其自身的特点。行为管理学的研究方法，不能象物理、化学、生物学等自然科学那样，可以借助显微镜、天平等仪器设备与化学试剂，它的试验也不可能在完全和严格控制的环境中进行。行为管理学所采取的研究方法主要是社会调查的方法。通过调查、观察，了解和掌握各种情况及其变化，加以综合分析，概括出原理原则，再放到实践中去验证。其研究成果和结论是否符合实际，是否是真理，也同其他一切科学理论一样，必须在社会实践中经受检验，并在社会实践中得到发展。

由于人的行为和心理现象总是复杂多样的，因此行为管理学的研究成果往往不象数理科学那样，可以用固定的公式和精确的数量来表示，但这并不排斥它的科学性和有效性。任何事物的发生、发展和变化都有它本身的客观规律，研究人的行为和心理现象也不例外，它存在着客观的规律性。只要

在研究中，坚持按事物的本来面目进行观察，坚持在占有大量材料的基础上科学地抽象概括，坚持在社会实践中验证，对于人类行为就可以取得规律性的认识。而一旦有了规律性的认识，它对我们预测和控制人的行为就会有指导作用。

由于人的行为和心理现象、社会现象的复杂特性，行为管理学的研究方法也是多种多样的，如调查法、观察法、实验法、问卷法、测验法等。问题的性质不同，研究的方法也不一样，选择何种方法，通常取决于研究任务。

（一）观察法

观察法是在自然情况下（即在日常生活条件下），有目的、有计划地直接观察研究对象（被试者）的言行表现，进而分析人的心理活动和行为规律的一种方法。观察应该是有目的的，是根据观察的任务而进行的。根据观察的目的和任务的不同，可以有选择地观察那些与研究有关的活动，分析和研究行为活动的特点及其发生发展的规律；也可以全面地观察被试者在一定时期内的全部行为表现，将其全部行为都记录下来，借以综合分析被试者的心理现象和行为规律。从观察时间的不同，又可分长期观察和定期观察。前者是在比较长的时间内（几个星期，几个月以至若干年）连续不断地进行有系统的观察。后者则按一定时期进行观察，每隔一定时期观察一次，经过几次观察，将收集的材料加以整理分析。

观察法应在自然条件下进行，使被观察者不知道自己是在被人观察。这正是观察法的重要优点，它可以保持人的心理表现的自然性。但是这种方法也有缺点，如观察时研究者处于被动的地位，他只能等待他感兴趣的现象出现，并且观察所得的材料往往还不足以区分哪些是偶然的，哪些是规律

性的事实。因而不易作数量分析，也不能精确地确定某种心理现象和行为表现发生的原因。

观察法作为一种科学的方法，它与日常生活的观察不同。在日常生活的观察中，人单凭直觉寻找某些行为动作的原因，这种观察具有偶然性、无组织性和无计划性。科学的心理观察则要求从描述所观察行为活动的事实转变到解释它的内部心理实质。这种转变的形式就是在观察过程中所产生的假设，而这种假设的验证或驳斥又是进一步观察的任务。总之，观察法不能限于单纯记录事实，而在于科学地解释这些行为动作产生的原因。

（二）调查法

调查法是行为管理学一种很重要的研究方法。在社会生活中，有些行为表现能直接观察，有些则不能。当所研究的行为表现不能直接观察时，可通过搜集有关资料，间接了解被试者的心理活动和行为表现，这种研究方法叫做调查法。它往往用于研究不易从外部观察到的人的内隐心理活动。如工伤事故，一般难以直接观察事故发生的情况，但可由调查过去事故发生的情况入手，分析过去事故记录和统计材料，访问职工，了解设备情况、操作规程和工作制度等，即采用调查法进行研究。

调查的途径和方式是多种多样的，有谈话、问卷、资料分析等。调查法的各种不同方式，在实际研究工作中往往是结合起来运用的。

应用调查法，研究者必须清楚地了解研究的课题，明确调查的目的要求，确定调查对象，拟定调查内容、方法和步骤。对于调查过程中可能遇到的情况和可能参与的外来因素，要有一定的预见和估计。另外还必须设法使调查对象