

19

新世纪心理与心理健康教育文库
Xinshiji Xinli Yu Xinlijiankangjiaoyu Wenku

管理心理学

Guanli Xinlixue

程正方 ◆ 著
Cheng Zhengfang

开明出版社

19

新世纪心理与心理健康教育文库

Xinshiji Xinli Yu Xinlijiankangjiaoyu Wenku

管理心理学

Guanli Xinlixue

程正方 ◆ 著

Cheng Zhengfang

开明出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 程正方著. - 北京: 开明出版社, 2012. 10

(新世纪心理与心理健康教育文库)

ISBN 978 - 7 - 5131 - 0234 - 6

I. ①管… II. ①程… III. ①管理心理学 IV. ①C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 119649 号

责任编辑: 陈磷彬 范英 任玉丹 王桢

书 名: 管理心理学

出品人: 焦向英

出 版: 开明出版社

(北京海淀区西三环北路 25 号 邮编 100089)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本: 700 × 1000 1/16

印 张: 15.375

字 数: 225 千字

版 次: 2012 年 10 月 北京第 1 版

印 次: 2012 年 10 月 北京第 1 次印刷

定 价: 39.00 元

印刷、装订质量问题, 出版社负责调换货 联系电话: (010) 88817647

新世纪心理与心理健康教育文库

编 委 会

总 主 编 郑日昌

副总主编 沈 政 郭德俊 桑 标 王希永

编 委 会 (按姓氏笔画排列)

王 昕	王小明	王成彪	王建平
牛 勇	邓丽芳	叶浩生	田万生
朱新秤	任 苇	任 俊	刘视湘
刘翔平	刘惠军	许 燕	孙大强
杜毓贞	杨 波	杨忠健	汪凤炎
沈 政	张 驰	张大均	张志杰
陈永胜	陈安涛	邵志芳	庞爱莲
郑日昌	郑晓江	孟沛欣	赵世明
赵军燕	俞国良	殷恒婵	郭秀艳
郭德俊	桑 标	黄 蓓	崔丽娟
梁宁建	梁执群	董 妍	程正方
雷 雳	燕国材	魏义梅	

总序

Sequence

早在上个世纪 70 年代就有专家预言：21 世纪是心理学的世纪。21 世纪人类所面临的最大挑战，不是其他，而是心理困惑和心理问题。

进入新世纪，我国社会主义物质文明、政治文明、精神文明建设不断加强，综合国力大幅度提高，人民生活显著改善。同时，我们也要看到，我国已进入改革发展的关键时期，经济体制深刻变革，社会结构深刻变动，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化。这种空前的社会变革，给我国发展进步带来巨大活力，也必然带来这样那样的矛盾和问题。例如，城乡、区域经济社会发展很不平衡；就业、收入分配、社会保障、教育、医疗、住房等方面关系群众切身利益的问题比较突出；一些社会成员诚信缺失、道德失范；一些领域的腐败现象比较严重等。这些矛盾和问题让人们感到心理困惑，时刻冲击着人们的心理承受能力。

2006 年，中共中央《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确指出：我们必须坚持以人为本。要注重促进人的心理和谐，加强人文关怀和心理疏导，引导人们正确对待自己、他人和社会，正确对待困难、挫折和荣誉。要加强心理健康教育和保健，塑造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。心理和谐是构建和谐社会的心理基础和重要标志。胡锦涛同志指出：“科学发展观，第一要义是发展，核心是以人为本。”以人为本就必须重视人、尊重人、关心人、爱护人，就必须重视人的心理发展。加强心理健康教育和心理保健，不断提高人们的心理素质，帮助人们形成积极心理品质，为和谐社会建设奠定和谐的心理基础已经成为举国上下的共识。

促进人的心理和谐需要有科学心理学指引，加强心理健康教育需要有合适的教材。近年来，国内虽然也陆续出版了一些心理学或心理健康教育方面的图书，但不够系统，缺乏总体规划。正因为如此，我们组织了一批心理学专家、学者，编写了这套反映我国心理学发展及

心理健康教育理论成果的“新世纪心理与心理健康教育文库”。

“新世纪心理与心理健康教育文库”具有系统性。文库参照心理学学科体系和我国现实需要，分为基础理论、应用理论和技术与实践三个系列。

“新世纪心理与心理健康教育文库”具有权威性。文库是国家出版基金资助项目；文库撰稿人的选择面向全国，每一本图书都由该领域的专家学者撰稿；文库的统稿工作由国内权威心理学家和心理健康教育专家负责完成。

“新世纪心理与心理健康教育文库”具有前沿性。文库在全国范围选聘心理学和心理健康教育领域的专家学者撰稿，既可以吸收心理学与心理健康教育的权威理论和最新研究成果，也可以保证所选内容资料贴近时代、贴近生活、贴近实际。

“新世纪心理与心理健康教育文库”具有实用性。文库在强调系统性、理论性、科学性的同时，更加强调实用性。力求做到理论联系实际，给出的理论实用，给出的技术可行，给出的方法可操作。

“新世纪心理与心理健康教育文库”理论性、实用性、资料性、工具性兼备，是心理学与心理健康教育的“百科全书”。它可以作为从事心理与心理健康教育工作的管理者和研究者的参考书、工具书；可以作为心理健康教育教师继续学习、自我提高的自修图书；可以作为心理健康教育教师的培训用书；可以作为师范院校心理与心理健康教育专业的教材或参考书。

我们相信，“新世纪心理与心理健康教育文库”对于从事心理与心理健康教育工作的人士会有所帮助；对于我国的心理与心理健康教育工作会起到推动促进作用；对于促进人的心理和谐、促进社会心理和谐会发挥一定作用。

我们希望，这套文库能够得到广大心理与心理健康教育工作者的认可、接纳。

郑日昌
于京师园

前言

Preface

管理心理学是研究管理过程中人的个体、团体、组织、领导心理活动及其规律，提高管理效能的一门科学。本书是专门为“新世纪心理与心理健康教育文库”撰写的心理与心理健康教育应用理论系列丛书之一。其宗旨是为中小学教师及教育科研管理工作提供在职培训教材，同时也供普通高等、中等职业院校的学生以及心理学爱好者使用。

管理心理学是管理学与心理学交叉而形成的中间与边缘学科，是一门多学科、多层次、理论性很强的应用心理学分支。其诞生已有半个多世纪，引进我国也有 30 多年的发展历史。在分析、研究我国社会与经济向市场化、开放性、全球化发展的基础上，管理心理学已经在人性理论（强化人本管理及心理因素的作用）、个体心理（价值观、工作态度、组织承诺与忠诚、职业倦怠、心理压力与心理契约、人本激励、EAP 系统与情绪管理）、团体心理（工作团队与虚拟团队、团体心理效应与凝聚力、社会心理气氛与团队建设、团体沟通的心理技术与团体决策）、组织心理（组织形象评估与 CI 战略、组织气氛与组织发展、组织文化建设）与领导心理（权变理论、当代特质论、知识型领导）等方面有新的进展。本书力求体现学科新的发展趋势，并紧密结合现实生活与管理实际，力求将理论性与应用性、科学性与管理发展的现代适应性、可读性与操作性相结合。

本书是著者在长期教学、科研与管理实践的基础上，借鉴新的研究成果与管理经验，按照“文库”与“丛书”的要求，对以往出版的“管理心理学”论著体系重新加工修订，撰写而成的。书中，引用了国内外学者的研究成果和许多企业的管理经验，在此一并致谢。有不妥之处，恳请读者批评指正。

程正方

北京师范大学 心理学院

北师大珠海分校教育学院

目 录

Contents

第一章	管理心理学绪论	1
第一节	管理心理学的研究对象	1
第二节	管理心理学的研究任务	14
第三节	管理心理学的研究原则与方法	17
第二章	管理心理学与人性观的演化与发展	22
第一节	早期文明与工业革命时期的管理	22
第二节	古典管理理论的形成与工业心理学的兴起	27
第三节	管理心理学的产生、形成与发展	34
第四节	现代“管理科学”理论	37
第五节	人性假设理论的演化与发展	39
第三章	认知的个别差异与管理	44
第一节	一般知觉	44
第二节	社会知觉	51
第三节	归因——知觉社会行为的原因	54
第四节	社会知觉的主要效应与管理	59
第四章	个性差异与管理	63
第一节	能力的差异与管理	63
第二节	气质的差异与管理	73
第三节	性格的差异与管理	77
第五章	需要、动机、激励与员工积极性的调动	83
第一节	人的行为与动机	83
第二节	需要与激励	87
第三节	激励理论及其应用	91

第六章	态度、心理契约、压力与管理	103
第一节	态度、工作态度与工作满意度	103
第二节	心理契约、组织承诺与忠诚管理	106
第三节	职业倦怠、心理压力、情商管理与 EAP	111
第七章	团体行为与管理	119
第一节	团体与团队的概述	119
第二节	团体的凝聚力、士气、规范、压力和高效率	124
第三节	团体的信息沟通与管理	132
第四节	团体人际关系与管理	142
第五节	团体的决策	155
第六节	团体的竞争、合作与冲突	165
第八章	组织行为与管理	175
第一节	组织的概述	175
第二节	组织设计与工作设计	181
第三节	组织变革与组织发展	189
第四节	组织气氛、组织形象与组织文化建设	196
第九章	领导行为与管理	208
第一节	领导的概述	208
第二节	领导理论研究	218
第三节	领导者的选拔、考核与测评	231

第一章 管理心理学绪论

【本章提要】

管理心理学是研究管理活动中人的心理与行为规律，协调人际关系，满足员工需要，调动人的积极性，提高管理效能的科学。本章主要介绍管理与心理的关系及管理中应遵循的心理规律、管理心理学的研究对象及内容范围、管理心理学的学科性质及其与临近学科的关系、管理心理学的研究任务及理论和实践意义、管理心理学的研究原则和方法。

【学习重点】

1. 理解管理活动应遵循的心理规律。
2. 了解管理心理学的研究对象与学科性质。
3. 明确管理心理学的研究任务与意义。
4. 掌握管理心理学的主要研究方法（心理测量、问卷调查、案例分析等）。 1

【重要术语】

管理 心理 行为科学 管理心理学 人本管理 管理心理学对象 管理心理学学科性质 心理测量 问卷调查

第一节 管理心理学的研究对象

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，必须先熟悉孕育其产生的两门母体学科的简要知识。

（一）管理的概述

管理从起源来看，它与人类的劳动、群体活动、社会活动几乎是同步的，它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，管理具有领导、指挥、管辖、处理、管人、理事、理财等多种含义，它是各种社会组织与团体活动不可缺少的组成部分。组织与团体乃至个体的生存和发展、社会与经济的发展和现代化水平、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，管理是提高企业生产力与促进社会生产

力、经济活动以及社会其他活动健康、持续、稳定、有效发展的一个决定性因素。

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社会才开始的。在工业革命之后, 人们才将管理引申到企业的生产与经营活动之中。管理的定义有多种: 玛丽·帕克·福莱特 (Mary Parker Follet, 1942) 认为管理是“通过其他人来完成工作的艺术”强调了管理的艺术特性与人的因素的重要性^①; S. P. 罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 在《组织行为学》一书中界定管理是“和其他人一起并通过其他人来切实有效完成活动的过程”把管理视作过程, 强调了人的因素和管理双重目标 (完成活动与讲究效率) 的实现^②; P. S. 路易斯、S. H. 古德曼和 P. M. 范特 (Lewis, Goodman & Fandt, 1998) 将管理定义为“切实有效支配和协调资源, 并努力达成组织目标的过程”强调并突出了原材料、人员、资本、土地、设备、顾客和信息等组织资源在管理过程中的作用^③。管理有广狭之分: 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各种管理职能, 使他人同自己一起实现既定目标的活动过程。

2

综合各种观点, 我们认为管理是组织中的管理者通过计划、组织、指挥、控制、激励等职能来协调他人的活动, 有效使用人力、物力、财力、信息、工具、科技等各种资源, 实现组织目标的过程。现代人们对企业与经营管理概念及其实质的理解与掌握, 除了解与领会以上管理的概念之外, 还应包括以下几方面内容。

1. 管理的对象——企业管理的对象主要指包括采购、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, 主要包括有效的采购目标、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、顾客导向与重塑营销等; 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 with 开发的机构构建与活动; 研究与发展包括基础科学研究与企业生产经营的应用研究、战

① 周三多. 管理学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 3-4.

② 同上。

③ 同上。

略竞争研究与开发、产品与技术的创新、组织与项目的开发和设计、重新设计组织与建立学习型组织等活动内容。

2. 管理的职能——企业管理的职能（或机能），即管理者应该做些什么？根据法国法约尔（Henri Fayol, 1916）的五职能（计划、组织、指挥、协调和控制）观点和后来美国加州大学洛杉矶分校的孔茨等（Koontz, 1955）的计划、组织、人员分配、指导和控制的职能观点，我们认为管理的职能包括：

（1）管理的总职能泛指一切单位或组织中的管理者通过实施计划、组织、指挥、控制、协调等传统职能，以及信息、决策、激励、研究与发展、变革与创新等现代职能，使他人同自己一道实现既定目标的活动过程。

（2）管理的具体职能包括：①管理的传统职能有计划（即制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略）、组织（即通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法，完成组织活动任务的过程）、指挥（即上级对下级的指导、监督与激励）、控制（即对组织的实际工作与运行活动状态偏离预订计划与目标时的监督、纠正与调整）、协调（即对组织机构和组织成员之间的行为活动进行有效协作与调整）等五种。②管理的现代职能，在传统管理职能的基础上还应包括信息（即对信息资源的收集、编码、储存、提取、应用、管理与开发，以及有效进行意见交流与信息沟通的职能）、决策（即出主意、想办法，作出合理选择与决定的过程，包括领导决策与员工参与的团体决策，以及战略竞争决策等）、激励（是从指挥职能独立出来的动机激发与调动下属和员工积极性的职能）、研究发展与开拓创新（即有效进行基础与应用科学的研究、现代化技术与高新科技产品的创新活动、营销战略创新、组织和项目的开拓发展与创新、组织的重新设计与学习型组织的创建创新）等管理职能。

3. 管理的目的（目标）——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、信息情报与科学技术等），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、组织和成员持续、稳定的发展。

4. 实现管理目标应遵循的客观与心理规律——要实现企业的目标，管理活动必须遵循社会主义市场经济和现代企业生产活动、经营活动和行政管理活动的客观规律，特别是要遵循开放性、经济全球化的现代化生产和市场化运行的客观规律。以及在生产、经营、管理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：一是社会技术系统，这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、营销过程，通过个人与部门专业化与机械化的生产经营活动，使人适应机器与周围环境的特点，并且在制造和使用机器时，要适应人的心理、生理特点，以提高员工的技术水平与劳动生产效

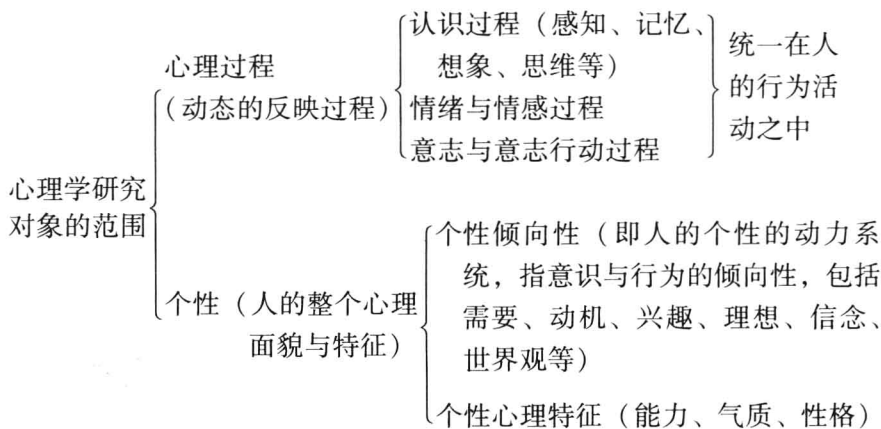
率。二是社会心理系统（即指生产过程中个人与他人之间相互交往而形成的个体心理、团体心理与组织心理、领导心理等），其主要强调人的行为动机、需要与激励、认知与态度、人际关系、团体心理气氛、组织结构与健康组织的发展及评估、领导心理与艺术等在管理过程中的作用。通过协调人际关系，满足职工的需要，调动人的积极性、主动性与创造性来提高生产效率与效益。

（二）心理的概述

1. 心理学与心理活动。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诞生的重要标志。

心理学研究的对象是极其复杂的心理现象与心理活动，包括人的心理，也包括动物的心理；包括个体心理，也包括社会、团体心理；包括正常的心理，也包括病理与变态心理；包括有意识的清醒状态的心理，也包括无意识模糊不清的心理活动；包括内隐的心理现象，也包括外显的行为活动。基础（普通）心理学研究对象主要是人的心理现象或心理活动。因此，我们可以将心理学一般定义为是研究人的心理活动发生、发展及其规律的科学。

心理学一般将人的心理活动或心理现象研究对象作为所包括的范围划分为心理过程和个性两个方面（也有的分为认知过程、动机与情意活动、能力与人格等结构成分），简介如下：



2. 心理过程与个性心理。心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反映过程。心理过程可分为：

（1）认识过程，也称认知过程，是人脑的机能，是人脑对客观世界的主观能动的反映，是客观事物的属性、特点与活动规律的反映。当代心理学的观点认为，认知过程也是信息加工的过程，是人们获得知识与应用知识的过程。感觉、知觉、记忆、思维、想象等都是人脑对客观事物的属性、特点与规律的反映，统

称为认识过程或认识活动。其中,感知过程是感性认识,思维是理性认识,记忆兼有感性认识与理性认识的特点,想象尤其是创造想象带有理性认识的特点。以上认知活动的过程也是构成人的智力的重要成分与要素,人们掌握以上认识活动的特点和规律,并应用这些规律,即可大大提高人们的认知能力和水平,提升人们在学习、工作、社会交往与生活、企业与公共关系管理活动中的效率。

(2) 情绪与情感过程,是人们在认知活动的基础上,以需要为中介,对客观事物所持的态度与体验。情绪与情感的类别有:基本情绪、情绪状态与高级社会性情感。

基本情绪是指人与动物生来都具有的、最原始的情绪。基本情绪在我国古代有四情、五情、六情、七情等不同的划分。现在心理学界根据主体和客体之间需求关系的不同,一般把情绪划分为“快乐、愤怒、悲哀、恐惧”等四种基本形式(或原始情绪)。

从情绪活动发生的强弱程度和持续时间来看,可划分为心境、激情、应激等形态。心境是一种使人的所有情绪体验都感染上某种色彩比较持久、微弱而又带弥散性的情绪状态,例如“人逢喜事精神爽”、“心有余悸”等都是形容人的不同的心境状态。激情是一种强烈而短促的情绪状态,如暴跳如雷、呆若木鸡、面如土色、欢喜若狂、绝望厌世等都属于这类体验。应激是由出乎意料的紧张而又危险的情景所引起的超强的情绪状态。人在遇到危险而又紧张的情景,如突发性地震、火灾、车祸、空袭等,身体和精神上负担太重,或必须迅速作出重大决策时,都可能导致应激状态。以上情绪状态均有积极与消极、增力与阻力的作用。

人所特有的高级社会情感还有道德感、美感和理智感。个人用社会公认的道德标准,感知、比较与评价自己和他人的行为举止时,所体验到的情感属于道德感。行为举止和道德标准一致,就产生满意的道德体验,像愉快感、幸福感、荣誉感、赞赏感、热爱感等;反之则产生否定鄙视的道德体验,像憎恨、厌恶、嫉妒等。道德情感和道德认识、道德行为紧密联系,它们是人的品德结构的主要成分。美感是人对客观事物和对象美的特征的体验,即具有一定审美观点的人对外界事物美的评价而产生的一种肯定、满意、愉悦、爱慕等的情感。美感是人有欣赏客观事物美的物质方面需要,并在感知审美对象的基础上产生的情感体验。理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验。理智感同认识成就的获得、兴趣的满足、真理的追求、思维任务的解决相联系。深厚的理智情感是完成学习和工作任务的重要条件。

情绪情感与认识关系密切,但它不是认识过程的消极产物,而是对人身心的各个方面有着广泛而深刻影响的强大心理动力,对人们调节行为、适应环境、传递信息、影响认知活动、促进身心健康、提高工作与学习效率有重要作用。

(3) 意志与意志行动过程。人不仅能够认识世界,还能够能动地改造世界。

在改造现实的过程中，人们自觉地确立行动的动机与目的，并据此调节支配行动，努力克服困难以实现目标的心理过程就是意志。意志是人的心理（即意识）的能动性的具体体现，它是人所特有的一种心理活动形式。意志的心理过程一般划分为制定行动计划（即采取决定）和执行计划（即执行决定）两个阶段。制定计划是意志行动的开始阶段（包括动机斗争、目标冲突、方法与策略选择），是意志行动的动力基础与根本原因。执行计划（包括克服困难采取行动、实事求是修订计划、提出新目标等）是意志行动的实施和完成阶段。人的意志行动有以下四个特征：①是人特有的自觉确定目的的行动；②是人的意识对活动的调节支配过程，使人的行动能按自觉的目的去能动地认识世界与改造世界；③克服内部和外部的困难是其最重要的特征；④是以随意动作为基础，和自动化的习惯动作既有联系又相区别的行动。

认识、情感、意志是人的统一心理过程的三个不同的方面。在统一的心理过程中，认识是基础，情感和意志是行为的动力过程。一方面，人的情绪和意志受认识活动的影响。另一方面，人的情绪和意志也影响着认识活动。

人的个性（人格）心理是心理学研究的另一重要方面的内容。“人心不同，各如其面”。人与人之间在心理特质、心理风格和面貌上存在着显著的个体差别，形成了人的个性差异。人的个性差异主要表现在两个方面：一是个性倾向性；二是个性心理特征。人的个性倾向性主要指人的意识倾向、态度倾向与行为倾向特性。个性倾向性是推动人进行活动的动力性特征，是个性结构中最活跃的因素，是人的个性的动力结构系统。个性倾向决定着人对周围世界认识和态度的选择和趋向，决定着个人追求什么，什么对个人来说是最有价值的。个性倾向性包括需要与动机、兴趣与爱好、理想与信念、价值观、人生观与世界观等。需要是个性倾向性的基础，也是最活跃的心理要素。“动机是由目标或对象引导、激发和维持个体活动的一种内在或内部动力（Pintrich & Schunk, 1996）。”需要与诱因结合是推动人的行为活动，并使活动朝着一定方向，形成一定目标的内部动力。兴趣与爱好是人的需要的一种表现形式，每个人除有各自不同的兴趣爱好外，在兴趣的广度、稳定性、效能性和深厚程度上也存在着差异。价值观是一种心理倾向性，调节支配人的行为，在个性中支配着人评价和衡量事物的好与坏、优与劣、对与错。人生观与世界观是一个人对人生的意义、生命价值，以及整个世界的总的看法与观念，它决定着人的理想、信念与行为，处于个性倾向性的最高层次。它也制约和调节着人的需要、动机等个性倾向性成分。所有这些都从不同方面显示着人的个性倾向性的差异。

人的个性心理特征是知、情、意等心理活动过程特点在个体身上经常表现出来的典型的、稳定的、与他人有区别的心理特性。个性心理特征的差异表现在能力、气质和性格等方面。心理过程、个性心理倾向和个性心理特征是密切联系着

的。心理过程和个性心理有机地组成人的完整的心理面貌,实现着人的心理生活。心理过程也好,个性心理也好,都是在个人的实践活动中形成和表现出来的。这一过程既包括客观对象向主观心理的转变,也包括主观心理通过行为活动导向客观事物及其结果的转变。对心理活动过程与个性心理特征的分析,有利于揭示人的心理活动的实质和规律,并在学习、生活、工作和管理实践中加以应用。

3. 人的心理特性与人的心理实质。人的心理特性,即指人类所特有的与动物不同的心理,它是对人的心理过程与个性心理整合后的总的心理特点的分析与概括。人的心理特性有自然属性(遗传基因与生理特性),也有社会属性(后天环境、教育特性);有共性(年龄、性别、职业、民族特性),也有个别差异性(独特性与差别性);有稳定性(个性与个性心理特征),也有可塑性(心理活动的变化与发展);有内控性(独立于环境),也有外控性(依存于环境);有统合性(整合、整体、内在的一致性),也有分裂特性(心理适应困难、人格的分裂)。了解人的以上心理特性,有利于把握与应用人的心理规律来调动人的积极性、主动性和创造性,并对人的个体、团体、组织心理和社会活动进行有效的调控与管理。

对人的心理特性的理解与人的心理的实质是关联的。人的心理的实质(本质)可以用一句话概括:“即指客观现实在人脑中的主观映像。”它包括“人的心理是人脑的机能”,“人的心理是客观现实的反映”两层含义。离开大脑和神经系统的活动,人的心理不会发生;同样,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。人的心理反映与其他动物不同,还有如下几个特点:人的心理(即意识)是物质世界长期演化与发展的产物,是心理发展的高级阶段;人的心理活动有主观性和能动性的特点,人在认识和变革现实中都会表现出很高的自觉性、主观性、创造性和能动性的特点;人的心理活动还有社会制约性的特点,它往往要受遗传、环境、教育、文化、社会活动、团体与组织等多种因素的影响;人的心理有意识与自我意识的特性,是自觉目的性、清晰性、第二信号系统、能动性和社会制约性紧密联系的心理发展的最高水平和阶段。研究这些特性与规律有利于调动人的心理与行为的积极性、主动性、创造性,并提高管理效能。

(三) 心理与管理的关系

1. 以人为本的管理思想是管理心理的一个核心课题。尊重人的人格与价值、关心人的需要与生活、关爱人的生命、改善人的生活与生存发展环境,已经成为我国企业与社会发展的共识与追求。人本管理的理念及其执行是与人的各种心理现象关系密切的。从本质上说,人本管理就是要根据人的个体与团体心理规律、思想规律,通过尊重人、关心人、激励人、改善人际关系等方法,充分发挥

人的积极性、主动性和创造性，从而提高生产效率和管理效率，并促进企业 and 人员健康稳定的发展。

2. 管理活动中的几个心理问题：(1) 管理的第一要素是管人，必须强化以人为本的管理思想和理念，重视人力资源的管理与开发，根据心理规律来选拔人才、培训人才、任用人才、激励人才、关心爱护与保护人才、开发与促进人才的发展。(2) “知心才能知人，知人才能善任”。管理活动应通过多接触、多观察、多了解、多理解、多沟通，真正做到知人、知面、知心，并充分调动起周围一切人的积极性，充分发挥人力资源的作用，努力实现企业目标，才是有效的管理。(3) 个体心理管理的模式包括关心与重视人、了解与认知人、理解与信任人、交流与沟通人、关怀与帮助人、协调与驾驭人、鼓舞与激励人的心理等，这些是个体管理中调动人的积极性、主动性和创造性的最重要的课题。(4) 激发心理动力。需要是人的行为动机的基础，是人的个性积极性源泉，是人的行为积极性、主动性、创造性的根本动力。强化人本管理就要重视研究和满足员工的需要，采取不同方法，调动不同类型员工的工作积极性，真正做到人尽其才，才尽其力。(5) 发展健康的人格，提升自我管理水平。思想决定行为，行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。因此，无论是管理者还是被管理者，都必须作好自我管理的心理准备。从思想（认知）、感情、行为与习惯入手，养成良好的人格与性格品质，提升自我管理的心理水平。重视以上问题，就可能为有效的管理活动提供心理学的规律与依据。

8

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

管理心理学研究的对象是管理活动中的社会心理现象，有以下几个特点。

1. 管理心理学研究的对象主要是企业与行政管理的内部结构系统，包括：(1) 生产（含采购）与技术；(2) 市场营销与公共关系；(3) 财务、经济运营与经济管理；(4) 人力资源管理与开发；(5) 研究与发展等系统。从系统论的观点来看，现代企业的生产经营与行政管理过程包括输入、转换与输出三个环节。上述各内部因素与外部因素相结合，形成了企业与行政管理的内外环境系统（见图 1-1）。

企业与行政管理的外环境系统包括：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。企业与行政管理的