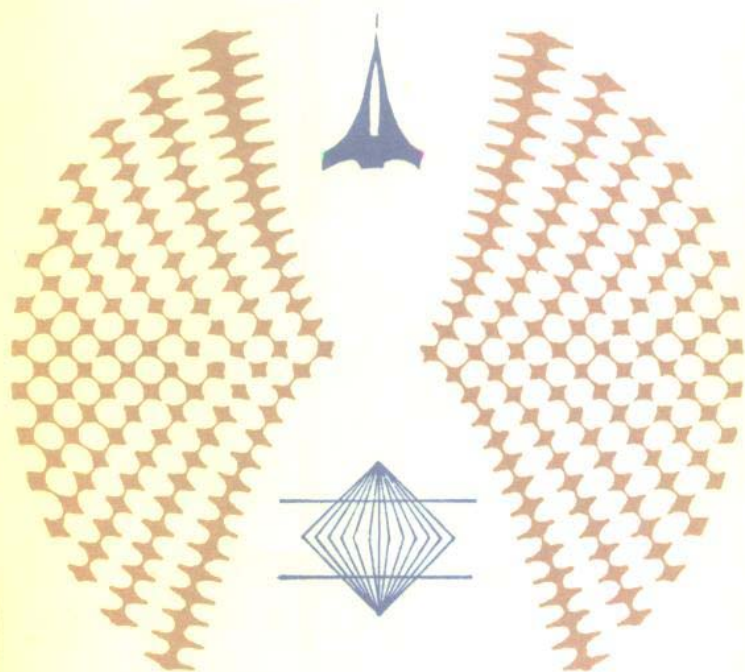


# 现代管理心理学

——理论与应用

张克昕 张凤林 翁毅 主编



航空工业出版社

240-05  
二 17

# 现代管理心理学

## —理论与应用

张克昕 张凤林 翁 毅 主编

航空工业出版社

1998

## 内 容 简 介

现代管理心理学是研究在工作环境中人的心理活动和行为变化规律的学科。本书系统地、全面地阐述了现代管理心理学的基本理论及其在国内外企事业管理中的运用,将理论与实践融为一体,深入浅出,具有较强的科学性、理论性和实用性。该书还附有案例研讨和部分心理测验量表,供读者在教学和管理实践中选用。

本书可作为高等院校“管理心理学”、“行为科学”和“组织行为学”等课程的教学用书,亦可供各行各业的管理工作者及广大业余爱好者阅读。

### 图书在版编目(CIP)数据

现代管理心理学:理论与应用/张克昕等主编. —北京:航空工业出版社,1998. 2

ISBN 7-80134-300-X

I. 现… II. 张… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 27261 号

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

北京环球印刷厂印刷

全国各地新华书店经售

1998年2月第1版

1998年2月第1次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:11 字数:250 千字

印数:1~2000

定价:14.80元

本社图书如有缺页、倒页、脱页、残页等情况,请与本社

发行部联系,负责调换。联系电话:64941995

## 致 读 者

### 读者朋友：

- 您想了解人的行为的奥秘吗？
- 您想成为一名成功的管理者吗？
- 您想掌握处理人际关系的艺术吗？
- 您想增强战胜困难和挫折的能力吗？
- 您想懂得组织设计和变革的知识吗？

请您阅读《现代管理心理学——理论与应用》一书，它将告诉您有关人的心理和行为活动的一些有益的知识，帮助您揭开人的行为的奥秘，使您迈向成功之路，去实现您的理想。

现代管理心理学是一门研究工作环境中人的心理活动和行为变化规律的新兴交叉学科。它是现代管理科学的重要组成部分。这门学科于本世纪 50 年代产生于美国至今不过三、四十年的历史，但它发展迅速，现已在世界不少国家广泛传播和应用，并在各大院校开设此课程。我国自 1978~1980 年开始引进这门学科，目前已在企事业管理中得到广泛的应用。它在调动职工积极性，开发人的潜能，协调人际关系，缓解矛盾与冲突，提高工作效率和管理水平等方面取得了显著的成效。

这门学科主要是对工作环境中个人与群体的心理和行为进行分析研究，强调的是试图创造一种最优的工作环境，既能使每个人最大限度地发挥潜能，又能更好地实现组织的目标，同时也实现个人的目标。其研究内容大致包括个体心理与行为、群体心理与行为、各种激励理论与应用、人际关系、信息沟通与冲突、领导心理与行为以及组织设计和组织发展等。

本书是由三位具有不同学术背景和实践经验的作者通力合作、共同创作的成果。作者在多年从事“管理心理学”和“行为科学”课程教学及从事管理实践的基础上,以历年讲义为基础并参考国内外大量有关资料撰写成此稿。在本书的撰写过程中,参考和引用了国内外有关的研究成果和著作的部分内容,谨在此一并致谢。限于作者的水平,书中难免有不妥之处,恳情读者、同仁不吝赐教。

张凤林

1997.12

# 目 录

|                           |      |
|---------------------------|------|
| <b>第一章 管理心理学概述</b> .....  | (1)  |
| 第一节 管理思想与学派的发展.....       | (1)  |
| 一. 传统管理时期 .....           | (1)  |
| 二. 科学管理时期 .....           | (3)  |
| 三. 现代管理科学时期 .....         | (4)  |
| 第二节 管理心理学的由来和发展.....      | (6)  |
| 一. “泰勒制”的形成和发展 .....      | (6)  |
| 二. 工业心理学的诞生.....          | (10) |
| 三. 人际关系理论的产生.....         | (12) |
| 四. 由人际关系学说管理心理学.....      | (16) |
| 五. 我国管理心理学发展概况.....       | (18) |
| 第三节 管理心理学的研究对象与方法 .....   | (19) |
| 一. 管理心理学的研究对象.....        | (20) |
| 二. 管理心理学与邻近学科的关系.....     | (22) |
| 三. 管理心理学的研究方法.....        | (26) |
| 思 考 题.....                | (31) |
| <b>第二章 人性的假设与管理</b> ..... | (32) |
| 第一节 “经济人”的假设与管理 .....     | (33) |
| 一. “经济人”的假设.....          | (33) |
| 二. 相应的管理原则与措施.....        | (34) |
| 三. 简 评.....               | (34) |
| 第二节 “社会人”的假设与管理 .....     | (36) |
| 一. “社会人”的假设.....          | (36) |

|        |                |      |
|--------|----------------|------|
| 二.     | 相应的管理原则与措施     | (37) |
| 三.     | 简 评            | (38) |
| 第三节    | “自我实现的人”的假设与管理 | (39) |
| 一.     | “自我实现的人”的假设    | (39) |
| 二.     | 相应的管理原则与措施     | (41) |
| 三.     | 简 评            | (42) |
| 第四节    | “复杂人”的假设与管理    | (43) |
| 一.     | “复杂人”的假设       | (43) |
| 二.     | 相应的管理原则与措施     | (44) |
| 三.     | 简 评            | (44) |
| 第五节    | “Z 理论”与管理      | (45) |
| 一.     | “Z 理论”的基本观点    | (46) |
| 二.     | 相应的管理方式及措施     | (46) |
| 三.     | 简 评            | (47) |
|        | 思 考 题          | (48) |
| <br>   |                |      |
| 第三章    | 个体心理与行为        | (49) |
| 第一节    | 感 知            | (49) |
| 一.     | 感知的一般概念        | (50) |
| 二.     | 影响感知的因素        | (51) |
| 案例(一): | “什么人做了什么事”     | (59) |
| 第二节    | 个 性            | (60) |
| 一.     | 个性的一般概念        | (60) |
| 二.     | 气 质            | (61) |
| 三.     | 性 格            | (65) |
| 案例(二): | “她终于参加班前会了”    | (74) |
| 四.     | 能 力            | (75) |
| 五.     | 个性的评鉴          | (85) |

|       |                          |       |
|-------|--------------------------|-------|
| 附录(一) | 气质类型测量表 .....            | (89)  |
| 附录(二) | 内外向人格调查表 .....           | (93)  |
| 附录(三) | 职业测量:“最适合你做的职业是……” ..... | (95)  |
| 第三节   | 态 度 .....                | (98)  |
| 一.    | 态度的基本概念与功能 .....         | (99)  |
| 二.    | 态度的形成与转变 .....           | (106) |
| 三.    | 态度的测量 .....              | (117) |
|       | 思 考 题 .....              | (119) |
| 第四章   | 激励理论与应用 .....            | (120) |
| 第一节   | 激励与激励过程 .....            | (120) |
| 一.    | 激励的概念与作用 .....           | (120) |
| 二.    | 激励的过程 .....              | (122) |
| 三.    | 激励理论的分类 .....            | (127) |
| 第二节   | 内容型激励理论 .....            | (128) |
| 一.    | 马斯洛的《需要层次理论》 .....       | (128) |
| 二.    | 奥德费的《ERG 论》 .....        | (136) |
| 三.    | 麦克利兰的《成就激励论》 .....       | (138) |
| 四.    | 赫茨伯格的《双因素理论》 .....       | (140) |
| 第三节   | 行为改造型激励理论 .....          | (143) |
| 一.    | 操作条件反射理论 .....           | (144) |
| 二.    | 归因论 .....                | (147) |
| 三.    | 挫折理论 .....               | (150) |
| 第四节   | 过程型激励理论 .....            | (158) |
| 一.    | 期望理论 .....               | (158) |
| 二.    | 公平理论 .....               | (161) |
| 三.    | 波特尔和劳勒的激励过程模式 .....      | (163) |
| 四.    | 综合激励模式 .....             | (164) |

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 案例(三): 哈里斯服饰公司 .....          | (167) |
| 思考题 .....                     | (167) |
| <b>第五章 群体心理与行为</b> .....      | (169) |
| 第一节 群体概述 .....                | (169) |
| 一. 群体的概念 .....                | (169) |
| 二. 群体的类型 .....                | (170) |
| 三. 群体的功能 .....                | (175) |
| 第二节 群体动力和群体行为 .....           | (175) |
| 一. 群体动力论 .....                | (176) |
| 二. 群体对个体行为的影响 .....           | (180) |
| 第三节 群体凝聚力与群体士气 .....          | (186) |
| 一. 群体凝聚力 .....                | (186) |
| 二. 群体士气 .....                 | (188) |
| 第四节 群体决策 .....                | (191) |
| 一. 群体决策的概念及其过程 .....          | (191) |
| 二. 群体决策与个人决策的比较 .....         | (192) |
| 三. 影响群体决策的其他因素 .....          | (198) |
| 四. 群体决策的方法 .....              | (199) |
| 思考题 .....                     | (202) |
| <b>第六章 人际关系、信息沟通与冲突</b> ..... | (203) |
| 第一节 人际关系理论 .....              | (203) |
| 一. 人际关系的概念与类型 .....           | (203) |
| 二. 影响人际关系的因素 .....            | (206) |
| 三. 改善人际关系的方法 .....            | (208) |
| 四. 人际关系的测量 .....              | (215) |

|       |               |       |
|-------|---------------|-------|
| 第二节   | 信息沟通          | (220) |
| 一.    | 信息沟通的概念和一般模式  | (221) |
| 二.    | 信息沟通的分类       | (221) |
| 三.    | 沟通网络          | (225) |
| 四.    | 信息沟通的障碍       | (228) |
| 五.    | 改善沟通的方法       | (230) |
| 第三节   | 冲突            | (232) |
| 一.    | 冲突的基本概念       | (232) |
| 二.    | 冲突的类型         | (233) |
| 三.    | 冲突的解决         | (239) |
|       | 思考题           | (240) |
| 附录(四) | 人际信息沟通调查表     | (241) |
| 附录(五) | 处理群体间矛盾的练习    | (247) |
| <br>  |               |       |
| 第七章   | 领导心理与行为       | (250) |
| 第一节   | 关于领导定义的讨论     | (250) |
| 一.    | 什么是领导         | (250) |
| 二.    | 领导的功能         | (251) |
| 第二节   | 领导的影响力        | (252) |
| 一.    | 什么是影响力        | (252) |
| 二.    | 领导影响力的构成及提高途径 | (253) |
| 第三节   | 领导有效性的理论      | (256) |
| 一.    | 特性理论          | (257) |
| 二.    | 作风理论          | (260) |
| 三.    | 行为理论          | (262) |
| 四.    | 权变理论          | (269) |
|       | 思考题           | (280) |

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 案例(四) 严厉与宽容 ..... | (280) |
|-------------------|-------|

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <b>第八章 组织心理与行为</b> ..... | (282) |
|--------------------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第一节 组织结构和组织理论 ..... | (282) |
|---------------------|-------|

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 一. 组织的概念与分类 ..... | (282) |
|-------------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| 二. 组织的结构 ..... | (284) |
|----------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 三. 组织理论和模型 ..... | (290) |
|------------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| 第二节 组织变革 ..... | (296) |
|----------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 一. 组织变革的动力和过程 ..... | (296) |
|---------------------|-------|

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 二. 克服对变革的抵制 ..... | (299) |
|-------------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| 第三节 组织发展 ..... | (301) |
|----------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 一. 组织发展概述 ..... | (302) |
|-----------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 二. 组织发展的一般形式 ..... | (302) |
|--------------------|-------|

|           |       |
|-----------|-------|
| 思考题 ..... | (305) |
|-----------|-------|

# 第一章 管理心理学概述

管理心理学发源于西方,是本世纪 50 年代发展起来的一门应用心理学科,研究管理活动中人的心理活动与行为规律,广泛应用于西方、日本等发达资本主义国家,80 年代以后介绍到中国。行为科学一开始是作为现代管理科学的一个重要学派出现在历史舞台上,要考察其产生的原因,必须首先了解管理科学的发展过程。

## 第一节 管理思想与学派的发展

管理一词的语意,在意大利语里,是指处理和训练马匹,后来人们把它引伸到工商业的生产经营方面。从某种意义上讲,自从有了人类社会就有了管理。人们在劳动实践活动中积累了管理思想和经验。中国的万里长城,埃及的金字塔,都是卓有成效的管理的历史见证。国外的管理界认为,我国春秋末期的《孙子兵法》是世界上第一部系统论述管理思想的著作。但是管理成为一门科学只有一百多年的历史。透过管理心理学的史前时期、形成时期和现代发展时期的演化历史,我们不难发现这门学科的诞生与资本主义生产的发展及管理实践有着密切的关系。要研究现代管理,必须熟悉它的发展历史。

西方管理思想和学派的发展大致经历了以下三个时期。

### 一、传统管理时期

传统管理时期,也称经验管理时期,时间从 19 世纪中到 19 世纪末。

经历了工业革命的冲击,西方一些工业较发达的资本主义国家,工业产值已开始超过农业产值,工厂组织发生了变革,手工业作坊逐步向机器生产过渡。但是尽管如此,小手工业生产仍居统治

地位,即以家庭式的工业和私营工厂为主。与此相适应的所谓企业管理,仍保留小生产方式的特点。老板凭经验决定工作定额,劳动时间,没有统一的管理方法;工人凭个人的经验操作,没有统一的工艺规程;师傅带徒弟,传授个人经验。到19世纪末期,出现了少量的大型工业企业,但仍没有摆脱手工业式的管理传统,企业内部无章可循,由资本家凭个人经验制定企业的方针政策并实施企业管理。监督经常采用暴力手段,用“强制”、“饥饿”“失业”的办法控制工人,以延长劳动时间、增加劳动强度,来取得最大利润。那时美国有一句流行的话:“一匹马要值200美元,而招收一个工人每天只需0.5元美金”,工人不如牛马。这种状况的存在,严重影响劳动生产率的提高,当时一般估计美国工人的生产潜力只发挥了三分之一。正如列宁所称的是采用“饥饿的纪律”进行的管理。

这一时期,由于工业革命的胜利,现代大工业生产逐步代替了工场手工业生产,生产的基本组织形式也从家庭制转向工厂制,这就给科学的管理活动提供了需要和可能。虽然在总体上管理尚未成为一门科学,但管理科学已开始萌芽,出现了一批工厂制度的管理先驱。如1776年,英国的古典政治经济学代表亚当斯密首先提出了生产经济学概念和生产合作化问题,指出了劳动分工的经济效益,出版了《国民财富的性质和原因》一书,促进分工与协作的发展,把管理条理化。此书被管理学家和经济学家称为经济学的里程碑。

1832年,英国数学家查尔斯·巴贝奇在亚当·斯密的劳动分工理论基础上,对专业化问题进行了系统的研究,发表了《机器与制造业的经济学》,指出劳动分工可以缩短学会操作的时间;可以节约变换工序所费的时间;可以促进专业工具和设备的发展等。此书的两个重要贡献:一是开创了生产过程时间研究先例;二是对劳动者按劳动分工不同付给不同报酬的原则。这些研究,意味着管理科学已开始萌芽。

亚当·斯密和查尔斯·巴贝奇提出的管理理论虽然引起企业

界的注意,但由于没有参加管理实践,拿不出提高经济效益的样板,因而没有得到广泛的应用。

## 二、科学管理时期

从19世纪末到第二次世界大战,管理真正成为一门科学。从19世纪末至第二次世界大战,50年当中,出现了早期的管理学派,其中最具有代表性的有三学派:

- (1)以泰勒为代表的科学管理学派(美);
- (2)以法约尔为代表的组织管理理论学派(法)
- (3)以梅奥为代表的人际关系学派(美)。

这一时期可称为早期科学管理或经典管理时期。在这一时期内,西方工业发展迅速,尤其是美国,由于南北战争,对钢铁、军火、交通运输、纺织、被服等军用物资需要的剧增,使很多小手工业工厂逐渐合并集中,出现了生产集中的趋势,工业生产大幅度上升,工厂制度不断完善,使美国成为世界上工业技术最发达的国家,原来的那种凭企业主个人经验办事的管理方法已不能适应这一客观形势发展的需要。如何提高企业的生产效率,改善经营管理,寻求科学管理的方法,成为当时急需探索的课题。在这种历史背景下,泰勒首创的科学管理思想应运而生,他提出的“标准工时和工作量测定以及操作合理化”的具体方法,讲究效率,讲究科学,于1910年被美国机械工程协会正式通过决议,定名为“泰勒制”。

从“泰勒制”开始,工业企业管理开始步入科学管理时期。当泰勒在美国倡导科学管理理论时,在欧洲也有类似的管理理论出现,其代表人物是法国的亨利·法约尔。法约尔是和泰勒并加齐驱的古典管理理论的“两大巨星”。尤其是法约尔,他提出的管理思想对以后的各种管理理论影响更大。法约尔是从组织的角度研究管理的,着重研究各种类型的企业(组织)的管理职能,探讨管理的一般原则、管理要素等。其代表作是1916年发表的《工业管理和一般原理》。法约尔把国家也看成“企业”,因而研究范围涉及宏观组织,涉

及国家和企业的领导人,从领导班子入手,目的是解决管理组织结构的优化问题。美国管理界对法约尔的评价极高,认为泰勒是科学管理的创始人,法约尔则是组织管理理论的创始人。

科学管理的推广,开始时对促进生产率的提高确实起了较大的作用,但随着生产的发展,工人对资本家所采用“巧妙剥削手段”,越来越不满,劳资矛盾日趋紧张。另一方面,在生产实践中,一些管理学家发现“人的因素”在管理中占举足轻重的地位,认识到发挥人的作用与潜力的重要性,提出企业管理要“目中有人”。这一管理思想的代表人物,是哈佛大学的管理学教授梅奥,他提出“人际关系学说”,通过著名的“霍桑实验”,前后经历十年的调查研究,“人际关系学说”形成理论体系,其研究侧重于人群关系方面,阐明职工的心理因素和社会因素对其生产积极性的影响,从而为调动职工积极性提供科学理论和方法。“人际关系学说”,在管理中应用了心理学,促使管理心理学的形成和发展。“人际关系学派”在本世纪 50 年代发展为“行为科学”学派。

### 三、现代管理科学时期

从第二次世界大战一直发展到今天,管理已成为现代化科学的重要组成部分。

第二次世界大战后,资本主义经济结构有了很大变化,经济发展显现很多新的特征,生产社会化程度提高,资本更加集中,出现了跨国公司等国际性的联合企业。因此,对管理提出了更新,更高的要求,促使管理实践和管理理论发展到一个新的阶段,人们称之为现代管理科学阶段。各国学者深入研究,许多学派自成体系,其理论大多经过管理实践,得到不同程度的成功。各学派“百家争鸣”、百花齐放”,有力推动了现代管理理论和管理实践的蓬勃发展,使现代管理理论更加丰富和全面。

现代管理理论的学派,概括起来主要有以下几个:

1. 管理科学学派:20 世纪 40 年代末期,美国管理学界出现了

一个引人注目的新的管理学派:管理科学学派。该学派实质是对泰勒制的继承与发展,其先进之处在于运用现代自然科学和技术科学的最新成果,使管理的方法与手段更加现代化,如电子计算机和各种自动化设备的广泛使用。其主要特征是:以系统科学为指导思想,以数学科学(主要是运筹学)为基本手段,并辅以电子计算机技术以及控制科学,力求从管理实践中为管理者探索出一种“定量型”的管理理论。但它强调管理中的技术经济因素,忽视了对人的因素的探讨。

2. 行为科学学派:是与管理科学学派同期发展起来的引人注目的管理学派,它打破了传统的人际关系学派仅探讨工人与企业管理者的合作以及职工行为的狭窄领域,利用已发展成熟的心理学、精神病理学、人文科学、哲学、心理学的研究成果,不仅深入探讨企业职工在生产中的行为,更重要的是揭示了组织行为的产生与特点。

行为科学学派强调管理中人的因素,主要缺陷表现在把企业外部影响作为“常数”,而注重研究“变数”——企业内部的个人、团体,正式组织行为间的协调与冲突,忽略了经济因素的影响,未能用动态的,发展的观点去研究。这种状况在 80 年代有所改变。

3. 决策管理学派,是 50 年代初期形成的一个重要管理学派,以美国教授西蒙为代表。他们主张研究企业管理要把决策作为重点,因为管理就是决策,管理者最好去追求“满意的利润”,以代替传统管理理论所提倡的追求“最大的利润”。该学派理论论述比较全面,在企业中受到普遍的推行,是近几年来影响最大的学派。

4. 系统理论学派。形成于 60 年代,它运用系统理论和方法,将“行为科学”和“管理科学”两大学派的某些理论综合运用,克服了两类管理理论各自侧重某一方面的片面性。其代表人物是美国的卡斯特和卢森威。他们认为管理对象是一个多因素、多层次、多变量的复杂的社会系统,应把人和物以及环境诸要素综合起来进行全面分析,才能科学决策和实现系统整体功能的最优目标。这一理

论一诞生即受到广泛的重视,被誉为“最新管理理论”。

5. 权变理论学派:60年代在国外管理理论领域是“系统学派”占据统治地位,到了70年代初则被“权变理论学派”取而代之。该学派的核心内容是:企业离开管理的一般性观念而趋于现实的条件。他们强调:企业管理没有所谓的最优化管理模式或“万能管理原则”,必须根据企业外界和内部条件的变化,采用不同的管理模式与管理措施。其代表人物有卢桑斯、伍德沃德、劳伦斯等。“权变管理理论”似有统一各派管理理论的趋势,一些管理学家称之为“走出管理丛林之路”。

由上述分析可知,资本主义的企业管理已有二百多年的历史,而管理真正成为一门科学,从泰勒首创的科学管理理论算起,则不到一百年的时间。在这一百年之中,各管理学派“百花齐放,百家争鸣”,有力地推动了现代管理理论和管理实践的蓬勃发展。管理心理学是人类行为科学学派的重要组成部分,在它成为一门独立的学科之前,经历了长期的理论准备和实践探索。

## 第二节 管理心理学的由来和发展

### 一、“泰勒制”的形成和发展

泰勒(F. W. Taylor)所处的时代,正是美国南北战争结束后不久,资本主义蓬勃发展的时期。由于大规模的南北战争,促使美国工业迅速发展,资本开始集中,战争中大量使用的钢铁、武器、弹药、被服、交通等工业由小手工业生产扩展成为大工厂、大企业和公司,市场不断扩大,工业的机械化程度不断提高。但与此同时,工厂的管理仍延袭家长式的行政管理,单凭传统经验办事,效率低、浪费大。资本家沉溺于利用低工资,延长劳动时间,增强劳动强度,雇用女工和童工等手段剥削工人,追求利润。这种经营方式导致了放任自流的管理体制,企业的潜力得不到发挥(劳动生产率只发挥