

管理心理学

卢盛忠主编

现代管理丛书

浙江教育出版社

《现代管理丛书》

管理心理学

卢盛忠主编

浙江教育出版社

前 言

当代，世界少数几个发达国家一直走在最前面。在那里，科学最发达，技术最发达，因而经济也最发达，这一切都使得在1949年获得新生的古老的中国，要急起直追，追赶以两个超级大国为代表的少数几个发达国家，从“十五年赶上英国”，到“本世纪末实现四个现代化”，尽管口号的目标作了实际的调整，但其中象征中华民族志气的精神实质是一脉相承的：站起来了的中国人民决心向一切先进国家学习，学习现代科学技术，学习现代管理技术，并最终赶上和超过它们。

1978年邓小平同志代表党中央庄严宣布：“四个现代化，关键是科学技术的现代化”。十年来，这个思想已经家喻户晓，深入人心，在这里一方面是我们的成绩。另一方面我们也应该看到，我国科学技术的落后状况，管理思想、管理观念和管理技术的落后状况，的确沉重地拖曳着四化前进的后腿。这是党中央为什么在“十三大”报告中要明确重申：“现代科学技术和现代化管理是提高经济效益的决定因素，是使我国经济走向新的成长阶段的主要支柱”。

勿庸置疑，党中央把科学技术和现代化管理看作是我国实现四化新阶段的两个“主要支柱”的思想，是一个伟大的预见和决断。全党全国人民，尤其是两千万干部都应来一次重新学习和认识；要真正懂得，科学技术进步和管理水平的提高，将在根本上决定我国现代化建设的进程，是关系到民族振兴的大

事。当前，从某种意义上说，各级干部管理水平的提高，正是衡量改革深化、改革成就的最重要的尺度之一。

这是一个重新学习的时代，从孔夫子到毛泽东，从《易经》、《孙子兵法》到《鞍钢宪法》，我们都应加以总结和学习。从泰罗到杜拉克，从美、英、法、德、日到苏联，我们都应加以总结和学习。

为了适应我国经济、科技和党政部门广大干部学习管理科学知识的需要，我们组织了我国众多交叉科学的专家，献上这套《现代管理丛书》。这套丛书包括《现代管理学》、《决策概论》、《管理心理学》、《预测学概论》、《系统工程》、《咨询概论》、《科学技术论》、《研究与开发管理》等八种书。这套丛书，先后曾在中国科学学与科技政策研究会、原中国科协现代管理知识讲师团举办的三期达五万多名干部参加的管理函授班、北京现代管理学院主办的领导管理决策研究班作教材使用，受到了广泛的欢迎。众所公认，这是我国较早为两千万干部编著的较为系统的管理科学教材。

从这套丛书的书名可以看到，本丛书向广大干部奉献的有关管理科学的基本知识是比较丰富而又完备的。读了这些书，就可以便捷地了解管理理论的发展史、现代管理的基本原理、管理的基本模式及功能、管理决策的程序和方法、管理预测的基本理论与实用方法、咨询与咨询业务的基本知识，以及许多现代化管理的新思想、新观念、新知识、新方法。际此改革、开放之秋，我们相信，这套《丛书》的修订再版，在我国传播现代化管理知识方面，对广大干部学习、掌握现代化管理知识，必将产生积极的影响。

中国管理科学研究院

田 夫

1988年7月于北京

第一编

绪 论

第一章 管理心理学的发展及其 在心理学中的地位

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：劳动工具的制造和使用与劳动的集体性。从事集体劳动就需要对它进行组织和管理。

我国是具有五千年历史的文明古国，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，世界上第一部有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，管理还没有形成一门科学。管理形成一门科学只有一百多年的历史。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》一书中，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

从十九世纪末至二十世纪初，管理才真正成为一门科学。这一时期称之为科学管理时期。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作工。他提升很快，六年之内从普通工人提升为领班、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，使每个工人的平均日产量由

原来的12.5英吨（每英吨为2240磅）提高到47.5英吨。这就是后来被称之为“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，出版了泰勒的《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”。

对于泰勒制，列宁曾作了正确的评价。“泰勒制——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，实行最完善的统计和监督制等等”（《列宁全集》第26卷，第27页，人民出版社）。

关于泰勒制科学性的一面，无需赘述，因为我国企业现在实行的“劳动定额”、“工时定额”、“计件工资”等制度，都来源于泰勒制，当然，这些制度本身已有了很大的发展。

关于泰勒制剥削性的一面，应从泰勒所处的时代来考察。泰勒的时代正是资本主义向帝国主义发展的时代。一方面，垄断资本家之间的激烈竞争要求提高生产力；另一方面，工人阶

级的觉悟有了很大的提高，组织了工会，但在一些资本主义国家，特别是美国，工人阶级的斗争还侧重在经济斗争方面。当时工人提出的口号是“作一天正正当当的工作，拿一天正正当当的工资”。资产阶级已不能象早期那样随心所欲地剥削工人。泰勒制正是在这种形势下应运而生的。

国外的管理学著作中，往往把泰勒制说成是一种既对资本家有利也对工人有利的制度。但在泰勒制开始推行时，却遭到了资本家和工人两方面的反对。应当指出，资产阶级反对泰勒制与工人反对泰勒制有根本区别。资本家反对泰勒制是由于还没有认识到在新形势下采用泰勒制剥削工人是一种比传统方法更加巧妙的方式，而工人反对泰勒制则是反对它“残酷剥削”的实质。其实，关于泰勒制的剥削实质，泰勒本人也是供认不讳的。泰勒在他晚年的回忆录中写道：“尽管那时我还年轻，但我觉得自己比现在还要老些，这是不足为奇的。因为我创造的这个制度，给我招来了咒骂。生活实在可怕，我看到每个工人的眼光里都充满着仇恨，并总是感觉到这个世界上每一个人都是我的敌人”。

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，在五十年代以后，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，在五十年代初，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。

五十年代以后，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 sciences) 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、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、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，它是七十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出发去研究事物的一种理论。“系统”的概念是一个含义极广的概念。大至整个天体，小至一个有机体，都可以视为一个系统。

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、相互影响，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生联系，企业本身也会受到社会的影响，与社会发生相互作用。这就是说，企业本身作为一个系统要与环境系统发生相互作用和相互影响。正因为如此，所以说企业是一个开放的社会技术系统。

图 1—1 可以说明开放的社会技术系统的概念。

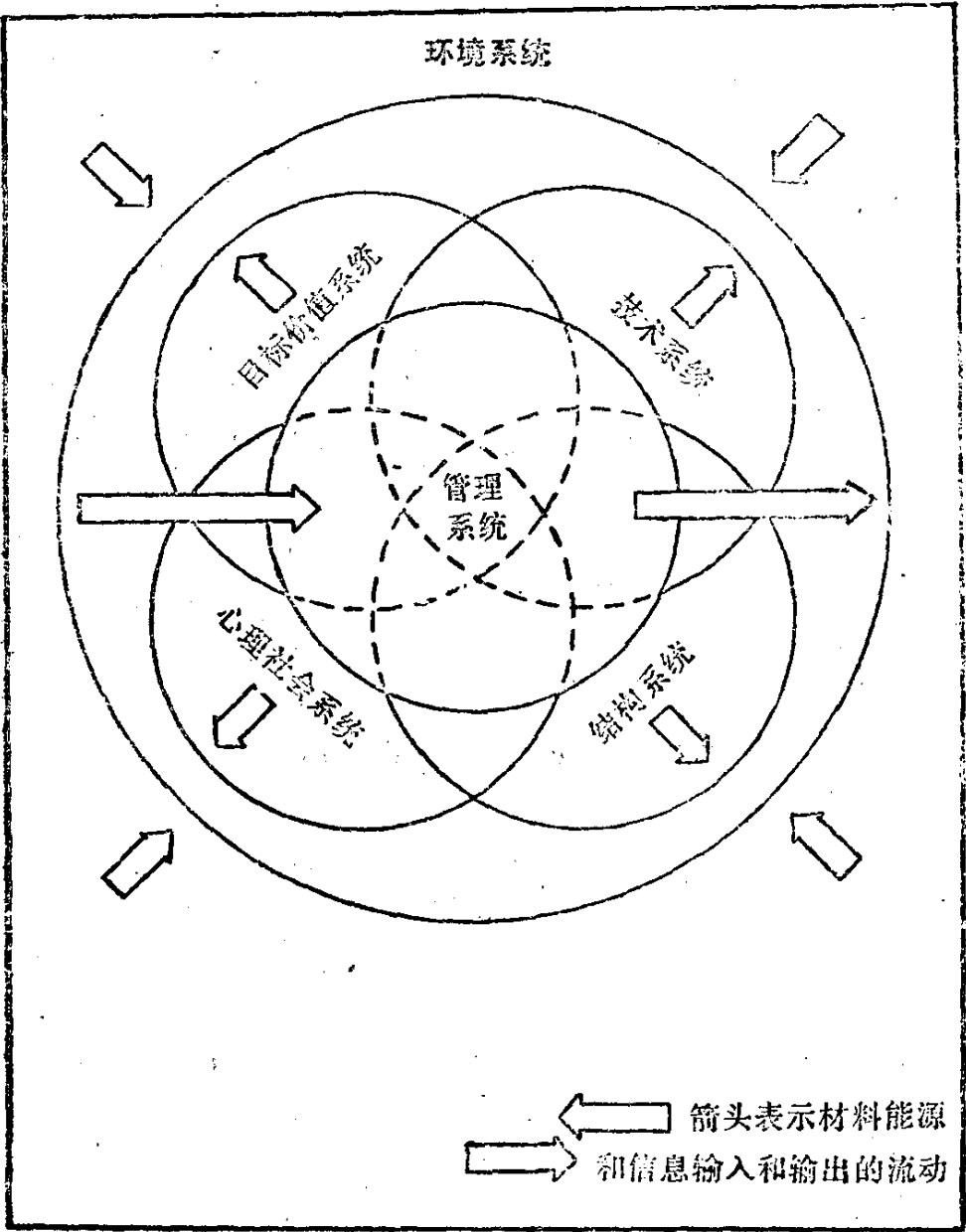


图 1—1

该图表明，任何一个组织、一个企业都是一个开放的社会技术系统。在该系统中不仅各子系统发生相互作用，而且该系统也与环境发生相互作用。图中的箭头是表示材料、能源、信息等的输入(input)和输出(output)的方向的。该图也表明，系统理论在一定程度上克服了以前的管理理论的片面性。如上所述，管理科学学派强调技术因素，重视数量化方法和企业的决策问题，但忽视社会因素和心理因素的作用，而行为科学学派则重视人的社会因素和心理因素，忽视技术因素。此外，传统的组织理论则只侧重于组织结构的因素，都各有其片面性。系统理论则要求把各种因素（即各子系统）结合起来，从总体上进行考察。由此可见，系统理论是把“现代管理”中的两大学派统一起来的较新的理论。

第二节 组织管理心理学的发展概况

管理心理学也可称之为组织管理心理学，它在五十年代产生于美国，但它形成为一门独立学科之前，有一段理论准备和实际运用的发展历程。

一、组织管理心理学形成的理论准备

1. 心理技术学。

心理学的知识在工厂和企业中的运用是从心理技术学(psycho-technics)开始的。心理技术学的名称是由德国心理学家斯腾(L. W. Stern)在1903年提出的，但是最早进行心理技术学具体研究工作的是原籍德国、以后侨居美国的心理学家闵斯脱博格(H. Munsterberg)。1912年出版了闵斯脱博格所著的《心理学与工业生产率》一书。在这本书中论述了用心理测验方法选拔合格工人等问题。心理技术学实际上是劳动心

理学开始发展时的名称。当时，心理技术学主要研究职业选拔和职业培训问题，此外，也研究疲劳、劳动合理化等问题。心理技术学研究的基本方向是解决如何挑选和培养合格的工人去适应他们所要掌握的机器，或者简单地说，解决人适应机器的问题。这些研究已开始涉及到管理问题，但主要是解决人与机器之间的关系问题。

2. 霍桑实验。

1927年至1932年以哈佛大学著名心理学家梅约 (Elton Mayo) 为首的一批学者，在美国西方电气公司所属的霍桑工厂进行了一系列实验。实际上，霍桑实验是从1924年开始的。当时霍桑工厂内的一些研究者研究厂房照明对生产效率的影响。开始时曾设想灯光的明暗会对劳动生产率发生很大影响，但是实验结果并未证明原来的设想，似乎照明对劳动生产率并无影响，但又不能解释原因何在。随后邀请梅约教授进驻霍桑工厂。梅约等人经过五年的研究，得出结论。梅约的实验和观察表明，职工的士气、生产的积极性主要决定于社会因素、心理因素，决定于职工与管理人员以及职工与职工之间是否有融洽的关系；而物理环境（照明等）、物质刺激只有次要意义。在心理学研究的历史上，霍桑实验第一次把工业中的人际关系问题提到首要地位，并且提醒人们在处理管理问题时要注意人际关系的因素。这无疑对管理心理学的形成有很大的促进作用。梅约提出的理论被称为“人群关系” (human relations) 理论，而在美国心理学界则公认梅约是工业社会心理学的创始人。工业社会心理学实际上是组织管理心理学前身的名称，因此，霍桑实验可以说是组织管理心理学的先驱。

3. 群体动力理论。

群体动力理论的创始人是德国心理学家勒温 (Kurt Le-

wiu)。勒温的理论被称为“场”理论。“场”是借用物理学中“磁场”的概念。勒温认为，人的心理、人的行为决定于内在需要和周围环境的相互作用。当人的需要未得到满足时，会产生内部力场的张力，而周围环境因素起着导火线的作用。人的行为动向取决于内部力场与情境力场（环境因素）的相互作用，而主要的决定因素是内部力场的张力。根据“场”理论，勒温提出了他著名的行为公式：

$$B=f(P \cdot E)$$

其中 B 是行为， P 是个人， E 是环境， f 是函数，或者说，人的行为是个人与环境相互作用的函数或结果。

勒温的“场”理论最初只用于研究个体行为。1933年他移居美国后，把“场”理论用于研究群体行为，提出了“群体动力”（group dynamics）的概念。所谓“群体动力”就是指群体活动的动向，而研究“群体动力”就是要研究影响群体活动动向的诸因素，因为群体活动的动向同样取决于内部力场与情境力场的相互作用。

“群体动力”理论对于组织管理心理学的形成和发展有很大影响，特别是对于研究群体行为作出了很大贡献。勒温的学生对于影响群体行为的诸因素（群体规范、沟通、领导等）进行了详细的研究。这些研究构成了现代组织管理心理学有关群体行为问题的基本内容。

4. 社会测量理论。

社会测量学（sociometry）的创始人是莫里诺（J. L. Moreno）。他原在维也纳的医院和研究所从事精神病治疗和研究工作，创造了所谓“心理剧”的治疗方法。

1927年莫里诺迁居美国，从事社会心理学的研究，提出了社会测量理论。社会测量学从理论上来看有许多值得讨论的问

题，但它作为一种测量技术现已得到广泛的运用。这种技术主要是采用填写问卷，让被试根据好感或反感对伙伴进行选择，并把这种选择用图表表示出来，这样可以使人们对群体中各成员之间的关系进行分析。现代的组织管理心理学也广泛运用社会测量技术并有所发展。

4. 需要层次理论。

需要层次理论是美国心理学家马斯洛 (A. Maslow) 提出的。四十年代，马斯洛发表了《人的动机理论》一文，其中论述了作为人的动机基础的需要层次理论。马斯洛认为，人的需要可分为五类，即生理、安全、社交、尊重和自我实现的需要。这些需要是从低级向高级发展的，形成金字塔形的层次。马斯洛的理论对组织管理心理学的发展有很大影响。目前，几乎西方的每本组织管理心理学或管理学教科书中都引用马斯洛的这一理论。这一理论最近在我国也有较大影响。

上述理论只是对管理心理学的发展有较大影响的几种理论，而不是全部理论。这些理论以及其他理论将在后面的章节中作较详细的论述和评论。

二、美国组织管理心理学发展概况

从现已掌握的文献来看，组织管理心理学在五十年代产生于美国。

在美国，组织管理心理学并没有统一的名称，最早称为“工业社会心理学”，以后又改称“组织心理学”，有的作者称为“管理心理学”，而现在较为流行的名称是“组织心理学”或“工业与组织心理学”。

1959年美国心理学家海尔 (M. Haire) 写了一篇论文，其中把工业心理学分为三个方面：人事心理学、人类工程学和工业社会心理学。这种划分得到学术界的普遍承认。工业社会心

理学实际上就是以后的“组织心理学”。

1961年，美国心理学年鉴发表了第一篇综述评论，这篇评论的标题是“工业社会心理学”，由著名组织心理学家弗鲁姆(V. H. Vroom)和社会心理学家梅尔(R. F. Maier)撰写。在这篇评论中指出，工业社会心理学应根据两个基本模型进行研究。第一，以个体为分析单元，研究劳动的社会环境对个人动机、态度和行为的影响；第二，以社会系统为分析单元，研究工业系统的结构和功能，企业中上下级的关系，生产班组和较大组织系统的社会心理问题。

1964年，美国心理学年鉴发表了第二篇综述，标题是“组织心理学”，作者是著名管理心理学家莱维特(H. J. Leavitt)等人。这篇综述介绍了从1954至1964年组织心理学方面的研究成果。从这篇综述中可以看到，组织心理学研究的初期有下述特点：

(1) 组织心理学正在形成为一门独立的学科，研究的对象主要限于工业组织。

(2) 研究人员以心理学家为主体，但社会学家和人类学家也开始参加到研究团体中来，研究队伍在不断扩大。

(3) 研究工作还局限于少数单位，主要的研究工作在大学的商学院(school of business)内进行。专门的研究集体只有密执安大学的“群体动力研究中心”和卡内基理工学院。

(4) 研究的问题在逐步扩大，从开始研究职工的士气(morale)对生产率影响等传统问题，逐步扩大到研究组织中的沟通、决策、人际关系、组织结构的设计等问题。

六十年代至今，组织管理心理学的研究有了迅速的发展。研究课题的数量和范围不断扩大，研究中心不断增长。出版了大量专著和教科书。教科书的出版表明组织管理心理学已逐步

形成完整的体系。总括来看，组织管理心理学的发展有如下引人注目的变化：

(1) 研究机构不断扩大，专业研究人员不断增加。现在，除密执安大学和卡内基理工学院而外，美国著名的大学（哈佛大学、哥伦比亚大学、霍布金斯大学、耶鲁大学、斯坦福大学、麻省理工学院等）都在开展组织管理心理学的研究。据美国心理学会第十四分会，即工业和组织心理学分会统计，该会已有2000余名获博士学位的会员。

(2) 研究的范围已由工业组织扩大到政治团体、工会、公共机构、政府机关、军队、医院乃至监狱、精神病院等各种组织。

(3) 在理论上，逐步从静态的观点发展为从系统观点和应变观点考察组织和管理中的心理学问题。例如，提出了“开放的社会技术系统”的概念。

(4) 在研究方法上逐步从单因素分析发展到多因素的综合分析，从过去传统的实验室实验方法发展为现场实验，参与观察以及大规模的问卷调查和统计分析等。

(5) 研究方向逐渐趋于综合化。过去，研究人员主要是心理学家。现在，社会学家、人类学家、经济学家、政治科学家、甚至语言学家和数学家等都参加到研究队伍中来，使组织管理心理学问题的研究成为跨学科性质的研究。六十年代末期，出现了“组织行为学”〔简称O. B. (Organizational Behavior)〕的新学科，从各有关学科的综合观点研究组织中的行为规律。

现在，“组织行为学”已成为一个跨学科的独立领域，从1979年至1985年的六年间，美国心理学年鉴已连续发表了四篇以“组织行为学”为标题的综述性评论。组织行为学研究组织