

曹卫红 冯水玲 编著

新组织管理心理学

Xin

Zu

Zhi

Guan

Li

Xin

Li

Xue

Xin
Zu
Zhi
Guan
Li
Xin
Li
Xue

中国物价出版社

新组织管理心理学

曹卫红 冯水玲编著

中国物价出版社

图书在版编目(CIP)数据

新组织管理心理学/曹卫红,冯水玲编著.-北京:中国物价出版社,2000.3

ISBN 7-80155-122-2

I. 新… II. ①曹…②冯… III. 组织心理学
IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 06061 号

出版发行/中国物价出版社(电话:68012468 邮编:100837)

地址:北京市西城区月坛北小街2号院3号楼)

经销/新华书店

印刷/北京牛山世兴印刷厂

开本/850×1168毫米 大32开 印张/9.25 字数/250千字

版本/2000年3月第1版 印次/2000年3月第1次印刷

印数/2000册

书号/ISBN 7-80155-122-2/Z·8

定价/19.80元

前 言

随着世界经济和科学技术的迅猛发展,人类社会正在经历着由工业社会向信息社会过渡的大变革时代,作为国民经济细胞的企业,其所面临的时代背景和经营环境发生了巨大变化。但随着经济的振兴和企业的发展,越来越多的人认识和接受了这样一个事实:管理的核心是人的管理。正是由于这一客观事实,才导致组织管理心理学的繁荣和昌盛。组织管理心理学在国外一般叫做组织行为学,而在我国还有另外一个名称叫管理心理学。很多人曾经就其含义和差异做过探讨和争论,但始终未达成一致意见。从具体内容和体系来考察,组织管理心理学、组织行为学和管理心理学并没有太大的区别,作者往往根据自己的习惯和喜好采用了不同的名称。《新组织管理心理学》意在将目前国内外有关组织行为学和管理心理学之精华融为一体,它不仅适合于工商企业同时也适合于其他组织类型的管理人员使用,而且也可作为大专院校工商管理、劳动人事管理专业的学习教材。

本书第一、二、三章由冯水玲编著,其余部分由曹卫红编著。

组织管理心理学是一门涉及范围极广的学科,由于编者才疏学浅,时间仓促,疏漏之处在所难免,敬请读者不吝指正。

第一章 导 论

21 世纪是管理的世纪,正如朱镕基所说:中国面临的最大的问题第一是管理,第二是管理,第三还是管理。由于在 21 世纪资本和知识的位置发生了变化,变化的趋势是人控制资本,资本的增值能力在一些组织尤其是高新技术产业中低于知识的增值能力,而拥有知识的是人,管理重心将由传统的“以物为本”转向“以人为本”,人在组织中的地位越来越高。谁拥有并调动拥有知识的人,谁就能成为时代的主宰。管理学家赫西(P·Hersey)和布兰查德(K·H·Blanchard)曾这样说:“这一世纪来,社会的转变是惊人的。我们已由一个农业社会进展成为一个机动性的工业社会。……当我们翻滚于一连串的冲突之中——国际间的冲突,种族间的冲突,管理阶层与工人间的冲突——这些问题不能单凭科学技术的技巧予以解决,需要社会技巧。我们所遭遇的许多极为严重的问题不在于‘物’,而在于‘人’。”所以,在即将步入知识经济、信息社会的今天,以人的心理发展规律与行为方式为研究对象的组织管理心理学就越来越受到重视。

第一节 组织管理心理学的研究 对象、内容及体系

一、组织管理心理学的研究对象

要学习组织管理心理学,首先就要了解什么是组织,什么是管理,以及二者之间有什么样的关系。

1. 组织与管理

组织是一种由人们组成的、具有明确目的和系统性结构的实

体,它是为了达到某些特定目标经由分工与合作及不同层次的权力和责任制度而构成的人的集合。这个概念具有以下三层含义:

(1)组织具有目标。因为任何组织都是为目标而存在的,不论这种目标是明确的,还是隐含的,它都是组织存在的前提。

(2)必须有分工与合作。没有分工与合作也不能称其为组织,但分工与合作关系是由组织目标限定的。一个企业为了达到经营目标要有采购、生产、销售、财务和人事等许多部门。这是一种分工,每个部门都专门从事一种特定的工作,但各部门又要相互配合。只有把分工与合作结合起来,才能产生较高的集团效率。

(3)每个组织都发育出一种系统性的结构用以规范和限制成员的行为,因此它有不同层次的权力与责任制度。由于分工之后,每个部门乃至每个人都要具有相应的权力和责任,以便于更好地实现组织的目标。从一定意义上说,权力和责任是达到组织目标的必要保证。

管理是由一个或多个人来协调同其他人的活动,以便达到个人单独活动所达不到的效果或目标。这个定义包括多层含义:

(1)管理必然是团体活动。一个人不需要管理,至少有两个人才谈得上管理,才谈得上管理者与被管理者。

(2)管理是为实现团体或组织目标而实施的,但集体活动必须协调一致。

(3)管理是要使别人和管理者一起从事活动。这是现代管理思想的体现,强调双方的管理沟通,而不是把管理者当作高高在上的权威。

由此可见,组织与管理有着密切的关系,有组织就需要有管理;有了管理,组织才能有效而有意义地存在。组织是管理的对象,管理是组织生存的手段。

2. 管理与心理学

在现代管理中,心理管理是重要内容之一。例如在一个企业组

织中,包括两个系统:一个是技术系统,一个是社会心理系统(如图 1—1 所示)。

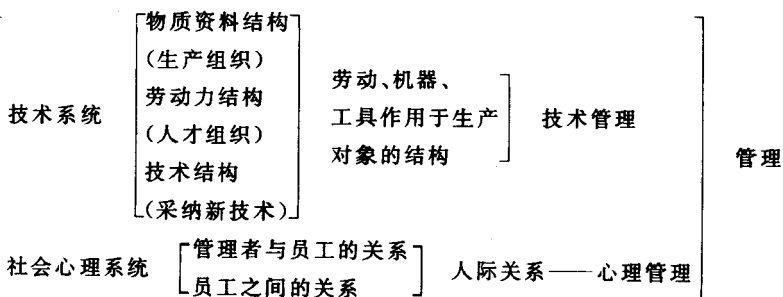


图 1—1 组织中的管理系统结构图

其中技术系统接受技术管理,社会心理系统则需要应用心理管理。心理管理以人的动机、人际关系、领导风格、组织风气、组织结构等心理因素为着眼点,目的在于通过运用心理学原理创造良好的心理环境,充分调动员工的积极性,为实现组织的目标服务。

组织是由人构成的集合体,它有一定的结构形式和存在目的。在组织中,人是核心因素,因为人既是组织活动的执行者,又是组织目的的实现者。人的问题解决不好,组织就陷入混乱,组织目的就无法实现。因此,人的管理是组织管理的关键,而要解决好人的问题,就必须运用心理学。因为人是多种多样的,有各种的需要,有不同的能力,有独特的性格,只有通过心理学,才能有效地把握人的管理,实现合理、优化的管理,从而达到组织目标。所以,现代管理离不开心理学,管理不能脱离心理因素,管理的效率相当程度上取决于心理因素。

3. 组织管理心理学

组织管理心理学是研究组织中人的心理活动规律及行为方式的科学。它运用了管理学、行为学、心理学、人类学、社会学等学科的原理,以组织中人的心理行为、人际关系等为研究对象,目的在

于充分挖掘人的潜力、调动人的积极性,既是一门综合性学科,也是一门边缘性学科。

组织管理心理学之所以把组织中的人作为独特的研究对象,主要是因为:

(1)“组织就是人”。组织要靠人来实现其目标,即使在未来的社会管理中,最主要的管理仍然是对人的管理,随着新的工业革命的到来,机器人的出现,电脑可以代替一部分人脑的功能,但是设计和使用机器及电脑的仍然是人。因此研究组织中人的行为心理规律,以调动人的积极性,必然成为今后社会的主题。

(2)人是组织的首要资源。从现代管理的角度来看,组织资源中,人是最重要的资源。在现代科学技术发展中,重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力,是极为重要的。因此,组织管理心理学着重研究人的行为心理,对充分运用人力资源将起重要作用。

(3)人是组织管理的主体。现代管理的特点是强调以人为中心的管理,科学技术越发展,就越要重视人的因素,建立以人为中心的管理制度。因此,组织管理心理学着重研究组织中人的心理活动的规律性及其行为模式等,将有助于领导者充分了解人的心理规律,使之能在科学分析的基础上,采取科学管理方法,促使组织管理取得最佳的成就。

二、组织管理心理学的内容与体系结构

组织管理心理学既是心理学的一个分支学科,又是管理科学的一个重要组成部分,它是在行为科学发展基础上形成的学科。组织管理心理学研究的重点内容是组织管理中人的社会、心理现象,主要包括个体、团体、领导、组织等心理和行为活动的规律性及其各种理论,我们把它分为12章:

通过第一、二章的学习,可以了解组织管理心理学的研究对象、产生和发展的过程、研究方法以及所涉及的学科和理论基础等。

通过第三、四、五章的学习,可以了解影响个体心理和行为的

气质、性格、能力、态度、知觉等内在心理因素,从而提高对个体行为的预测、引导和控制的能力。在管理上,可以根据个体的不同个性心理特征给予安排适当的工作,并采取相应的管理方式,取得最佳的工作绩效。

通过第六、七章的学习,可以了解激励的基本理论,掌握激励的主要方法,为管理者制定政策提供理论根据。激励理论的运用,有利于最大限度地调动员工的积极性、主动性和创造性,从而使组织的目标得到更好的实现。

通过第八、九、十章的学习,可以了解个体的人通过一定的信息沟通产生人际关系,构成一定的团体,分析影响团体心理和行为与绩效的因素,从而采取有力措施,处理团体的冲突,增强内聚力,提高团体绩效。

通过第十一章的学习,可以了解构成领导者素质的因素、领导集团的结构以及有关的领导理论,以求改进领导作风,提高领导者的领导能力和决策水平。

通过第十二章的学习,可以了解现代有关组织的理论、组织结构的设计及其类型、组织创新和组织文化,从而使组织能够更有效地得到持续性的发展。

第二节 组织管理心理学的产生和发展

组织管理心理学起源于20世纪初期,于40年代末、50年代初,进一步发展成为一门独立的学科,大体上经历了理论起源、理论发展及当代理论现状几个阶段。

一、理论起源

组织管理心理学的形成与发展,是与现代生产力科学技术相联系的社会化大生产的需要分不开的。由于生产力的飞速发展和生产关系中劳资矛盾的尖锐化,在资产阶级提出寻求新的管理理

论与方法的同时,科学的进步与发展,也为组织管理心理学这一新的学科理论的形成提供了可能条件。在这个时期,心理学、社会学等学科理论都有了长足的发展,相继出现了心理技术学理论、团体动力学理论、社会测量理论及需要层次理论等。在20世纪初期,社会心理学及社会学等均已发展成为独立学科。上述这些学科理论的形成与发展,为组织管理心理学奠定了比较充分的理论基础,从而使组织管理心理学的产生由必然变为可能。

心理学的知识在工厂企业管理中的应用是从心理技术学开始的。心理技术学实际上是劳动心理学开始发展时的名称。

把心理学的知识最先开始应用于工业企业的是德国心理学家斯特恩(L·W·Stern),他在1903年提出“心理技术学”这一概念。之后,侨居美国的心理学家闵斯特伯格(H·Minsterberg),于1921年发表了名著《心理学和工业生产率》,他在这本书中论述了用心理测验方法选拔合格工人,并提出要创造心理条件,使每个工人获得最大满意的产量来满足符合个人与企业双方利益的需要等观点。

心理学在工业的应用产生了工业应用心理学。在这一时期,相继又有一些心理学者根据人的个性心理差异,对员工的选拔、培训、考核和使用等问题进行研究,以减轻人的疲劳程度,防止意外事故的发生,使劳动合理化,从而形成了“工程心理学”或“人体工程学”,又名“工效学”。

二、理论发展

工业心理学虽然把心理学引进了工业生产,成为组织管理心理学的先驱,对促进组织管理心理学的形成起了推动作用。但由于当时这项研究活动只局限在心理学的领域,只是从个人的心理出发,而没有注意到工作的社会环境、人际关系、领导者与被领导者的相互关系,以及组织机构本身所具有的社会性。一直到霍桑实验,才进一步把心理学、社会心理学、人类学等学科结合起来,对企

业中人们的心理与行为,进行综合探索、试验和解释,从而开创了组织管理心理学的道路,使霍桑实验提出的人际关系学成为组织管理心理学核心理论的一个主要内容。

1. 梅奥(E·Mayo)的霍桑试验及人际关系论

霍桑试验,是梅奥等人于1924年到1932年在美国芝加哥郊外的西方电器公司的霍桑工厂进行的。霍桑工厂具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度,但是工人们仍然有很强不满情绪,生产效率很低。为了探究原因,1924年11月,美国国家研究委员会组织了一个包括多方面专家的研究小组,进驻霍桑工厂,开始进行实验。实验分成了四个阶段,分别进行了照明试验、福利试验、谈话试验和团体试验。最后得出了这样的结论:

(1)生产条件的变化固然影响劳动者的生产热情,但生产条件与生产效率之间并不存在着直接的因果关系;

(2)生产条件并非是增加生产的第一要素;

(3)改善劳动者的士气(态度)及人与人的关系,使人们心情愉快地工作,并对自己的工作感到满足,这才是增加生产、提高工效的决定性因素。

1933年,梅奥出版了《工业文明中的人类问题》一书,全面地总结了霍桑试验的结果,系统地提出了人际关系论的许多重要的管理观念,这些新的理论观点是:

(1)传统管理把人假设为“经济人”,认为金钱是刺激积极性的唯一动力。梅奥认为,人是“社会人”,影响人的生产积极性的因素,除了物质条件以外,还有社会心理因素。

(2)传统管理认为,生产效率主要取决于工作方法和工作条件,而梅奥认为生产效率的提高和降低主要取决于员工的士气,而士气则取决于家庭和社会生活以及企业中人与人之间的关系。

(3)传统管理只注意正式团体问题,诸如组织结构、职权划分、规章制度等,而梅奥则注意到组织中还存在着某种非正式团体,这

种无形的组织有其特殊的规范,影响团体成员的行为。梅奥还提出了新型领导能力的问题,他指出领导在了解人们合乎逻辑的行为时,还必须了解不合乎逻辑的行为,要善于倾听和沟通员工的意见,使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要取得平衡。

霍桑试验的结论以及在此基础上总结出来的人际关系论,在管理领域有着重要的意义与深远的影响。他第一次正式地把社会学、心理学引入到管理领域中来,因而有力地冲击了传统的管理理论,使管理者认识到他们的下属都是一些有思想、有情感的人,而所谓团体就是由这些具有不同心理特征的人所组成的人群组织。所以由于人际关系论的出现,使得西方国家的企业管理开始注重人的因素的研究,使企业的管理手段,由原来的只重视机器的作用,逐步改变为更加重视人的作用。

人际关系论为组织管理心理学的形成奠定了实验的理论基础,在西方心理学界,梅奥被公认为工业心理学的创始人和管理心理学的先驱。

附:霍桑试验

1. 照明试验。梅奥等人的这个试验是研究照明条件的变化对生产效率的影响。在试验开始时,专家们选择了两个工作小组,一个为试验组,一个为控制组。试验组照明度不断变化,控制组照明度始终不变。当试验组的照明度增加时,该组产量开始增加,而控制组的产量也在不断提高。经过对试验的认真分析,终于明白了两组产量都提高的原因是:让工人在特定条件下进行试验,参加人员认为这是管理当局对他们的格外重视;同时由于在试验中管理人员与工人之间,以及工人与工人之间有融洽的关系,因而促使了两组产量的提高。这充分表明,良好的心理状态与人际关系比照明条件更为重要,更有利于提高工效。

2. 福利试验。梅奥等人的这个试验,是确定改善福利条件与工作时间等其他条件对生产的影响。梅奥选出六名女工在一个单

独房间里从事装配继电器的工作。在试验过程中逐步增加一些福利措施,如缩短工作日、延长休息时间、免费供应茶点等。试验研究者原来设想,这些福利措施会刺激人们生产积极性,一旦取消这些福利措施,生产一定会下降。于是在试验进行了两个月之后,取消了各种福利措施,而试验的结果仍与设想相反,产量不仅没有下降,反而继续上升。经过深入分析发现,这依然是融洽的人际关系在起作用。这个试验表明,人际关系在调动积极性、提高产量方面,是比福利措施更重要的一个因素。

3. 谈话试验。梅奥等人在霍桑工厂组织了大规模的态度调查,用了两年多的时间,谈话两万余人次,规定在谈话过程中,调查人员要耐心倾听工人对厂方的各种意见和不满,并作详细记录,对工人的不满意度不准反驳和训斥。这项谈话试验收到了意想不到的结果,霍桑工厂的产量大幅度提高。这是由于工人长期以来对工厂的各项管理制度和方法有许多不满,无处发泄,这次使他们把这些不满都发泄了出来,因而感到心情舒畅,从而大幅度地提高了产量。

4. 团体试验。梅奥等人在这个试验中选择了14名男工在单独的房间从事绕线、焊接和检验工作,对这个班组实行特殊的计件工资制度。试验者原来设想,实行这套奖励办法会使工人更加努力工作,但观察的结果发现,工人的产量只保持在中等水平上。他们约定谁也不能干得太多,突出自己;谁也不能干得太少,影响全组的产量;并且规定不准向管理当局告密,如有人违反这些规定,轻则挖苦谩骂,重则拳打脚踢。进一步调查发现,工人们之所以维护中等水平的产量,是担心产量提高,管理当局会改变现行奖励制度,或裁减人员,使部分工人失业,或者会使干得慢的伙伴受到惩罚。这一试验表明,工人为了维护班组内部的团结,可以放弃物质利益的引诱,梅奥由此提出非正式团体的概念,认为这种团体有自己的特殊规范,对人们的行为起着调节和控制的作用,同时加强了

内部的协作关系。

2. 勒温创建的团体动力理论

团体动力理论的创始人是德国心理学家勒温(W·Lewin)。他借用物理学中“磁场”的概念,把人的过去、现在形成的内在需求看成是内在的心理力场,把外在环境因素看成是外在的心理力场。人的心理活动是现实生活空间内在的心理力场和外在的心理力场相互作用、相互影响的结果。因此,要测定人的心理和行为就必须了解完成这一行为的内在的心理力场和外在的心理力场的情境因素。

勒温最初用“场”的理论研究个体行为。后来,他又把这一理论扩大到团体行为的研究,提出“团体动力”的概念。这一理论对于组织管理心理学的形成和发展有着重大的影响。在它的影响下人们做了许多研究。比如:不同的领导类型对集体心理气氛和团体行为的影响、领导行为的训练、意见沟通、团体审议等,对于丰富发展心理学做出了巨大贡献。“团体动力”理论对于团体行为的研究,构成了组织管理心理学有关团体行为问题的基本内容。

3. 莫雷诺创建的社会测量学

社会测量学的创始人是莫雷诺(J·L·Moreno)。他从事社会心理学的研究,提出了社会测量学理论,社会测量学从理论上来看,有许多值得讨论的问题,但作为一种测量技术,现已得到广泛的运用。这种技术主要采用填写问卷,让被试者根据好感或反感对伙伴进行选择,并把这种选择用图表示出来,这样可以使人们对团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. 马斯洛创建的需要层次理论

需要层次理论是美国心理学家马斯洛(A·Maslow)提出来的。在20世纪40年代,他发表了《人的动机理论》一书,论述了作为人的动机的需要层次理论。他认为人的需要可分为五种,即生理需要、安全需要、社会交往需要、尊重需要及自我实现需要。这五种

需要从低到高依次发展,形成金字塔形的层次。要激发人的心理的内在诱因去努力工作,提高工作效率,就要采取有效的管理措施去满足员工的上述需要。这一理论对于管理学和组织管理心理学的发展都有很大影响。当前在西方各国的管理学和组织管理心理学中几乎都把这个理论作为重要的理论基础。

以上是对组织管理心理学发展有较大影响的几种理论,并不是全部理论。这些理论以及其他理论的形成和发展,为组织管理心理学的形成奠定了必要的理论基础,创建了良好的条件。

三、当代理论概况

组织管理心理学的形成过程同其他学科一样,其理论是在科学试验的基础上形成的。作为这个学科核心理论内容之一的人际关系学说,就是在著名的霍桑实验的基础中发展起来的。自第二次世界大战以后,由霍桑试验产生的“人际关系论”开始真正影响到企业管理,许多企业都注重从社会学、心理学的角度来解决人的积极性的调动问题,因而在20世纪40年代末50年代初,管理心理学发展成为一门独立的学科。1949年在芝加哥大学召开的一次跨学科的讨论会上,正式把这门综合性的学科定名为“行为科学”。从这时起,在组织管理中,行为科学取代了人际关系论,形成了行为关系学派,从而促进了组织管理心理学理论的进一步发展。

自20世纪60年代中期以后,行为科学的又一个重要动向是组织行为的研究,它的内容主要论述企业组织内人和团体的行为,其特征是既注重人的因素,又注重组织的因素。最近三四十年来,行为科学主要是围绕着组织行为的一些课题发展的,因而目前西方比较流行的是把这个科学称为“组织行为学”,它是与组织管理心理学密切相关的一门学科。

组织管理心理学的发展对企业管理的科学化和现代化产生了重大的影响,它改变了传统对人的错误认识,从忽视人的作用而变

为重视人的作用。因此,使现代管理由原来的以“事”为中心,发展为以“人”为中心;由原来对“纪律”的研究,发展到对人的“行为”的研究;由原来“监督”管理,发展到了“动机激发”的管理;由原来的“独裁式”管理,发展到“参与式”管理。

组织管理心理学虽然产生较晚,但是这门科学理论的出现和发展,得到了西方经济界,特别是企业界的重视。它已被广泛地应用于企业的现代化管理之中。它的普遍应用的结果,对于激励员工的生产积极性、缓和紧张的劳资关系,都起到了很大的作用。这一理论在许多国家被广泛地研究、传播与应用,以下介绍几个主要国家组织管理心理学的发展概况。

1. 美国组织管理心理学的发展概况

美国的组织管理心理学产生于 20 世纪 50 年代,起初主要限于工业企业的组织管理,内容也多是围绕员工的士气对生产效率的影响等传统问题,而研究人员也局限于少数单一的心理学家。从 60 年代至今,由于科学技术迅猛发展,智力劳动在社会劳动结构中的比重迅速增加,客观上推动了组织管理心理学的迅速发展。因此,它研究的范围也由工业企业扩大到政府机关、军队、学校、医院和政治团体;课题也由研究集体中的信息沟通、决策扩大到人际关系和组织结构的设计等;研究人员也由单一的心理学家扩大到社会学家、人类学家、经济学家、政治家以及数学家等等,使组织管理心理学成为一门跨学科的综合性学科。在研究方法上也从单因素分析发展为现场实验、参与观察,进行大规模的问卷调查和数理统计分析。在理论上从静态观点发展为从系统观点和应变观点去考察管理工作中的各种心理学问题。

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组织管理心理学。

1961年,美国心理学年鉴发表了一篇题为“工业社会心理学”的综述评论,这是由著名心理学家弗洛姆(V·H·Vroom)和社会心理学家梅尔(R·F·Maier)所撰写的。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。(1)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;(2)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。

从目前情况来看,可以说美国是世界上组织管理心理学研究较早、较为发达的国家。

2. 前苏联组织管理心理学的发展概况

十月革命以后,“心理技术学”在前苏联非常流行。这显然是受德国“心理技术学”思潮的影响而发展起来的。当时前苏联国内建立了许多心理技术实验室,主要从事职业选择和职业咨询工作。但是,1936年7月前联共中央发布了取缔心理技术学及儿童心理学的决议。从此以后前苏联工业心理学的研究停顿了近20年,直到20世纪60年代以后前苏联才真正进行工业心理学的研究,而正式开展组织管理心理学研究还是从70年代开始的。

1971年前苏联国家科委国民经济管理研究所首先设立了管理社会学和管理心理学教研室,这是前苏联设立的第一个组织管理心理学研究机构。随后,有关部门也相继成立了研究机构。1974年,前苏联内务部科学院成立了管理心理学教研室和实验室。此后其他一些从事社会学和心理学的研究单位,也开展了管理心理学的研究。1979年前苏联出版了内务部科学研究员季托夫所著的《管理心理学》一书。这是前苏联出版的第一本管理心理学教科书,由此可见,前苏联的组织管理心理学虽是从70年代才开始进行专门的研究,但其发展的速度是很快的。

3. 中国组织管理心理学的研究概况

组织管理心理学在中国心理学科中一直是一个空白,建国以