



企业商贸管理 心理学概论

蒋一斌 卢秉坤 编著
陕西科学技术出版社

企业商贸管理心理学概论

蒋一斌 卢秉坤 编著

陕西科学技术出版社

企业商贸管理心理学概论

蒋一以 编 著
卢秉坤

陕西科学技术出版社出版发行
：（西安北大街131号）

西安政治学院印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 11印张 25万字

1991年11月第1版 1991年11月第1次印刷

印数：1—3000

ISBN 7—5369—1123—8/B·3

定价：4.60元

序 言

管理心理学近几年来在我国有了长足的发展，出版了不少的教材和专著，在社会主义四个现代化的建设中发挥了重要作用。由蒋一斌、卢秉坤同志编著的这本《企业商贸管理心理学概论》，又为这门科学的繁荣增添了新的血液，我对这本书的出版感到由衷的高兴。

江泽民同志在庆祝建党七十周年大会上的讲话中指出：“集中力量发展生产力，把国民经济搞上去，实现社会主义现代化，为社会主义制度的巩固和发展打下更加坚实的物质技术基础，不但是我国长期的根本任务，而且在我国现阶段具有重要的紧迫的意义。”当前我们国家正处在四化建设的新时期，我们要实现第二步战略目标，这不仅要坚持四项基本原则，坚持改革开放的基本路线，而且要重视科学技术，研究国民经济管理中的有关问题，不断探索新的管理方法，充实现有的管理办法，使企业的管理工作日臻完善，不断提高管理水平。这本书正是本着这个宗旨编写的，它有三个比较明显的特点：一是指导思想明确，基础理论扎实，内容比较丰富，具有一定的科学性；二是联系实际紧密，材料比较简明并注意宣扬民族文化，具有一定的实用性；三是注意知识转化，强调能力的培养，增加了不少可操作性的资料，既适合在校学生学习，尤其更适用于企业和商贸干部的培训 and 自学。

科学研究是一项艰辛的劳动。蒋一斌、卢秉坤同志立足本职，密切联系管理工作的实际，开展心理学教学和研究，取得了可喜的成绩。他们在继《信访心理学》之后，又写出《企业商贸管理心理学概论》这本书，这对“两个文明”的建设将起着积极的作用。同时，我也相信企业和商贸的业务管理工作者将从这本书中得到一定的帮助。

邵光

一九九一年七月八日

目 录

第一章 管理心理学的对象、任务和方法	(1)
第一节 管理与心理.....	(1)
第二节 管理心理学的对象.....	(4)
第三节 管理心理学的任务.....	(7)
第四节 管理心理学的研究方法.....	(9)
第二章 管理心理学的产生和发展	(14)
第一节 管理心理学产生的历史背景.....	(14)
第二节 西方管理心理学的发展与评价.....	(16)
第三节 苏联管理心理学的发展与特征.....	(22)
第三章 管理心理学关于人性假设的理论	(27)
第一节 什么是人性.....	(27)
第二节 人性假设与人的管理.....	(29)
第三节 西方几种人性假设理论.....	(32)
第四章 知觉与管理	(43)
第一节 知觉概述.....	(43)
第二节 社会知觉与时间知觉.....	(49)
第三节 归因理论.....	(53)
第四节 知觉中的心理偏差.....	(57)
第五章 注意与管理	(61)
第一节 注意的一般概念.....	(61)
第二节 注意的生理机制与外部表现.....	(65)

第三节	注意的种类及产生的条件·····	(69)
第四节	注意的品质及培养·····	(74)
第六章	记忆与管理 ·····	(79)
第一节	记忆的概述·····	(79)
第二节	记忆过程分析·····	(83)
第三节	成人记忆的特点及培养·····	(90)
第七章	想象与管理 ·····	(96)
第一节	想象的概述·····	(96)
第二节	睡眠和梦·····	(101)
第三节	想象的种类·····	(104)
第四节	想象的个别差异及培养·····	(108)
第八章	思维与管理 ·····	(111)
第一节	思维概述·····	(111)
第二节	思维的过程和形式·····	(116)
第三节	解决问题和创造性活动的思维过程··	(120)
第四节	思维的品质及培养·····	(127)
第九章	情绪、情感与管理 ·····	(131)
第一节	情绪与情感概述·····	(131)
第二节	情绪与情感的机体表现和两极性····	(138)
第三节	有关情绪和情感的学说·····	(141)
第四节	情绪与情感的类别·····	(145)
第五节	情绪的控制与调节·····	(150)
第十章	个性特征与管理 ·····	(154)
第一节	个性概述·····	(154)
第二节	能力、气质和性格·····	(159)
第三节	职工的个性鉴定和心理测验·····	(171)

第十一章	激励理论与管理	(183)
第一节	激励概述	(183)
第二节	行为主义与认识派的激励理论	(185)
第三节	综合性的激励理论	(195)
第四节	社会主义企业中的激励问题	(200)
第十二章	需要理论与管理	(202)
第一节	需要概述	(202)
第二节	国外心理学中的需要理论	(204)
第三节	马克思主义的需要观	(212)
第四节	需要理论在我国企业中的运用	(214)
第十三章	挫折理论与管理	(217)
第一节	什么是挫折	(217)
第二节	挫折产生的原因和个人的容忍力	(218)
第三节	挫折后的心理和行为反应	(220)
第四节	战胜挫折的基本方法	(224)
第十四章	态度理论与管理	(230)
第一节	态度的概述	(230)
第二节	态度的形成与改变	(233)
第三节	态度测量与调查	(245)
第十五章	群体动力与群体特征	(249)
第一节	群体心理概述	(249)
第二节	群体动力和群体行为	(256)
第三节	群体的凝聚力	(264)
第十六章	群体的信息沟通与冲突	(269)
第一节	群体的信息沟通	(269)
第二节	群体冲突与解决	(280)

第十七章	群体中的人际关系	(287)
第一节	人际关系概述.....	(287)
第二节	人际关系处理.....	(295)
第三节	人际关系测量.....	(300)
第四节	群体心理气氛研究.....	(306)
第十八章	领导心理	(312)
第一节	领导概述.....	(312)
第二节	领导理论.....	(315)
第三节	领导决策.....	(329)
第十九章	组织心理	(338)
第一节	组织概述.....	(338)
第二节	组织改革.....	(344)
第三节	组织发展.....	(351)
后 记		(356)

第一章 管理心理学的对象、 任务和方法

第一节 管理与心理

一、什么是管理

“管理”一词的含意，在人类社会发展的历史上源远流长。

在我国古代，“管”字意为“键”。《周礼》说：“司门掌授管键，以启闭国门”。后来其义延伸，凡是对人、财、物、事的制约和执掌，均称为“管”。而“理”作“治”解。《说文》指出：“治国治民为理”。在英语中，管理为manage，它来自意大利文的maneggiare，原意为驯育马匹。

在现代社会，由于人们认识角度不同，对管理的理解也不同。目前主要有以下几种值得思考的观点：

1. 有人认为，管理就是效率。因为企业的工作千头万绪，效率是根本。要检查或衡量一个单位的工作搞得如何，就是要看它的工作效率的高低。

2. 有人认为，管理就是管人。因为人是企业的主人，人的因素第一，管好了人其它工作也就搞上去了。

3. 有人认为，管理就是决策。因为管理的主要内容是

决定目标、选择手段，决策是管理的“心脏”或“核心”。

4. 还有人认为，管理就是计划、组织和安排。例如，孙中山先生就曾经说过：管理就是治理大众的事情。就是一个国家的执政者把政治、经济、文化、教育等各项事情安排好。家庭日常生活琐事、杂务，同样需要安排，即管理。

以上四种观点虽然都有其合理性和正确性，但都是从某一侧面揭示了管理的特点和本质。现代管理心理学认为，管理就是合理地组织人力、物力、财力，安排好各项工作，高效率地实现预定目标的过程。或者用更简明的话说，管理就是让别人同自己一起并通过别人来达到企业组织的目标。这个定义同其它定义相比，更为全面和具体，也更符合实际情况。从这个定义中，我们可以看出管理有三大特征：第一，管理是一种集体活动；第二，管理有一定目标；第三，管理者必须参加管理。

二、什么是心理

心理是人脑的机能，是人脑对客观外界事物的主观映象。人的心理活动是十分复杂的。它主要包括心理过程和个性心理两大部分。心理过程是人心理活动的共性方面，它包括认识过程、情感过程和意志过程。认识过程是人对客观外界事物本身的反映，它包括感觉、知觉、注意、记忆、思维、想象和言语。情感过程反映的是人同客观外界事物之间的关系，它包括情绪和情感。意志过程是人改造客观世界的心理活动，它主要包括意志。个性心理是心理活动的特殊性方面，它又分为个性倾向和个性特征两部分。个性倾向是心理活动的动力系统，它主要包括需要、动机、兴趣、理

想、信念和世界观。个性特征是人心理活动的差异性，人与人心理的不同特点就主要反应在个性特征上。个性特征主要包括能力、气质和性格。如果我们用一张图来表示，心理活动则如图 1。

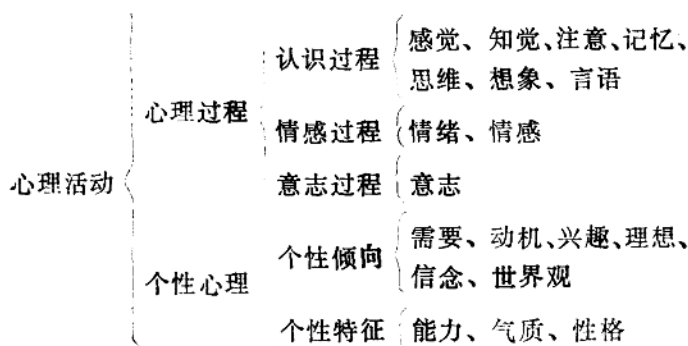


图1 心理活动系统图

三、管理与心理的关系

管理与心理是密切联系的。从某种意义上说，管理就是对人心理的控制与调节。古人说得好：“得人心者，得天下。”就是说只有把握了人的心理，了解了人的意向，才能统治人、管理人、驾驭人。从现代管理的实践看，很重要的一项内容就是要掌握人的心理，调动人的生产积极性。例如，战后的日本，国家财政损失40%，工业设备损失40%，但经过三十多年努力就从废墟中起来，成为世界经济的巨人，从五十年代末到七十年代初，先后超过经济实力雄厚的英国、西德和法国，跃居资本主义国家第二位，其中造船、钢铁、汽车、家用电器、化肥等居世界第一位。他们最主要

的就是抓了科学经营管理，调动了工人生产的积极性。所以，管理与心理有着十分密切的关系，心理是管理的基础，管理是心理的应用，搞好管理离不开心理学，发展心理科学也必须在管理活动的实践中进行。

第二节 管理心理学的对象

管理心理学是心理科学的一个分支。管理心理学是研究企业中人的心理活动规律，用科学的方法改进管理工作，充分调动人的积极性的一门科学。具体说，管理心理学的对象可以分为三个方面：

一、研究企业中人的因素

关于企业的因素或者资源是什么，历来有着不同的说法。历史上有三分法、四分法、五分法、六分法和七分法。三分法认为，企业的基本因素或主要资源是劳力、资金和土地；四分法则认为，在以上三种因素的基础上还应该加上管理。五分法认为，企业的基本因素或主要资源是人力、金钱、原材料、机器设备和产销方法或技术。六分法在五分法的基础上增加了时间因素。七分法又在六分法的基础上增加了情报因素。这五种分法虽然各不相同，但有的人的因素都是共同的。然而，在传统的管理理论和方法中，却重物轻人，把人仅仅看成是机器的附属品或者是会说话的机器。因而主张对工人实行严格的控制和监督。现代企业管理恰恰相反。现代企业管理的特点是强调以人为中心的管理。现代企业管理认为，人是企业的主体，是企业最重要的因素，企业的目标要靠人来实现，企业的生产任务要靠人来完成，即使在科

学技术十分发达的时代，人的因素也是离不了的，而且越来越重要。

二、研究企业中人与人之间的关系

从当代系统论的角度讲，在一个企业中虽然存在着很多因素，但概括起来只有两种，即人和物。人和物这两种要素，又构成三大关系和两个系统：

两种要素：人和物

三大关系：物与物的关系

人与物的关系

人与人的关系

两个系统：人——人系统

人——机系统

研究物与物的关系，是工程学的范畴。它主要解决企业物与物之间的矛盾，比如原料与产品、生产与销售等之间的矛盾，以提高生产效益。研究人——机系统是工效学或叫做工程心理学的范畴。它主要探讨用什么方法使人适应机器的特点，以及机器如何适应人的特点，来提高生产率。研究人——人系统是管理心理学的任务，它主要研究企业中人与人之间的关系，其目的是最大限度地调动人的生产积极性，提高劳动生产率。研究物与物之间关系的工程学和研究人与机器之间关系的工效学以及研究人与人之间关系的管理心理学，都是企业管理的重要组成部分，它们之间相互联系，不可缺少，也不能彼此替代。

三、研究企业中的内环境系统

管理工作是企业的核心工作，按照企业管理的职能，我

们又可以把企业的内部结构细分为四大组织，即技术组织、经济组织、政治组织和后勤生活组织。技术组织包括技术科、设计科等单位，经济组织包括财务、会计等单位，政治组织包括党委、人事、宣传等单位，后勤组织包括总务、食堂、医疗等单位。

这四大组织又可分为两大系统，即外环境系统和内环境系统。外环境系统是指影响企业生产的外部因素，内环境系统是指影响企业生产的内部因素。外环境系统主要包括技术、资金、原料、法规、消费者爱好、文化规范等；内环境系统主要包括人际关系环境、个体环境、组织结构环境和技术环境，它是管理心理学研究的重点之一。企业内外环境之间的关系和具体内容如下图：

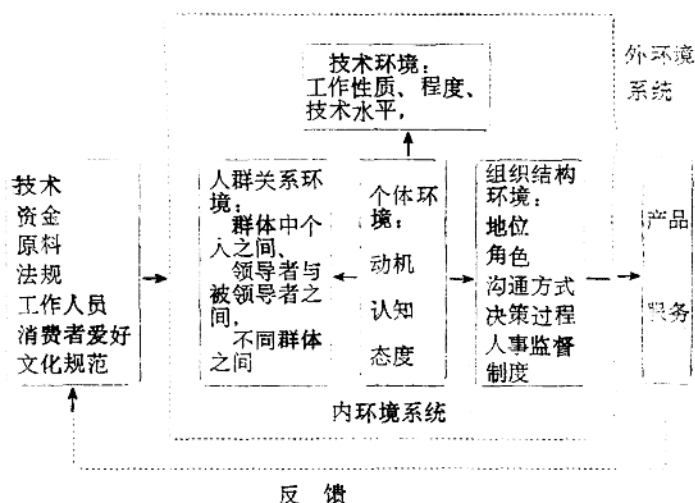


图2 企业内外环境系统图（引自《管理心理学》，俞文钊编著）

管理心理学的研究对象决定了它与行为科学、组织行为学的不同。行为科学产生于本世纪50年代，它有广义和狭义之分。广义的行为科学是一个学科群，它包括心理学、社会学、人类学等，是社会科学的一个组成部分。狭义的行为科学只是指它是管理科学中的一门学科。行为科学研究的对象是人的行为，包括个人行为、群体行为、组织行为、领导人行为等。组织行为学是由行为科学发展而来的，它重点研究企业中的组织行为。组织行为学和行为科学的区别在于，行为科学是研究人的一切行为，而组织行为学只研究一定组织中的人的行为规律。行为科学着重于对个人需要、动机和行为的研究，而组织行为学则把影响个人行为的环境因素也作为重要研究内容。

第三节 管理心理学的任务

任何一门科学，除了它的研究对象之外，都有它的研究任务。管理心理学也是如此。管理心理学的任务具体说有四个：

一、提高企业劳动生产率

这是管理心理学的首要任务，也是我们加强企业管理的根本目标。社会主义生产的目的是要千方百计地提高劳动生产率，以满足广大人民群众日益增长的物质与文化需要。目前，我们国家还不富裕，人民群众的生活水平还不高，我们要在本世纪末实现四个现代化，使人民的物质生活达到小康水平，最根本的一条就是要发展社会生产力，提高企业的

劳动效率。也只有这样，才能体现出社会主义制度的优越性，坚定广大人民群众走社会主义道路的信念。

二、对劳动者进行管理教育

资本主义企业的生产目的，就是为了使资本家获得更多的利润。为了利润，资本家或者致工人于死活而不顾，或者也给工人一点福利和教育，但他们剥削和榨取工人血汗的本质是不变的。我国是社会主义国家，我们的企业是社会主义企业。工人是工厂的主人。我们的工厂不仅要出产品，而且要出人才，我们要培养一代具有社会主义和共产主义觉悟的建设者。所以，对劳动者的管理和教育，就是我们管理心理学研究的另一个重要任务，这也是我们同资本主义企业的显著区别。

三、为思想政治工作科学化服务

思想政治工作是一门综合科学，也是企业管理的重要内容。管理心理学的许多研究成果可以为思想政治工作所借鉴。例如，关于认知理论、态度理论、领导理论等就是思想政治工作不可缺少的内容。同时管理心理学的许多研究方法，也值得思想政治工作所借鉴。当然，管理心理学的研究不能取代思想政治工作，它们都有各自的对象和任务。但是，我们可以使管理心理学成为落实党的各项经济政策和进行思想政治教育的得力助手，使管理心理学为思想政治工作服务、为四化建设贡献力量。