

国内贸易部部编教材



廖明明 主编
娄新岭

管理心理学

中国物资出版社

管 理 心 理 学

廖明明 姜新岭 主编

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/廖明明, 娄新岭主编. - 北京: 中国物资出版社,
2007.1 重印

ISBN 978-7-5047-1059-8

I. 管… II. ①廖…②娄 III. 管理心理学-概论 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 06730

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.ciph.com.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68392746 邮编: 100834

全国各地新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 12.5 字数: 322 千字

2002 年 4 月第 2 版 2007 年 1 月第 3 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-1059-8/B·0004

印数: 6001~8000 册

定价: 18.00 元

修 订 说 明

1995年,原内贸部组织所属部分中专学校管理心理学教师编写的《管理心理学》,几年来受到使用学校师生的欢迎和好评。随着市场经济的发展,为了满足教学的需求,落实教育部《面向21世纪教育振兴行动计划》提出的“职业教育课程改革和教材建设规划”,适应职业技术教育结构调整和教学改革实际,着眼于我国21世纪大中小企业事业单位的岗位(群)对知识技能结构的要求,我们对原《管理心理学》的体系和内容进行了较大幅度的修订、调整,力求使全书的知识体系更加完整、合理。

在修订过程中,我们力求做到既有一定的理论深度,又能够通俗易懂;既适用于高等职业学校,又适用于中等职业学校;既为教师留下授课的余地,又便于学生自学和理解,达到科学性、理论性、实践性与适用性的有机统一。

此次修订,由廖明明修订编写第一章,曹颜平同志参加了群体心理的编写工作,娄新岭编写其他部分,并统纂全书。

本书在编写过程中,得到许多学校领导和老师的大力支持,尤其本人所在学校,并提出了宝贵的修改意见。同时也参阅了许多国内外学者的著作和观点,并引用了其中的某些材料。在此一并深表谢意。由于编者水平有限,加上时间紧,错漏之处在所难免,望广大读者批评指正。

编 者

2002年3月

编 审 说 明

国内贸易部编中等专业学校商贸系列教材，是适应社会主义市场经济发展的新形势，按照建立社会主义现代企业制度和“建立大市场，搞活大流通，发展大贸易”的要求，结合我国财税、金融体制等改革情况，由国内贸易部教育司组织有关专家、教授和长期在教学第一线任教的教师编写的。经审定，可作为国内贸易部系统中高等专科学校教材，也可作为各类中等成人学校、在职干部业务岗位培训教材和企业职工自学读物。

本书由四川省物资学校廖明明任主编，黑龙江省物资学校文胜爱任副主编。参加编写的有廖明明（第一章），河南省粮食经济学校娄新岭（第二章、第三章），浙江贸易学校胡锦涛全（第四章），文胜爱（第五章、第六章、第七章），四川省商业学校吴扬（第八章、第九章）。全书由廖明明统稿，国内贸易部教育司审定。

在编写过程中得到了许多学校领导和教师的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促，水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 管理心理学的研究对象和内容	(1)
第二节 学习研究管理心理学的意义和方法	(6)
第三节 管理心理学的产生和发展	(14)
第二章 管理心理学的理论基础	(26)
第一节 管理科学基础	(26)
第二节 心理学基础	(39)
第三节 人性理论基础	(46)
第三章 个性与管理	(57)
第一节 气质与管理	(57)
第二节 性格与管理	(64)
第三节 能力与管理	(77)
第四章 认知与管理	(90)
第一节 认知基本过程与规律	(90)
第二节 社会认知与管理	(101)
第三节 自我意识与管理	(118)
第五章 情绪情感与管理	(129)
第一节 情绪情感的含义与分类	(129)
第二节 情绪情感的功能	(135)
第三节 情绪情感的特点与调节	(141)
第六章 态度与管理	(154)
第一节 态度的概念和功能	(154)

第二节 态度的形成与改变	(160)
第三节 态度转变的理论与方法	(168)
第七章 个体行为与管理	(180)
第一节 个体行为概念和模式	(180)
第二节 个体行为与需要	(185)
第三节 个体行为与动机	(189)
第四节 个体行为与目标	(199)
第八章 激励理论	(204)
第一节 内容型激励理论	(204)
第二节 过程型激励理论	(224)
第九章 群体行为的一般规律	(247)
第一节 群体的含义和功能	(247)
第二节 群体行为的心理机制	(257)
第三节 非正式群体	(272)
第十章 群体沟通与人际关系	(281)
第一节 群体沟通	(281)
第二节 群体中的人际关系	(294)
第三节 群体冲突	(305)
第十一章 领导心理	(314)
第一节 领导的含义和影响力	(314)
第二节 领导有效性理论	(325)
第三节 领导艺术	(336)
第十二章 组织心理	(352)
第一节 组织的概述	(352)
第二节 组织结构与组织文化	(366)
第三节 组织变革与发展	(381)

第一章 绪 论

本章主要介绍管理心理学的产生和发展、研究对象、学科性质、研究内容、研究方法、意义作用、发展简史等。通过本章的学习,可以从总体上了解这门课程的体系结构和基本内容,明确学习管理心理学的意义和方法,从而为系统掌握管理心理学理论,提高管理思想和实践水平奠定基础。

第一节 管理心理学的研究对象和内容

一、管理心理学的研究对象

心理科学是研究心理现象及其规律的。它分基础心理学(理论心理学)和应用心理学(部门心理学)两大部分。基础心理学(理论心理学)主要是探索人的心理活动的普遍的和共同的规律,是心理学体系中的基础部分,也是应用心理学的理论基础。应用心理学(部门心理学)是基础心理学(理论心理学)基本原理在各种社会实践领域中应用的结果,主要是研究具体实践领域中的心理问题,并为人们的实践活动提供心理指导和心理方法。因研究重点和领域不同,基础心理学(理论心理学)和应用心理学(部门心理学)又可分为许多不同的分支。如基础心理学(理论心理学)可分为普通心理学、个性心理学、情绪心理学等;应用心理学(部门心理学)可分为教育心理学、管理心理学、政治心理学等。上述分支又可以进一步细分。如个性心理学可以再细分为能力心理学、性格心理学等;管理心理学可细分为企业管理心理学、学校管理心理学、行政管理心理学等。

管理心理学的研究对象不应是人类某一领域管理活动的特殊的心理规律，而应是人类各种管理活动中心理活动发生发展的一般规律。在生产、工作活动中，在具体的组织范围内，处于不同的管理者与被管理者关系中的人，其心理的发生、发展和变化，必然具有不同于日常生活中人的心理活动的特点和规律。而人在管理活动中的心理活动及其发展变化，又必然会影响到人的生产工作积极性，影响人的作用的有效发挥，进而影响劳动生产率和工作效率与效果。管理心理学正是研究、揭示人在各种管理活动中心理活动的一般规律，为提高人的劳动生产率和工作效率，为管理工作科学化提供依据和行之有效的管理方法。例如管理心理学中关于人的需要、动机对人的行为积极性影响的规律性知识，管理心理学在揭示规律的基础上建立的激励理论等，对企业管理、学校管理、行政管理及其他的部门管理都同样有着指导意义。

因此，我们把管理心理学定义为：研究和揭示管理活动中人的心理活动发生、发展与变化的一般规律，为实现对人的科学管理，提供心理学方面的科学依据，促进管理工作科学化的一门科学。

可见，管理心理学的研究对象是管理活动中人的心理活动发生、发展与变化的一般规律。管理心理学研究管理问题，是运用心理学的原理和方法进行的；管理心理学研究的是管理活动中人的心理。这里的人是与一定的组织和组织目标相联系的人，而不是完全意义上的个体的人，也不是单纯的和一般意义上的人群或群体。管理心理学是以组织和组织目标为背景来研究人的心理发展变化及实现对组织目标影响的科学规律的。

所以，管理心理学研究社会组织运行过程和人的心理活动相互作用的规律，指导人们用科学的方法激励人的工作动机，调动人的工作积极性，充分利用人的价值和潜能，发挥人力资源的作用，保持组织目标实现和稳定发展，从而提高管理的效能。

二、管理心理学的学科性质

管理心理学是现代管理科学和心理科学、行为科学发展过程中，交叉融合形成的一门边缘性的新兴学科，是管理实践不断深入，管理学和心理学研究不断细化、深化的产物，是管理理论和实践科学化、人本化、现代化的必然结果和客观要求。

（一）管理心理学是一门边缘性的交叉学科

管理心理学是介于管理学和心理学之间的边缘学科，是管理学和心理学交叉结合的产物。从管理心理学与心理学的关系来看，管理心理学是从心理学母体中孕育出来的一门新兴学科。管理心理学以心理学理论作为自己的基础理论，以心理研究方法作为自己的主要研究方法。心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。心理学的研究成果为管理者全面了解人的本质和行为规律，从而确定管理原则、方法提供科学的依据。例如，心理学揭示的关于人的意识倾向性（需要、动机、兴趣、态度等）的规律和理论，可用于工资奖金、升级考核等管理措施的制定，从而有效地调动职工的积极性；心理学提示的人的个性心理特征（能力、气质、性格）发展变化的规律和理论，可用于职工的录用、培训和领导者的选拔、结构优化等。可见，心理学与管理心理学的关系是基础理论与理论应用的关系，管理心理学是心理科学体系中的应用心理学范畴，是心理学的一个重要分支。

从管理心理学与管理学的关系看，管理心理学是管理科学的重要组成部分，是管理学研究不断深化的产物。管理学在发展过程中不断地吸收自然科学和社会科学的成果丰富自己，逐步由单一的学科发展成为包括管理学原理、管理心理学、管理社会学、领导科学、系统科学等在内的相互渗透的、相互交错的庞大的学科群。现代管理提倡以人为中心的管理。在管理的诸要素即人、财、物、事、时间、信息当中，人是第一位的要素，管理的各个要素、各个

环节都要靠人去掌握和推动。实现组织目标，提高工作效率，关键是要调动和发挥各级各类人员的积极性、创造性，选好人、用好人、发挥人的潜力。这就必须了解人的心理和行为产生、发展、变化的规律。管理心理学通过对管理过程中人的心理规律的研究和探索，为管理者提供管理方面必须的心理知识，为搞好管理工作提供科学依据、基本原则和具体方法。因此，管理心理学是管理科学中不可缺少的重要组成部分，是实现管理科学化的理论基础。

（二）管理心理学是一门综合性的应用学科

管理心理学在其产生和发展的过程中，广泛地吸收了哲学、人类学、社会学、心理学、系统科学等的新理论、新方法，使其具备了很强的综合性，成为一门内容十分丰富的科学，并形成了许多重要分支，主要有：企业管理心理学、学校管理心理学、行政管理心理学、组织管理心理学、医院管理心理学等。

另一方面，管理心理学主要是心理学原理在管理理论和实践中的应用。管理心理学虽然要研究管理过程中的心理规律，并提出相应的基本理论，但无论是从研究目的、研究对象还是研究方法上看，管理心理学都具有应用性学科的特点。管理心理学研究属于应用性研究，管理心理学的理论是应用性理论，管理心理学与管理实践的关系更近。

三、管理心理学研究的主要内容

管理心理学研究内容涵盖政治、经济、军事、文化、教育等各个领域的管理活动，但更侧重于探讨企业管理领域中的各种心理问题，这正如管理学侧重于企业管理的研究一样。主要包括：

（一）管理活动中的“人性”问题

“人性”问题是管理心理学研究的基本问题，人性理论是管理心理学的基本理论，也是实施科学管理的基石。管理的对象是人，对人性的认识不同，就会形成不同人性假设和不同的管理理论，选

取不同的管理方法、手段和模式。管理心理学中有各种不同的人性假设及相应的管理理论。

（二）管理活动中的个体心理

个体心理是管理心理学研究的核心内容，在整个管理心理学知识理论体系中占有重要地位。任何管理活动都是以具体的人的活动为基础的。研究个体心理，提示社会组织运行与个体心理相互作用的规律，可以为领导者制定科学的管理策略、管理措施和管理方法提供依据，合理选人、用人、调动人的积极性。管理心理学中个体心理研究的具体内容包括：个体需要、动机、目标及对个体行为积极性的影响；个体态度、情绪的管理与引导；个体积极性的激励等。

（三）管理活动中的群体心理

群体心理是管理心理学研究的又一重要内容。管理活动虽然离不开个体心理与行为，但在管理活动中每一个个体并不是孤立地存在和活动的。管理总是在群体中进行的。群体的规模、结构、规范、人际关系、沟通、冲突等都影响着个体的积极性和群体的效率。研究和掌握群体心理规律，可以为建立有效群体、优化群体结构、保持组织团结、实现组织目标提供指导。管理心理学中群体心理研究的具体内容包括：群体活动的内在心理机制；正式群体与非正式群体的关系；群体中的人际关系与信息沟通等。

（四）领导心理

领导心理也是管理心理学的重要组成部分。领导活动包括领导者、被领导者和环境三个要素。领导者具有特殊的地位、角色、职责和影响，对组织的成败起着举足轻重的作用。领导者的职能对其心理与行为有特殊的要求，领导者的素质和作风不同，领导方法和艺术不同，对被管理者所产生的心理效应也不同。领导心理研究的具体内容包括：领导的素质和影响力、领导的选拔与培训、领导艺术和作风等。

（五）组织心理

组织心理是管理心理学的基本内容。组织与群体的不同在于，组织比群体在结构、目标、规范等方面更明确。一个企业、一个单位、一个群体，必须严密组织起来，才能生存发展，才有坚强的生命力和巨大的战斗力，在各种困难和竞争面前立于不败之地。通过对组织心理的研究，了解组织发展变革的基本过程和心理影响因素，可以找到组织建设的有效途径，更好地推进组织变革与发展。组织心理研究的内容具体包括：组织结构优化、组织变革、组织发展等的心理问题。

第二节 学习研究管理心理学的意义和方法

一、学习研究管理心理学的意义

学习和研究管理心理学，掌握管理活动中个体心理、群体心理、组织心理和领导心理等方面的理论和方法，对于充分发挥人力资源的作用，提高工作效率或生产效率，推进管理的科学化、现代化，为提高管理水平和增进管理效能，丰富和发展心理科学体系等都有重要意义和作用。具体讲主要有以下几个方面：

（一）充分发挥人力资源的作用，最大限度地调动被管理者的工作和生产积极性、主动性和创造性，提高工作效率和生产效率

人力资源是最重要和最丰富的资源。管理工作的核心是调动人的积极性、主动性和创造性。学习和掌握管理心理学，能够帮助管理者确立合理的管理制度、体制、策略、方法和措施，使人力资源得到有效开发。随着科技的发展和社会的文明进步，生产的机械化、自动化、信息化程度越来越高，市场国际化、经济全球化进一步向深层次发展，人才的作用更加突出。管理的极本是对人的管理，而对人的管理必须符合人的心理特点和规律。适应形势的变

化,科学合理地选拔和使用人才,搞好人才的培养培训,提高人才素质和创造创新能力,激发员工的工作责任心、成就动机、团结奋斗精神,实现各类人员、群体和组织之间的密切合作,搞好组织的变革与设计,增强组织的适应性和发展能力,是现代领导管理者面临的共同课题。

(二)帮助管理者有效地开展思想教育和管理工作,培养被管理者良好的思想素质和个性心理品质,建设社会主义精神文明

思想工作不仅是提高生产和工作效率的一项基本工作,也是提高人们思想觉悟、个性品质和素质的客观要求。人的行为积极性虽然直接受人的需要、动机和主观行为目标制约,但需要、动机、主观目标是与人的世界观、价值观和思想政治觉悟紧密联系并受它们制约的。正确的世界观、价值观和较高的思想政治觉悟,离不开有效的思想政治教育。思想教育主要是做人的思想工作。这就要求管理者要能根据人的心理行为发展规律、人的个性心理、个性倾向、价值观念、态度行为等,采取切实有效的方法,避免思想政治教育流于空谈和形式。另一方面,衡量管理有效性的标准不仅要看劳动生产率,还要看成员的素质和发展。管理现代化首先是人的现代化,树立人本观念,把人放在更重要的地位,是现代管理发展的基本趋势。这就要求管理者了解被管理者的需要和心理,引导他们树立正确价值观,激发其积极性,培养其健康心理等,造就有理想、有道德、有文化、有纪律的劳动者。

(三)为领导者提高素质、威信和影响力提供理论指导,提高领导水平

领导者的职能主要是决策和用人,并对生产和工作进行领导、指挥、协调和控制。领导者在组织中处于主导性、关键性和决定性地位。领导者的自身建设,是关系一个单位和企业兴衰成败的大事。毛泽东说过,政治路线确定之后,干部就是决定因素。领导者的素质、领导水平和作风、领导威信和影响力以及领导方法和艺

术，是决定一个单位工作好坏、经济效益高低和政治面貌优劣的重要因素。提高领导者的素质和领导水平，离不开管理心理学的指导和帮助。

（四）完善管理心理学的理论体系，促进管理科学和心理科学的发展

管理心理学为管理实践提供理论和方法指导，同时，管理实践又反过来促进管理心理学的发展，其理论与实践的结合，可以使管理心理学研究更加深入，促进心理学体系更加完善。通过学习，提高人们对心理现象、管理现象及其规律性的认识，提高行为预测和控制能力。因此，学习研究管理心理学，是对整个心理科学体系的丰富和发展，是适应管理实践的客观要求。

二、学习和研究管理心理学的原则

早在 1949 年，在美国芝加哥大学举行的行为科学命名大会上，科学家们曾明确做出四项决定：

第一，理论的肯定和证明，必须靠公众都能观察和了解的客观事实，不能单凭学者的个人经验；

第二，尽量用数理化的方式来说明假设，以便精密地进行测试和修正；

第三，尽量使各种论述精确，能用严密的试验予以肯定或否定；

第四，使用自然科学所惯用的“厘米、克、秒”制作为度量工具。由此可见，科学家对科学研究一贯倡导严谨客观、实事求是的科学态度和原则。为确保管理心理学研究的科学性、严谨性和客观性，必须遵循科学的原则。根据辩证唯物主义基本原理，结合管理心理学研究对象的特点，学习和研究管理心理学应坚持的原则主要有：

（一）客观性原则

客观性原则要求在学习和研究管理心理学时，首先要有客观态度；其次要依据客观事实；再次要进行客观分析；最后要得出客观结论。即力求揭示管理心理活动的客观规律，经得起逻辑论证和实验、实践检验，使研究结果有充分的说服力，避免主观臆断。

（二）发展性原则

由于管理是一个动态发展过程，企业和组织内外环境不断变化的，人的认识、情感、态度、需要、动机、行为，以及人际关系、群体规范、组织结构、组织目标等都处于不断发展、变化的运动之中。因此，研究管理心理学，就不能静止地看问题，必须从发展过程中找出规律性，并用于指导发展前进了的管理实践。

（三）联系性原则

人的心理、行为既受主观因素制约，又受到企业组织内外环境状况影响。研究管理心理学，必须把一种心理现象同其他心理现象联系起来，必须放到企业组织这个大系统中，弄清局部与全局、个体与整体的联系，弄清形成人的心理行为的各种因素及其必然联系。这样，才能得出科学的结论。

（四）实践性原则

管理心理学是一门应用性学科，学习和研究管理心理学无论是从目的还是从方法上，都应坚持实践性原则，立足于管理实践，做到理论联系实际，善于总结管理实践的新经验，探索其科学规律性的东西，坚持为管理实践服务，指导管理实践，并在实践中不断发展和完善管理心理学理论体系。

三、管理心理学的研究方法

（一）观察法

观察法是指观察者依靠自己的视听器官，或借助于视听工具器材，直接观察他人的言行表现，并把观察结果记录下来，而后进行

研究的方法。观察法可分为自然观察和实验室观察两种。自然观察是指在完全自然（即日常生活和工作）条件下，被观察者并不知情的情況下进行的观察。实验室观察是指在人为控制条件下进行的观察，被观察者可能知道也可能不知道。观察法还可以分为参与观察和非参与观察两种。观察者直接参与被观察者的活动，并在活动中进行观察称参与观察。观察者不参与被观察者的活动，仅以旁观者身份所进行的观察称非参与观察。

观察法的特点是，目的明确，方便易行，所得材料比较系统和符合实际，因而应用较广。其缺陷在于仅能了解大量一般现象和表面现象，很难更深入了解复杂现象及其本质特征。因此，观察法只有与其他方法配合起来，才具有更大实际意义，取得更大研究收益。

（二）心理测量（验）法

心理测量法是用一种标准化心理测验量表，或者精密测量仪器，对被试者的有关心理品质进行测量的研究方法。心理测量法常用于职工选择、人员安置。心理测量按测量对象可分为：①智力测验，主要是测量智力高低；②能力倾向测验，主要是测量人的一般能力和特殊能力；③教育测量，又称成就测验，主要是测量人的学习效果和成就水平；④人格测验，主要是测量人的情绪、需要、动机、兴趣、态度、性格等。心理测量按使用的测量技术，又可分为自陈法、投射法、人格评定法和情景测验法等。国外比较著名的心理测量方法有斯坦福——比奈智力测验、明尼苏达人格测验、罗夏墨渍测验、主题统觉测验、李克特量表法等。

（三）谈话法

谈话法是指研究者通过与被研究者面对面谈话，在口头语言沟通过程中了解其心理状态的方法。谈话法可分为有组织谈话和无组织谈话两种。有组织谈话是指研究者根据研究目的，事先拟定谈话提纲，按部就班地向被研究对象提出问题，让其逐一回答的方法。