

国家公务员培训教材

李福成 编著
王志瞳

管 理 心 理 学

GUANLI
XINLIXUE

■ 辽宁大学出版社

国家公务员培训教材

管 理 心 理 学

李福成 王志瞳 编著

辽宁大学出版社

一九九七年·沈阳

(辽)新登字第9号

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/李福成 王志瞳编著. - 沈阳:辽宁大学出版社,
1995.7

国家公务员培训教材

ISBN 7-5610-2239-5

I. 管… II. 李… III. 管理心理学-培训-教材 IV. C93
-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 11940 号

管理心理学

李福成 王志瞳 编著

辽宁大学出版社出版发行(沈阳市崇山中路66号)
丹东日报印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:9.875 字数:200千
1995年7月第1版 1997年9月第3次印刷
印数:7001—9000

责任编辑:王本浩 封面设计:陈景泓
责任校对:寰宇

ISBN 7-5610-2239-5

D·273 定价:12.00元

序

刘连生

《国家公务员暂行条例》规定“国家行政机关根据经济、社会发展的需要，按照职位的要求有计划地对国家公务员进行培训。”根据这一要求，省政府决定，在全省现有人员完成向公务员过渡之后，将有组织、有计划地对公务员进行培训，这是当前各级人事部门一项极为重要的工作。

建立与实施国家公务员制度，是我国干部人事制度的重大改革，也是我国政治体制改革的重要组成部分。它的建立与实施是建设有中国特色的国家行政机关人事管理制度，促进政府机关科学化、法制化管理，克服官僚主义，保持勤政廉政，提高政府工作效率的重要措施，也是坚持改革开放，贯彻党的基本路线的组织保障。因此，国家公务员制度的建立与实施，必然对各级政府机关公务员的政治、业务素质提出更高的要求。随着推行公务员制度工作的进展，从现在开始，特别是“九五”期间，将对各级政府机关过渡为公务员的人员按不同层次、不同职位、不同类别进行大规模的培训。通过培训，不断提高各级政府机关公务员的政治、业务素质，进而提高其执行国家公务的能力，有效地行使国家权力，以适应社会主义市场经济的需要，为辽宁的改革开放和经济建设服务。

搞好公务员培训的基础工作是抓好教材建设，由省人事厅组织辽宁行政学院、沈阳工业大学等单位的专家、学者、教授编写的《邓小平的理论贡献和历史地位》、《国家公务员制度概要》、

《行政管理学》、《应用写作与公文处理》、《法学》、《管理心理学》、《社会学》、《公共关系学》、《中国行政管理史》等教材，正适应了目前和“九五”期间我省全面开展国家公务员培训的需要。这套系列教材坚持以马列主义、毛泽东思想和邓小平同志建设有中国特色的社会主义理论及党的十四大精神为指导，集理论性、政策性、应用性和知识性为一体，既坚持了政治理论的主导地位，又突出了公共行政管理的业务理论；既保持了理论的系统性、完整性，又紧密结合我省实际工作中的大量案例；既以现实的政治、业务理论为主要内容，又有历史回顾作为补充。同时，每本教材言简意赅、重点突出；纲目清晰、逻辑性强，深入浅出、通俗易懂，是一套适应我省公务员实际的公共培训教材。

国家公务员培训是一项全新的培训任务，它既不同于普通高校教育，也不同于其他干部院校和党校培训教育，因此，公务员培训的教材建设应紧密围绕公务员培训的特点及我省公务员队伍建设的实际进行研究和探索。目前已出版的这套系列教材也有待于在培训实践中不断总结、完善和提高，同时还需要适应新的形势和需要补充新内容、新教材。希望广大教师和学员以及有关人员在教学实践中不断提出改进意见，促进我省公务员培训教材的建设，提高我省公务员培训的质量。

目 录

第一章 管理心理学概述.....	(1)
第一节 管理心理学的发展概况.....	(1)
第二节 管理心理学的理论源泉.....	(8)
第三节 管理心理学的内容体系	(10)
第四节 行为科学与心理学	(12)
第二章 人性的假设与管理	(15)
第一节 “经济人”的假设	(16)
第二节 “社会人”的假设	(20)
第三节 “自我实现人”的假设	(26)
第四节 “复杂人”的假设	(30)
第三章 研究方法	(34)
第一节 研究方法应遵循的原则	(34)
第二节 研究的类型和步骤	(37)
第三节 研究的主要方法	(43)
第四节 研究结果的统计分析	(49)
第四章 认知与行为	(53)
第一节 认知过程的心理特点	(53)
第二节 影响知觉的因素	(60)
第三节 社会知觉	(66)
第四节 自我的认知	(70)
第五章 态度与行为	(75)
第一节 态度的特性和功能	(75)
第二节 影响态度形成的因素	(81)

第三节	态度的改变	(83)
第四节	态度改变的理论	(88)
第六章	个性心理特征与有效管理	(94)
第一节	气质差异与管理	(95)
第二节	能力差异与管理	(100)
第三节	性格差异与管理	(108)
第七章	激励行为	(111)
第一节	激励的基本模式	(111)
第二节	激励的原则和方式	(117)
第三节	激励的目标和程序	(119)
第四节	激励的手段和效果	(120)
第八章	激励理论与应用	(124)
第一节	马斯洛的需要层次理论	(124)
第二节	赫兹伯格的双因素理论	(131)
第三节	弗鲁姆的期望理论	(135)
第四节	亚当斯的公平理论	(141)
第五节	斯金纳的强化理论	(148)
第六节	挫折理论	(155)
第九章	群体行为概述	(163)
第一节	群体的概念与分类	(163)
第二节	群体的规模和结构	(165)
第三节	群体行为的特征	(168)
第四节	影响群体行为的因素分析	(171)
第五节	研究群体行为的意义	(178)
第十章	群体动力	(182)
第一节	群体动力论的兴起	(182)
第二节	群体目标与群体意识	(183)
第三节	群体规范与群体压力	(193)

第四节	群体凝聚力与群体士气	(202)
第十一章	人际关系	(211)
第一节	人际关系概述	(211)
第二节	人际关系的分析与认知	(216)
第三节	人际关系的建立和维持	(220)
第四节	人际关系对行为的影响	(222)
第五节	人际关系的平衡与改变	(224)
第六节	改善人际关系的方法	(226)
第十二章	信息沟通	(230)
第一节	信息沟通的作用	(230)
第二节	信息沟通的种类	(233)
第三节	信息沟通网络的研究	(236)
第四节	信息沟通的障碍及其改善	(239)
第五节	影响他人改变行为的具体方法	(242)
第十三章	群体间的竞争与冲突	(247)
第一节	群体间竞争可能引起的后果	(247)
第二节	竞争的胜败对群体的影响	(250)
第三节	冲突的种类和解决方法	(251)
第四节	如何预防群体间的冲突	(253)
第十四章	领导行为及其影响力	(255)
第一节	领导与领导者的界定	(255)
第二节	领导的特点	(257)
第三节	领导者素质	(259)
第四节	领导者影响力	(264)
第十五章	领导理论	(269)
第一节	领导特性理论	(269)
第二节	领导作风理论	(274)
第三节	领导行为理论	(275)

第四节	领导权变理论.....	(284)
第十六章	组织结构和组织理论.....	(296)
第一节	组织的概念与分类.....	(296)
第二节	组织结构.....	(299)
第三节	组织理论.....	(304)

第一章 管理心理学概述

现代管理科学主要包括三大学派：古典学派、行为科学学派、管理科学学派。三大学派的理论互相补充、互相渗透，其中行为科学的理论占有显著位置。行为科学是运用科学方法研究人的行为规律的科学。它通过对个体行为、群体行为、领导行为、组织行为的分析研究，着重解决管理的有效性，人才的开发，提高领导素质，设计合理组织机构，培养集体意识，改善人际关系，充分调动人的能动性与创造性等问题。行为科学在管理中的应用是目前国内外许多企业成功的重要经验，它是现代化科学管理的必备知识。管理心理学就是研究在组织环境中人的心理与行为规律，以提高所谓“社会技巧”的一门学问。

第一节 管理心理学的发展概况

管理心理学也可称之为组织行为学。

对人们心理和行为的研究，无论中国还是外国早已有之。但是作为一门独立的专门研究人的心理和行为规律的科学，学术界公认为最先产生于本世纪 50 年代至 60 年代的美国。

一、管理心理学产生的历史背景

在 Paul Hensley/Kenneth H. Blanchard 合著的《行为管理学》一书中，开篇就阐述了管理心理学是如何发展起来的总的思

想：“这一个世纪来，社会的转变是惊人的。我们已由一个农业社会进展为一个机动性的工业社会，生活水准之高，为前人所无法想象，而科学技术的进步更触发了人们的想象力。然而这种进展也有不好的一面。当我们为生活在这一富足的黄金时代而高兴之际，我们也同时发现自己翻滚于一连串的冲突之中——国家间的冲突、种族间的冲突、管理阶层与工人间的冲突，甚至与邻里间的冲突。这些问题不能单凭科学及技术上的技巧而予解决，这需要社会技巧。我们所遭遇的许多极严重的问题并不在于‘物’，而在于‘人’。人类最大的失败在于不能获得他人的帮助及理解。”管理心理学就是在这样的一个主导思想之下发生和发展起来的。

二、管理心理学形成的理论准备

（一）心理技术学（Psycho-technics）

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学者，是原籍德国，以后侨居美国的心理学家闵斯特伯格（H. Munsterberg）。1912年出版了闵斯特伯格所著的《心理学与工业生产率》一书。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人事心理学开始发展的名称。当时心理技术学主要研究职业选择和职业培训问题，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，即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。

（二）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，霍桑实验由此得名。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。

（三）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 Lewin）。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代表行为，P代表个人，E代表环境，f代表函数，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。

（四）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。

（五）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。40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，形成金字塔型的层次。这一理论50多年来流行甚广，是国外心理学家试图揭示需要规律的主要理论，该理论对组织管理心理学的发展有很大影响。

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。

三、美国心理学发展概况

美国的管理心理学产生在 20 世纪 50 年代。起初主要限于工业企业的组织管理，内容也多是围绕职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位的心理学家。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，客观上推动了管理心理学的迅速发展。因此，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；课题由研究集中的信息沟通、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、政治学家以至数学家等等，使管理心理学成为一门跨学科的综合学科；在研究方法上也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的实验研究发展为现场实验，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来考察管理工作中的各种心理问题，他们研究的成果是显著的。

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管理心理学。

（一）研究特点

1. 管理心理学的研究队伍在不断扩大，除了以心理学家为主体之外，社会学家和人类学家也参加到研究团体中来。

2. 研究的范围已由工业组织扩大到政治团体、公共机构、政府机关、军队、医院等各种组织。

3. 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。

4. 研究方向逐渐趋于综合化。60年代末期出现了“组织行为学”,它以各有关学科的综合观点来研究组织中的行为规律。

从目前情况来看,可以说美国是世界上管理心理学研究较早、较发达的国家。

(二) 成就与动向

现今美国工业与组织心理学家取得的成就是多方面的。这里只介绍其主要的贡献。

1. 工业与组织心理学已成为公认的,具有生命力的科学学科,它对心理学的知识总体作出了重要的贡献,这些成果已明显地反映在美国普通心理学的教科书中。更有说服力的是从1990年至1994年出版了《工业与组织心理学手册》这部四卷集的巨著,由 Marvin D. Dunnette 与 Leaetta M. Hough 任主编,由各大学著名学者撰写,从理论、实践、方法与国外四个方面集中反映了美国工业与组织心理学的研究成果。

2. 工业与组织心理学对管理理论和实践作出了重要贡献。现今,几乎每本管理学的教科书都包括大量工业与组织心理学的研究成果。据统计,有500余名工业与组织心理学家在各类组织中担任专职顾问,许多工业与组织心理学家在管理学院任教,一个值得注意的新动向是在各类组织中工作的工业与组织心理学专家,不仅为各类组织的发展和变革提供咨询和建议,而且直接参加组织的变革,成为行动研究者(action researchers)和变革的直接推动者,他们把本学科的精密技术和干预措施广泛地应用于企业的人力资源管理和一般管理。例如:测验、目标设置、绩效评估、态度调查、OD计划、报酬制度、职工参与、社会技术系统等措施和方法都已普遍地应用于各类组织的管理之中。一个有

趣的现象是管理界对工业与组织心理学知识和研究成果的重视程度大大超过心理学界，甚至超过了这一领域的实际成就，迫使一些工业与组织心理学家提出一些不成熟的咨询建议。

3. 工业与组织心理学家对美国社会福利也作出了重要贡献，例如，制定了各种选拔程序使人与事得到适当的匹配，开发各种培训方法使人们在工作中提高了效率，纠正社会上对下层人士在就业上的偏见，为工作中的安全和舒适提供科学依据，为提高人们的工作生活质量和促进劳动生产率提供咨询和建议等等。

4. 从研究的动向来看，尽管大量的研究课题和研究技术经历过起伏不定的波折，但总的趋向是向前迈进的。过去的研究往往侧重于个体和职务变量，而现在更侧重于社会和组织变量；过去往往只注意单一变量的分析，现在则更重视变量的综合（例如，能力和职务的分类），不同概念的整合（如各种动机理论的整合模型）以及不同变量的结合（如能力与动机的相互作用）；过去较注意基层管理和人力资源管理问题，现在更注重高层管理的运作（如决策和战略规划）以及基层管理的因变量（生产率、效益等）。此外，现在也更加注意与工作组织管理没有直接关系的一些问题，如职业发展、精神紧张以及工作与家庭关系等问题。

四、我国心理学的研究

组织管理心理学在我国心理学中一直是一个空白点，建国以来还很少有人研究过；“文化大革命”以后，我国学术界和企业界人士才开始接触到国外这方面的资料，引起了管理科学工作者和一些工业领导部门的注意。1979年，第一机械工业部首先提出要重视组织管理心理学的研究；随后，一些学术界人士对国外组织管理心理学的理论和概况作了一些介绍。与此同时，中国心理学会筹建了“工业心理专业委员会”。1980年4月，工业心理

学专业委员会召开了首次专业会议。会上明确地指出，我国工业心理学应分为两个方面：组织管理心理学和工程心理学。1981年，中国杭州大学心理系开设了全国唯一的工业心理学专业。此后，我国心理学工作者与管理科学工作者共同努力，向工业部门介绍组织管理心理学的知识，各地举办了组织管理心理学的讲习班。

我国组织管理心理学近几年来除继续作宣传普及工作之外，已开始自己的研究工作，并取得了初步的研究成果。中国科学院心理研究所的工业心理研究室除继续开展工程心理学的研究之外，还在进行管理心理学的研究。目前，我国管理心理学研究工作者已在管理决策心理、工作人员测评、干部素质测评、人才选拔、企业诊断、企业奖励制度改革、计算机系统的组织心理、企业班组建设、轮班制等方面取得了可喜的研究成果。其中一些研究成果得到了有关方面好评，产生了良好的社会效益，为管理心理学研究与实际的结合开辟了道路。

第二节 管理心理学的理论源泉

管理心理学的产生和发展，经历了一个漫长的理论准备和实际应用的演变过程，具有丰富的理论源泉。

一、心理学

心理学是研究人类心理现象规律的科学。所谓心理现象的规律包括心理活动的规律和心理特征的规律两部分。一般意义上认为，心理活动是内在的，行为是外显的。要研究组织中人的外显行为的规律性，必须要以心理学作为理论基础，因为心理活动和心理特征是人们产生行为的重要原因和内在动力。