

管理心理学

高等专业函授教材

PDG

目 录

第一章 管理心理学概述.....	(1)
第一节 管理心理学的研究对象.....	(1)
第二节 管理心理学的任务.....	(3)
第三节 管理心理学的研究方法.....	(4)
第二章 管理心理学的产生与发展.....	(8)
第一节 管理心理学理论遥起源.....	(8)
第二节 管理心理学的开创阶段.....	(9)
第三节 管理心理学的发展概况	(14)
第三章 西方管理心理学关于人性的假设	(18)
第一节 人性假设的涵义	(19)
第二节 人性假设的类型	(23)
第四章 需要与动机	(32)
第一节 人的需要	(32)
第二节 需要理论	(37)
第三节 人的动机	(42)
第五章 期望与目标	(48)
第一节 期望理论	(48)
第二节 目标行为的心理分析	(53)
第三节 目标管理	(58)
第六章 人的挫折	(66)
第一节 什么是挫折	(66)
第二节 挫折行为	(71)
第三节 挫折与管理	(75)
第七章 态度与管理	(80)

第一节	态度的一般概念	(80)
第二节	态度的形成和转变	(84)
第三节	宣传与态度转变	(89)
第四节	态度的测量	(91)
第八章	人的个性差异	(95)
第一节	个性的心理性	(95)
第二节	人的气质	(98)
第三节	人的性格	(103)
第四节	人的能力	(109)
第九章	群体心理	(116)
第一节	什么是群体	(116)
第二节	非正式群体	(119)
第三节	群体行为	(124)
第十章	群体中的人际关系	(132)
第一节	人际关系的性质与类型	(132)
第二节	人际关系的影响因素及其改善	(137)
第三节	人际关系的测量法	(144)
第十一章	群体中的意见沟通	(149)
第一节	意见沟通的含义	(149)
第二节	意见沟通的种类	(152)
第三节	意见沟通的过程与网络	(156)
第四节	意见沟通的障碍与沟通艺术	(159)
第十二章	激励行为	(166)
第一节	什么是激励	(166)
第二节	激励理论	(168)
第三节	激励的过程	(171)
第四节	如何对职工进行激励	(176)

第十三章 领导心理	(181)
第一节 领导的概念.....	(181)
第二节 领导者的影响力.....	(185)
第三节 领导与决策.....	(190)
第四节 有效的领导.....	(184)
第十四章 组织心理	(201)
第一节 什么是组织.....	(201)
第二节 组织结构.....	(203)
第三节 组织变革.....	(206)
第四节 组织发展.....	(213)
辅导材料.....	(218)

第一章 管理心理学概述

管理心理学是研究管理领域中人的心理行为运动规律的科学。它是心理学的一个重要分支,也是现代管理科学理论中的重要组成部分。

第一节 管理心理学的研究对象

管理心理学又称行为管理学,是研究人的行为心理活动规律的科学。它是用管理学、行为学、心理学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的原理,以研究人的心理行为和人际关系、人的积极性为对象的一门综合性的科学,同时也是一门边缘科学。

就其实质来讲,管理心理学是从现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门新兴的独立科学。它主要研究人的行为激励问题,探索人的心理活动,提高激励人心和行为的各种途径与技巧,以达到最大限度提高工效的目的。

管理心理学将企业作为自己的主要研究对象,将企业中的人作为独特的研究对象,主要是基于以下原因:

第一、企业要靠人来实现企业的目标。即使在未来社会的管理中,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,电脑可以代替一部分人脑的功能,但是设计和使用电脑的仍然是人。因此,研究企业中人的行为心理规律,以充分调动人的积极性,必然成为今后社会的主题。

第二、人是企业的首要资源。现代企业管理理论认为,企业人、财、物诸生产要素中,人是最重要的要素。在现代科学技术

发展过程中,发挥人的主动性,挖掘人的潜在能力,是极为重要的。因此,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。

第三、人是企业的主体。现代企业管理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,管理心理学着重研究企业中人的心理活动的规律性、人的行为模式等,将有助于企业领导更充分了解人的心理规律,使之能在科学分析的基础上,采取科学管理的方法,促使企业管理取得最佳的成就。

管理心理学的前身是工业社会心理学。工业社会心理学自第二次世界大战后,开始以极快的速度发展,使之从个别局部经验的研究向更广泛的研究过渡。到了 50 年代,它在美国被正式定名为管理心理学。

由于社会制度的不同,前苏联与美国在管理心理学的研究对象上虽有相同点,但在内容上还存在不同之处。美国、西欧国家倾向于扩大管理心理学的领域,即管理心理学是一个广泛而没有固定界限的领域,其中同社会心理学、社会学、人类学、管理科学、运筹学等相互渗透、交叉。可见,西方的管理心理学不能单纯理解为应用于管理的心理学,而是一个更为广泛的范畴。但是,前苏联的管理心理学却偏重于管理中具体的社会、心理现象以及个体、群体、组织、领导人的具体心理活动的规律等方面的内容。

综上所述,管理心理学研究的重点内容是企业管理中具体的社会、心理现象,以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律性。虽然管理心理学将企业作为自己的主要研究对象,但是这门学科的研究成果对于科技管理、学校管理以及其他各行各业的管理工作都有重要的参考价值。

第二节 管理心理学的任务

管理心理学的任务是为了提高企业的劳动生产率,对劳动者进行管理教育。在当前建立社会主义市场经济的新形势下,管理心理学在我国面临以下主要任务:

一、推进管理现代化

当前,我国在工业企业管理方面面临一项重要任务,就是在深入研究总结我国 40 多年来工业企业管理的经验教训的基础上,认真学习研究外国企业管理的先进经验和科学方法,努力提高我国工业企业的科学管理水平,以保证我国工业生产均衡稳步地发展,并取得最大的经济效益。

在党的十一届三中全会以后,西方的现代管理科学开始传入我国。作为现代管理理论重要组成部分的行为科学,管理心理学也随之传入。它对于提高我国工业企业的现代化管理水平,对于有效地调动人们的生产积极性,对于正确处理企业中人与人的关系,对于进一步提高企业的工作效率和劳动生产率,具有重大意义。在建立社会主义市场经济的过程中,加强这门学科的学习研究,重视研究管理领域中人的心理行为,将能更大地发挥人们的主观能动性,提高工效,促进各行各业实现管理效能化、科学化和现代化。

二、提高劳动生产率

在各企业、事业单位中,当人们掌握生产中个体、群体、组织、领导人心理活动的规律之后,就可以制定出管理个体、群体、组织的科学管理方法,同时极大地促进了领导者的领导水平和领导艺术的提高。在此基础上企业的劳动生产率会提高很大。

我国目前的生产力水平还较低,管理水平有待于提高,劳动

者的生活还不富裕。而要提高劳动者的生活水平,就需要极大地提高劳动生产率。所以,管理心理学当前的一项主要任务就是,千方百计地探寻和运用心理学的规律来促进劳动生产率的增长。

三、对劳动者进行管理教育

在我国,每一企事业单位作为一个群体,还负有教育、培养、改造人的光荣历史任务。在现阶段,由于社会经济不够发达,由于文化落后的限制,由于地区和民族经济、政治、文化发展的不平衡,以及其他种种原因带来的个人物质利益方面的差别,再加上人们对整体和他人情况了解的局限性,都会在人际关系方面出现这样那样的不协调现象。解决这些问题,需要对劳动者进行适当的管理与教育。而研究和掌握管理心理学理论,根据人们在不同工作岗位上的心理活动规律,有针对性地激发职工的责任感,充分调动职工的劳动积极性,培养良好的个性品质和道德情操,增强群体意识,不断提高领导者的领导水平和领导艺术,是这门学科所要承担的一项重要任务。

管理心理学作为一门实践性很强的应用理论科学,除了要承担以上实际任务外,当前还迫切需要完善自己的理论体系和方法论的基础。

管理心理学目前还不是一门成熟的科学,它尚缺乏严谨的逻辑体系,一些概念甚至没有明确的内涵,有些论断至今还缺乏充分的科学依据,这就需要我国的广大理论工作者和管理者做进一步的完善、发展。建立适合中国国情的管理心理学体系,是一项刻不容缓、亟待解决的任务。

第三节 管理心理学的研究方法

管理心理学作为一门学科还不够成熟,究其原因这是由于这门学科的理论体系和方法,特别是具体的研究方法还不够完备。为了使本学科的科学性更强,世界各国的管理心理学家正在采取以下3项措施:开始大量应用实验方法;用数量分析补充对现象的质量分析;从对现象的描述转向揭示规律和利用规律,这是一个努力方向。从管理心理学的现状出发,下面介绍几种常用的研究方法。

一、观察法

观察法是在自然状况下,有目的、有计划地直接观察研究对象的言行表现,从而分析心理活动和行为规律的一种方法。观察应该是有目的的,是根据观察的目的和任务而进行的。观察法有许多不同的类型,按观察情境的差异分析,可分为自然观察和控制观察两种方法。

自然观察法,是指在完全自然的条件下进行观察。管理活动领域各因素并未发生任何变化,被观察者也未意识到自己正在被观察。他的个人活动没有受到任何干扰,其心理活动是自然地流露出来的。因此,观察得来的材料一般比较真实,符合实际情况。

控制观察法,是指在限定的条件下进行观察。一般来说,控制或改变某些情境因素会对被观察者的心理活动产生很大的影响作用。

二、实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定条件来引起某种心理现象以进行研究的方法。它的重要优点在于,研究者可以积极干预被试者的活动。比如,研究者可以创设条件明确地显示心理事实,使心理事实按实验者的愿望发生变化,并且能反复重

现,以便全面分析研究。可见,实验法较观察法的优越性在于研究者可以主动地引起他要研究的心理现象,而不是被动地等待某种现象的出现。

实验法有两种,分为自然实验法和实验室实验法。自然实验法是在日常生活的自然条件下,研究者有意改变和创造某些条件引起被试者某些心理现象的出现。实验室实验法是在专门的实验室内进行研究的方法,它是一种严格控制外界条件,通常在实验室内借助于各种仪器进行的。

三、现场与案例研究法

现场研究是在现有组织的范围之内进行的研究。现场研究所用资料可以是观察者记载的被观察到的组织成员的行为,也可以在调研中要求组织成员填表答问,或提供信息。书面文件连同有关产量和质量的客观计量都是现场研究资料的一部分。

案例研究的目的是提供对一个工业部门、一个公司或一个组织单位的详尽分析。案例研究可以,而且通常采用许多资料来源,其中包括研究人员对组织的观察,包括在访谈中和在问卷调查中由组织成员所提供的情报,包括组织工作使用的客观指标(生产的数量和质量)等。

目前管理心理学的研究,已开始由定性的分析逐步深入到定量的分析,甚至更多采用数学手段进行研究。在美国,麻省理工学院强调用数理统计方法进行管理心理学的研究,而哈佛大学则强调运用案例研究的方法,把管理学作为一种领导管理艺术来研究。

国外管理心理学研究方法已广泛采用先进的现代化技术手段,例如,用电子计算机分析领导人的个体心理品质、群体心理气氛。对微观环境中群体活动的分析还采用摄影、电视录象等先进技术手段。此外,系统方法和信息科学也渗透到管理心理

学中,对现象尽量做到质量和数量分析之统一,并将发现到的规律尽量以算法化、程式化的方式表示出来。

思 考 题

1. 什么是管理心理学?
2. 管理心理学的任务是什么?
3. 举例说明什么是实验法?

第二章 管理心理学的产生与发展

管理心理学的早期理论出现于 20 世纪初,于 40 年代末、50 年代初进一步发展成为一门新兴的独立学科。

第一节 管理心理学理论的起源

一、管理心理学产生的历史背景

管理心理学理论的形成与发展,是和现代生产力、生产技术相联系的社会化大生产的需要分不开的。

由于生产力的飞跃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,也为管理心理学这一新学科理论的形成提供了可能性。在这个时期,心理学、社会学学科理论均有了长足发展,相继出现了心理技术学理论、群体动力学理论、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,为管理心理学奠定了比较充分的理论基础,从而使管理心理学的产生由必需变为可能。

二、工业心理学的诞生

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。

在泰勒创造了科学管理体系之后,在美国社会上对于科学管理的兴趣不断高涨。管理人员、工程师、心理学家在管理领域内引入了对人的分析,开始探索如何提高人的工作效率,设法弄清人的动作的规律,疲劳是怎么产生的又如何去克服,人与机器

领域内引入了对人的分析,开始探索如何提高人的工作效率,设法弄清人的动作的规律,疲劳是怎么产生的又如何去克服,人与机器怎么配合更好,人员怎么选择又如何进行培训,管理人员应具有哪些品质等等问题。这一系列问题都与心理学有密切关系。所以,当时有一位美国心理学家闵斯特·伯格(1863-1916)开始研究工业生产中的心理学问题。

闵斯特·伯格出生于德国,后移居美国,在哈佛大学任教,并在哈佛大学建立了心理学实验室,作为工业心理学研究活动的基地。他在1912年发表了《心理学和工业生产率》,提出心理学应对提高工人的适应能力与工作效率作出贡献。

《心理学和工业生产率》一书主要包括3个方面内容:(1)尽可能有最好的工人;(2)尽可能有最好的工作;(3)尽可能有最好的效果。这方面的研究成果广泛地采用于职业选择、劳动合理化以及改进工作方法、建立最佳工作条件等方面。闵斯特·伯格的研究方向和路线,以及所采取的方法是与管理心理学的发展方向相一致的,但是,他所考虑的面比较狭窄,还缺乏社会心理学与人类学的观点和论据。所以,他的工业心理学未能引起广泛的注意。后来,霍桑试验为工业心理学增加了深度和广度。

三、人事心理学和工程心理学的出现

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,对职工的选拔、使用和培训、考核等问题进行研究,逐步形成了“人事心理学”。又有一些心理学家从事设计适合人的生理与心理实际需要的机器、工业设备和工作环境、工作程序的研究,以减轻人的疲劳程度,防止意外事故的发生,使劳动合理化达到提

高生产效率的目的,从而形成了“工程心理学”或“人体工程学”,又名“工效学”。

第二节 管理心理学的开创阶段

工业心理学虽然把心理学引进了工业生产,成为管理心理学的先驱,对促进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,只是从个体的心理出发,如探讨灯光照明、室内温度以及物质报酬等因素对工作效率的影响,而没有注意到工作的社会环境、人际关系、领导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。一直到霍桑试验,才进一步把心理学、社会心理学、人类学等各项学科结合起来,对企业中人们的心理与行为,进行综合探索、试验和解释,从而开创了管理心理学的道路,使霍桑试验提出的“人际关系学”成为管理心理学核心理论的一个主要内容。

以下介绍几个代表人物的实践与理论。

一、梅奥的“霍桑试验”及人群关系理论

(一)什么是霍桑试验

霍桑试验,是于1924-1932年间在美国芝加哥郊外的西方电器公司的霍桑工厂进行的。这是一项由国家研究委员会赞助的研究计划。霍桑工厂是一家制造电话交换机的工厂,具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度等,但工人们仍愤愤不平,生产成绩也很不理想。为探求原因,1924年11月,美国国家研究委员会组织了一个由心理学家等多方面专家参加的研究小组,在该厂开展试验研究。这个试验研究的

是：

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。

(二)什么是人群关系理论

1933年梅奥出版了《工业文明中的问题》一书，全面地总结了霍桑试验的结果，系统地提出了人群关系论的许多重要的管理观念。这些新的理论观念，如上所述的是：

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。霍桑试验认为，人是“社会人”，影响人的生产积极性的因素，除物质条件而外，还有社会、心理因素。

2、传统管理认为，生产效率主要决定于工作方法和工作条件。霍桑试验认为，生产率的提高和降低主要取决于职工的“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“正式群体”问题，诸如组织结构、职权划分、规章制度等。而霍桑实验还注意到存在着某种“非正式群体”。这种无形的组织有其特殊的规范，影响群体成员的行为。

4、霍桑实验还提出了新型领导者的能力问题。它提出领导者在了解人们合乎逻辑的行为时，还须了解不合乎逻辑的行为，要善于倾听和沟通职工的意见，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。试验的结果证明，新型领导者的能力在于，通过职工心理需求的满足度来达到提高劳动生产率和工作效率的目的。新型的领导艺术在于，使正式组织满足职

工经济需求的功能与非正式组织满足职工的社会心理性需求之间保持平衡。

霍桑试验的结论以及在此基础上所总结出来的人群关系论,在企业管理领域有着重要的意义与深远的影响。它第一次正式地把社会学、心理学引入企业管理领域中来,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、有情感的活生生的人,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。因此,作为一名管理者或领导者,不仅必需具有组织、控制整个企业经营事业的能力,还必需具备满足职工社会与心理需求以激发职工积极性和创造性的能力以及控制或操纵整个群体的能力。所以,由于人群关系论的出现,使得西方资本主义国家的企业管理开始注重人的因素的研究,使资本家认识到,人和物比较起来,人是企业的主体,只有充分发挥人的主动作用,才能充分发挥现代技术的作用。因而使得资本主义企业的管理手段,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。

梅奥通过霍桑实验提出的人群关系理论,为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,他被公认为工业社会心理学的创始人和管理心理学的先驱。

二、勒温创建的群体动力理论

群体动力理论的创始人是德国心理学家勒温(K. Lewin)。他最初用“场”的理论研究个体行为,后来又把“场”的理论扩大到群体行为的研究,提出“群体动力”的概念。所谓“群体动力”就是指群体活动的方向和对其构成诸因素相互作用的合力。因为群体活动的方向同样取决于内在心理力场与外在心理力场的相互作用。“群体动力”理论对于管理心理学的形成和发展有着重大的影响,在它的影响下有些人做了许多研究。如,不同的领

导类型对集体心理气氛和群体行为的影响,领导行为的训练,意见沟通,团体审议等,对于丰富发展管理心理学作出了贡献。“群体动力”理论对于群体行为的研究和作出的贡献,构成了现代管理心理学有关群体行为问题的基本内容。

三、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,这样可以使人们对群体中各成员之间的关系进行分析。现代的管理心理学,也广泛运用社会测量技术并有所发展。

四、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》,论述了作为人的动机基础的需要层次理论。他认为人的需要可分为5类,即生理需要、安全需要、社会交往需要、尊重需要和自我实现的需要。这5类需要从低级向高级依次发展,形成金字塔型的层次。要激发人的心理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职工的上述需要。马斯洛的需要层次理论对于管理学和管理心理学的发展都有很大的影响。当前,在西方各国的管理学和管理心理学中几乎都把这个理论作为重要的基础理论。近年来在我国也有人对它做过一些介绍。

以上是对管理心理学发展产生过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的形成与发展,为管理心理学的形成奠定了必要的理论基础。