

企业管理心理学

QIYE GUANLI XINLIXUE

刘星期



安徽大学出版社

企业管理心理学

刘星期

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业管理心理学/刘星期. —合肥:安徽大学出版社, 1999. 8
ISBN 7-81052-197-7

I. 企… II. 刘… III. 企业管理—管理心理学 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 39613 号

企业管理心理学 刘星期

出版发行 安徽大学出版社	印刷 中国科学技术大学印刷厂
(合肥市肥西路3号 邮编 230039)	开本 850×1168 1/32
联系电话 总编室 0551-5107719	印张 11.75
发行部 0551-5107784	字数 291 千
责任编辑 阮守武	版次 1999 年 8 月第 1 版
封面设计 孟献辉	印次 1999 年 8 月第 1 次印刷
经 销 新华书店	

ISBN 7-81052-197-7/B·10

定 价 19.00

如有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

序 言

企业管理心理学是一门综合应用多门学科,研究企业组织环境中人的工作行为的学问,是以心理学、行为科学和其它有关的知识改进领导方式、激励员工、协调人际关系、提高组织效能的一门管理学科。

在党的十一届三中全会以后,从国外引进了现代管理知识和经验,其中也包括管理心理学(组织行为学)。这一学科领域从理论到实践,已取得很大发展,形势喜人。全国管理院校都已开设了管理心理学或组织行为学的课程,许多研究机构、企事业组织开展了有关的研究试验。与此同时,陆续出版了不少管理心理学(组织行为学)的著作,但内容较多雷同。随着改革开放的深入,我们要实现两个具有全局意义的根本性转变:从传统的计划经济体制向社会主义市场经济体制的转变;经济增长方式从粗放型向集约型转变。同时,我们还面临跨世纪的挑战:科技发展高新化、信息传输高速化、经贸竞争全球化。在这种时代特征的形势下,企业组织的兴衰,取决于其人才与人力资源的开发与管理。以人为中心的管理,要求更好地发展具有中国特色的管理心理学。

马克思主义认为,存在决定意识,思想支配行为,人的行为取决于环境外界因素和个体内在因素的相互作用。也就是说,企业组织中个人的工作行为,是企业与其所处环境的社会—人际系统和物理—技术系统背景,及企业中员工个人系统背景的交互作用、交互影响的结果。因此,企业管理行为学需要分析探讨员工个人内在的生理—心理活动规律理论和员工个人行为对行为环境的作用与影响。在此之中,努力反映“中国特色”,十分重要。我国著名心理学家陈立教授曾经就“何谓有中国特色”作了一个说明,他说:

“我记得江泽民同志在参观一家工厂看到一位工人在操作一件引进的新工具时,曾经对这个工人说过,这就是‘中国化’。引进新观念新技术时,最重要的是研究它对解决我国的问题有无裨益,最终落实在‘应用’上。”

铜陵财经专科学校刘星期副教授的新作《企业管理心理学》具有上述的特点。这本书是他近十年来研究工作的成果。刘星期先生在本书中突出了两大方面:一方面突出了对作为个体内在因素的心理—生理机制的分析及其在管理中的应用;另一方面,突出了企业在改革过程中外在环境(社会—人际关系、物理—技术系统)对个体行为的影响,以及相应的管理机制。特别是对改革开放后企业中人的行为心理的发展变化所引起的新的管理矛盾作了十分有益的探索研究,在群体动力理论和防止群体灾害事故的应用研究方面也极有意义。全书列举了许多实际案例,它反映了刘星期先生力图使本书强调“应用”并具有“中国特色”。应该说,本书切合于时代的要求,值得推荐一读。

上海交通大学管理学院 徐纪良

目 次

序 言	徐纪良
第一章 总 论	(1)
第一节 心理学概述	(1)
第二节 学习心理学的意义	(12)
第三节 管理心理学的研究与发展	(15)
第二章 心理的生理机制	(21)
第一节 心理是人脑的机能	(21)
第二节 神经系统的构造和机能	(28)
第三节 神经系统的反射机制	(41)
第四节 内分泌腺	(48)
第三章 管理概论	(57)
第一节 管理的本质	(57)
第二节 管理与人的全面发展	(59)
第四章 管理个性心理	(70)
第一节 个 性	(70)
第二节 气 质	(72)
第三节 性 格	(78)
第四节 能 力	(82)
第五章 需要与动机	(87)
第一节 需要与动机的概念	(87)

第二节	需要层次论	(89)
第三节	期望理论	(94)
第四节	公平理论	(96)
第六章	群体心理	(101)
第一节	群体概要	(101)
第二节	群体动力理论	(107)
第三节	群体行为灾害事故的防止	(115)
第四节	群体内聚力	(121)
第五节	群体规范与从众行为	(125)
第七章	现代员工的心理特征	(128)
第一节	各类员工的心理特征	(128)
第二节	改革开放以来员工心理的发展与变化	(143)
第三节	青年员工的心理发展与教育	(148)
第八章	员工的动机与管理	(156)
第一节	动机的激发	(156)
第二节	动机的形成与管理	(165)
第三节	动机管理的讨论	(171)
第九章	员工的激励	(179)
第一节	激励的方法	(179)
第二节	情绪(情感)的激励	(190)
第三节	员工的纪律教育与管理	(200)
第十章	员工的惩罚与管理	(208)
第一节	惩罚概要	(208)
第二节	惩罚在管理中的应用	(214)

第三节	员工的批评	(219)
第十一章	员工心理挫折与管理	(224)
第一节	挫折概要	(224)
第二节	员工的心理挫折与管理	(230)
第十二章	员工的态度与管理	(238)
第一节	态度概要	(238)
第二节	员工的工作态度	(242)
第三节	员工态度转变的管理	(250)
第十三章	员工的人际关系	(261)
第一节	人际关系概要	(261)
第二节	员工人际关系的管理	(267)
第三节	人际关系的测量	(280)
第十四章	员工的心理卫生	(287)
第一节	心理卫生概述	(287)
第二节	古代心理卫生原则的应用	(294)
第三节	员工心理健康的保护	(301)
第十五章	领导心理	(312)
第一节	领导心理概述	(312)
第二节	领导者的心理品质	(325)
第三节	领导者的影响力	(338)
第四节	领导者的能力	(346)
第五节	领导的艺术	(351)

第一章 总 论

管理心理学是心理学的分支,是心理科学理论在管理实践过程中应用研究的结果。学习管理心理学,首先必须了解心理学的发展过程、基本结构,对心理学有一个初步的总体认识;其次对管理心理学自身的研究与发展应有个总体的把握。

第一节 心理学概述

一、心理学的创立

什么是人的心理,可以说大家都知道,但是真正做到能科学地从本质上去把握人的心理,比较系统准确地认识心理学就未必了。因为掌握心理科学和知道人的心理现象,两者之间还有相当的距离。知道心理现象还只是停留在常识的水平上,科学虽然从常识发展而来,但是已远远超出常识。心理学从常识发展成为一门独立的科学,经历了一个漫长的历史过程。例如,古印度曾采用“嚼炒米”的办法,叫犯罪嫌疑人人口嚼一把干炒米然后吐出来,如果是干的就判断是罪犯,是湿的就解除嫌疑。这种古老的审讯办法,从心理学的角度讲有一定的科学道理,但并不可靠。后来随着生理心理学的发展,人们使用多导仪观察记录人的皮肤电阻、心跳、脉搏、呼吸的变化来判断人的心理特征,就科学多了。今天已有人根据语言与思维不可分的规律来研究通过脑电波的变化状况破译人

的思维,这就更为科学了。日本佐贺大学最新研制了一种测谎装置:当被审讯者在0.3毫秒~0.5毫秒内出现畸形脑电波时就判定其为说谎。可见,心理学由常识发展到科学确有一个历史过程。

那么究竟什么是心理学?不少的教科书在介绍这一学科时都习惯用两句话来描述:一句是,心理学是一门古老而年轻的科学;另一句是,心理学是“神学的婢女、哲学的附庸”。我们认为,前一句话概括了这门学科的发展情况,后一句话则描述了它过去的地位。说它古老,是因为早在古希腊时代就有人研究人的心理,并称之为“灵魂学”。如德谟克利特和柏拉图都把灵魂看作是人的心理,都认为人有灵魂,不同的是一个认为灵魂永在,一个则认为灵魂依附肉体。中国东汉时期的王充对人的心理、身心关系也有过研究。王充认为:人生是因为精气,死而精气灭,能为精气的是血脉,人死血脉竭,竭而形体灭。再如古希腊医生希波克拉特根据体液的数量关系,把人的气质分为多血质、胆汁质、粘液质、抑郁质等四种类型,而中国古代根据阴阳二者平衡关系,把人的气质分为五种简单类型:太阳之人、少阳之人、阴阳平衡之人、太阴之人、少阴之人。这里的阳表示神经活动的兴奋、灵敏,阴则表示神经活动的冷静、抑制、平静。

从东西方文化的发展可以看到这门科学是“古老的”。但又为什么又讲是“年轻的”呢?问题是上述对人的心理研究,大多数散见于哲学家的论著中,并未从哲学中分离出来成为一门独立的学科。后来医学界有人曾专此研究,但也是为神学服务,并被其奴役。如西方的“颅相学”认为人的心理由二十多种官能器官组成,并在大脑有一定的区域位置,且造成颅骨的隆起或凹陷,因而推断可根据人的颅骨的外形,甚至面部肌肉的线条分布状况,来分析掌握人的心理特征。如认为两手侧平举起超过其自身体长的人易侵犯他人,攻击性强,等等。这些认识在早期对推动人们在大脑功能的研究方面有促进作用,但它主要是为神学服务的,所以说心理学早期

是“神学的婢女、哲学的附庸”。

1879年,德国莱比锡大学哲学家、生理学家冯特(1832—1920),在该校创办了世界上第一个心理实验室、第一份心理学杂志,并招收了心理学研究生,在理论上最早提出要让心理学从哲学中分离出来成为一门独立的科学,在实践中开始了用实验的方法研究人的心理。所以冯特是世界上比较公认的心理科学创始人。1879年也因此成为创立心理科学的开始。但相对数、理、化、文、史、哲等基础科学来讲,它还是一门年轻的科学。从这个意义上讲可以称之为“古老而年轻的科学”。当然,相对于今天科技革命的时代,新学科不断诞生,这种描述已不太确切了。

心理学的研究对象,简单讲就是研究心理现象规律的科学,是从人们千差万别的心理现象中发现心理活动的共同规律。

二、心理学的应用与发展

心理学分基础心理学和应用心理学两大类。基础心理学又称普通心理学,是心理学的基础理论,反映了心理学基本原理。有人将心理学比作科学之林中的“一棵大树”,基础心理学就是“树的主干”部分,将基础心理学原理在各个社会实践专门领域中予以应用研究,逐步产生各种应用分支心理学,如同这棵大树的上端生长出的许多枝叶。当然,作为一门科学理论还有它的专业基础科学内容。如在树的主干底部是心理学史,树的根部又分出两个主要根枝:一个是哲学,一个是生理学。所以一个称职的心理学专业工作者,不仅应懂得心理学理论,还应掌握哲学、生理学的基本原理,否则就不能从本质上把握心理学理论。

心理学目前在世界各国发展都很快,即使在发展中国家也出现了较好的普及应用势头。发达国家的高等院校,尤其是各类经济院校中都普遍开设心理学课程。该学科有极大的应用性,应用分支心理学涉及的领域广泛,已形成多种交叉学科。

(1)医学心理学。主要研究心理因素在疾病发生、发展、治疗及预防中的作用。心理因素是致病因素,又是治病的条件。随着社会现代化的发展以及人口密度的增大,人际关系日趋复杂、生活节奏逐步加快,由心理因素导致疾病的患者已越来越多。世界联合国卫生组织对“健康”的概念也早已有了新的定义,传统认为一个人生理器质没有病变就是健康的观念早已过时。“健康的一半是心理”,必须是生理、心理都健康的人才称得上健康。

在医学模式的转变中,包括了由生理到心理的转变,因为传统的天花、瘟疫等疾病已不再成为威胁人类生命的主要病源。当代威胁人类生命,也是死亡率最高的疾病,除艾滋病外,主要是心脏病、高血压、癌症三大类疾病。研究表明,这些疾病都与人的心理因素相关。如癌症,世界卫生组织调查统计发现癌症病人在患病前大都有过较长的“情绪焦虑期”,有1~3年的严重精神压抑过程。这一过程尽管有时主体意识不到,但却造成有机体神经功能紊乱,大大降低机体的免疫机制,增强病毒感染力,从而导致癌症。即使在癌症的治疗过程中,心理因素也起着重要的作用。研究发现,人体中癌细胞扩散时,号称“天然杀手”的NK免疫细胞的活动往往处于低潮,重要的是NK细胞活动波量与人们的精神紧张及可靠的社会支持因素密切相关。总之,心理因素在癌症的产生、治疗、康复中均起着重要作用。

再如心脏疾病。众所周知,1984年世界科技有十大发现,其中一项是发现人体的心脏不仅是血液循环器官,而且具有内分泌腺体功能,受脑垂体控制分泌出特异性心钠素。这种由心房肌分泌的激素具有扩张冠状动脉、增强心肌、增加血流量等功能。人们在肾上腺上找到心钠素的受体,从而找到了病人因血流量不足、心肌梗死受心脏心钠素分泌所制约的原因。因此,生理学和药理学界积极开展从事人工合成心钠素的研制。但人工合成心钠素不仅价格昂贵,其治疗效果也是有限的。从心理学意义上讲,根本上还

是要依靠心理情绪的自身调节。因为所有内分泌腺体的激素分泌最终受下丘脑脑垂体的控制。所以,若要保持人的心钠素分泌水平正常,关键还要依靠保持良好的情绪心理。情绪的调控显然是心理学的研究对象。高血压疾病与人的心理因素相关已成为常识,不必赘述。即使目前最令人恐慌的不治之症——爱滋病,也与人的心理因素相关。新近出现了一门新的交叉学科“心理神经免疫学”,简称“PNI”,这一学科的诞生是因为科研人员发现,心理—神经—免疫三个系统之间有着内在的联系。爱滋病研究者发现,导致机体彻底丧失免疫机制的原因,一个是由于疱疹病毒的参与,另一个与人的气质性格因素相关。洛杉矶大学心理系教授特蒙肖克对 18 名爱滋病患者作了心理分析,发现那些性格内向、被动型患者免疫功能特别差,而外向型患者的血液里,则含有大量能杀死病毒的免疫细胞。又对 100 名患者进行研究,同样发现那些办事果断勇于面对现实的人,血液中含有较多的免疫细胞,尽管其真正原因尚难以解释,但人的精神心理状况良好有助于拒爱滋病毒于体外已是事实。心理学在医学领域中的作用早已被人们广泛认识。

(2)心理卫生学。心理卫生学主要是研究维护人们身心健康,预防精神疾病的心理科学理论。它和医学、心理学皆有着密切的联系,在医学界与精神病学密切相关,在心理学界与医学心理学最邻近,也有人提出心理卫生学属于医学心理学的一部分。但是随着心理卫生学的研究发展,它已逐渐形成了独立的体系,是一门新兴学科。

心理卫生的研究近几年日益被心理学界、医学界、教育界等所重视。调查表明,我国的心理卫生状况与心理卫生的研究极不相符,尤其是大中小学在校生的心理卫生状况令人极为忧虑。以高校为例,经调查,天津 5 万名大学生,16% 以上的人存在不同程度的焦虑、恐怖、忧郁等心理障碍;北京 16 所大学,因精神疾病休学、

退学的人数,分别占因病休退学总人数的 37.9% 和 64.4%,其中北京某高校因患精神疾病休学、死亡人数竟分别占休学、死亡总人数的 51.03% 和 50%。大学生中的心理疾病的蔓延已严重影响了大学生正常的学习和生活。我国目前有部分高校不仅开设了心理卫生学课程,而且还开设了大学生心理咨询门诊。中小学生的心理卫生状况同样令人担忧。相当一部分中小学生因社会、家庭、学习的压力造成的心理紧张,已达到病态的临界点。尽管如此,不少家长、教师仍不惜以扭曲、压抑,甚至牺牲学生人格的健全,来提高学生的学业成绩。轻生、出走等各种教育生活事件正是在这种背景下产生的。可悲的是中小学生因年龄小、自我意识清晰度低,其心理卫生状况不易受到社会家庭的重视,而心理卫生状况对他们的身心健康的影响却是长远乃至终身的,所以培养青少年健全的人格比什么都重要。知识、能力对任何人来讲总是有限和有价的,而健全的人格所赋予青少年未来的社会人生力量,是战胜人生征途一切困难险阻永不衰竭的生命动力。崇高的人格足以抵挡一切权势和谬误。相反,一个有知识有能力的人如果失去了人格的健全,就不能有效地保证其知识的科学性,同时能力也会降低。今天青少年的心理素质状况,无疑代表了我国民族素质的未来精神个性。

十一届三中全会前,党内占统治地位的极“左”思想路线制造的历次政治运动,对人们心灵的伤害,并不会因政治上的拨乱反正就很快愈合。况且当前社会经济生活的种种剧烈变化,汹涌的商品大潮扑面而来,“市场经济”对神州大地已形成“第二次冲击”,相对于“真理标准讨论”的“第一次冲击”来势更加迅猛、范围更加广阔,高枕无忧的计划经济逐步被充满危机感的市场经济所取代,人们必然会出现种种茫然、彷徨心理。随着一系列改革措施的推行落实,激烈的竞争、挫折、失望在所难免。城市的喧闹、人际的冲突、社会的适应、心灵的碰撞,各类经济人员终日“冲杀”,竞争于市

场经济的商战中,必然引起各种抑郁、孤独、紧张、焦虑不安等心理障碍。无论从哪方面讲,心理卫生学的研究应用都有着重要的现实和历史意义。

(3)商业心理学。主要研究商业活动中职业上和消费上的心理特征与作用。商业心理学广义上讲包括消费心理学。消费心理是商业活动过程中产生的心理。商业心理在一些发达国家的理论研究和普及应用,都达到了较高水平。我国主要是在改革开放后才逐步受到重视,目前各种商业院校已由最初开设的商业心理学,发展到管理心理、消费心理、广告心理等多种应用心理学课程。商界对心理学重视的很大原因,是该学科对增加企业经济效益有着直接相关作用。同一种商品、同样的商业服务,因为广告设计、广告宣传用语的差异往往会产生截然不同的商业利润。如欧洲某航空公司的一种新型客机投入营运时做了广告宣传,尽管该机性能不错,但乘坐的人仍很少。后来聘请心理学家咨询,只是将原广告修改了一句话,即将原广告语中“本航班能最快、最安全地将每个外出的人送达(外地)目的地”改为“以最快的速度、最安全的保障,将每一个外出的人送回家与亲友团聚”,结果机票销售直线上升。因为欧洲人很重视与家人团聚,常年在外出差的人,对家人总有内疚的心理,而这个广告语的修改恰好满足了乘客的心理需要。

另一例是某日化公司研制出一种新型护肤脂,在诸多的商标图案中选了圆形和三角形两种。为了最后确定最佳商标图案,该公司将分别贴有圆形和三角形两种商标图案的瓶,各装一百瓶护肤脂,免费分发给一百名妇女使用,然后再问卷征求顾客意见,结果85%的妇女普遍反映,圆形商标图案的护肤脂“香气纯正、滋润皮肤、保护青春”。最后厂商即决定该产品全部用圆形商标图案,大批量投入市场后获得畅销,这显然与把握了妇女顾客的消费心理特征直接相关。

商品销售过程中如果不注意商品销售对象的心理,不仅影响

商业利润,有时还会带来麻烦。我国的一种布鞋销往某阿拉伯国家,因鞋底图案似“猪的形象”而遭到该国市民的强烈抗议。日本丰田公司在中国销售汽车时,有句广告用语是“车到山前必有路,有路必有丰田车”,显然是较好地把握了中国的民俗文化。可见,在国际商贸活动中把握民族宗教文化等心理特征至关重要。

国内商业企业在商贸活动中,已逐步开始重视商业心理学的研究应用,但科学性还有待提高。上海南京路某商店为了销售商品,在门口挂出一广告牌,上书“自杀性买卖”几个醒目大字,且用红颜料画得血淋淋的,尽管很醒目,使顾客产生强烈刺激,但销售并不好。因为经商本质是盈利,“自杀性买卖”令人不可信,其广告信度就下降,血淋淋的渲染也对顾客形成了强烈的不良心理刺激。还有些商业公司,采取播放震耳欲聋的流行音乐,甚至将两只音箱放在商店的门楣上播音,来吸引顾客。这种做法不仅不利于商业销售,反而破坏了商业营销、购物环境,对消费者形成负刺激。生理心理学研究表明,噪音不仅影响听觉,还影响人的视觉,人的“七窍”是相通的,视、听、味等各种感觉神经都是相联系的。当噪音作用于听觉器官时,会使人视力减弱,降低视觉对光亮变化的敏感性。实验证明,当噪音强度达 90 分贝时,视网膜视杆细胞区别光亮敏感性开始下降;当噪音达 95 分贝时,2/5 的人瞳孔扩大;当噪音达 115 分贝时,眼睛对亮度的适应性降低 20%,视力清晰度的稳定性也下降,对物体的对称性、平衡的反应都受到破坏。商店大部分在闹市,闹市本身的噪音就已够大的,再加上人为等原因,使人烦躁不安、眼花缭乱,严重破坏了顾客的购物欲望,也使顾客无法精挑细选商品。调查还表明,即使在商业街的行人听到流行音乐的吼叫声,也会不自觉地出现加快步伐行走的反应。另外长期置身这一环境中的商业营销人员,其工作情绪的稳定性极易遭到破坏,这不仅影响商业服务态度和营销质量,甚至发生收付款差错增多现象。相反,如果优化购物环境,使顾客保持轻松、愉快、镇静

的购物情绪,不仅有利于刺激消费欲望,也有利于改进和提高商业营销人员的服务质量。从长远看还有利于商业员工的身心健康。上海某特大商场总结多年营销实践经验,决定一改往日商场的“热闹”氛围,实施“宁静工程”,改善销售环境,亦充分证明此理。总之,仅有商业消费广告心理意识还不够,还必须科学地掌握商业心理学,才能做好实践应用工作,不断提高商业营销利润。因此,商业心理学的研究、学习、应用,目前在我国已普遍得到重视。

(4)文艺创作心理学。主要研究艺术创作和欣赏过程中人的心理活动规律。好的小说、好的电影、好的文艺作品,不仅要遵循人的一般心理规律,还要掌握特定时代的观众或读者的心理需要。著名导演谢晋拍摄的《高山下的花环》(以下简称《花环》)当时很吸引人,除了其艺术内容、表演技巧等原因外,重要的是把握了那一时代的观众心理,也遵循了人的欣赏心理规律。现实生活中人们都不愿经历悲剧,可人们却有欣赏悲剧艺术的心理需要(因为生活本身就难免有悲剧)。比较而言人们对悲剧的喜爱也超过了对喜剧的喜爱。莎士比亚的四大喜剧和四大悲剧至今仍受人欢迎,但最令人难忘的还是《奥赛罗》、《罗密欧与朱丽叶》、《哈姆莱特》、《李尔王》等四大悲剧。如果说谢晋导演的《天云山传奇》、《被爱情遗忘的角落》和《人到中年》仅有悲剧色彩的话,那么《花环》则明显是悲剧。《花环》受到社会的赞扬,震撼了观众的心灵。这是因为现实生活不可能处处公正,生活中也难免发生悲剧和悲剧现象。特别是建国后三十多年中“左”的思想路线使人们饱尝了“左”的痛苦,加上历次政治运动形成的阵阵“湍流急浪”使人们的心灵深处不同程度地受到创伤,这一时代人们的心理需要抚慰,需要通过艺术作品的欣赏来感受吸取人生的力量。尤其是广大有过不公正生活遭遇的观众,正是通过对谢晋拍摄的上述影片中那些感人的故事的欣赏,净化、升华了心灵,使人超脱,从比较中体悟了人生的艰辛和力量,得到真、善、美的享受。相反,当时有些导演拍摄了一些