

管理心理学新论

Guanli Xinlixue Xinlun

张友谊 王培芝 贾英健 编著

济南出版社



管 理 心 理 学 新 论

张友谊 王培芝 贾英健 编 著

济 南 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学新论 / 张友谊, 王培芝, 贾英健编著. — 济南: 济南出版社, 2008. 1

ISBN 978-7-80710-517-6

I. 管… II. ①张… ②王… ③贾… III. 管理心理学
IV. C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第149298号

责任编辑 冀瑞雪

封面设计 杜建芳

出版发行 济南出版社

地 址 济南市经七路251号 (邮编: 250001)

电 话 (0531) 86131735 (编辑部)

(0531) 86131731 86131730 (发行部)

印 刷 潍坊长城印刷有限公司

版 次 2007年12月第1版

印 次 2007年12月第1次印刷

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 17.5

字 数 280千字

印 数 5000册

定 价 32.00元

(如有倒页、缺页、白页, 请直接与印刷厂联系调换)

中共山东省委党校教材编审委员会

主 任 李新泰

副主任 商志晓 王士富 衣 芳

委 员 王延超 李永清 魏茂明 张朝谱

时友敬 于炳贵 王广信 魏恩政

权恩奉 李 剑 艾思同 孙占元

朱兰芝 袁永新

前 言

管理心理学 (Managerial Psychology) 以组织中的人为特定的研究对象, 是研究管理过程中人的心理活动规律的科学。在管理实践活动中, 运用管理心理学的原理和知识, 可以正确地预测和指引人们在组织中的行为, 最大限度地调动员工的工作积极性, 提高工作效率, 实现组织的目标。当代管理心理学贯穿了“以人为本”的原则, 深入地探讨了人的心理在组织管理中的重要作用, 使这门学科更加适用于企业以及其他形式的组织管理。与此同时, 这门学科也在管理实践中得以发展和完善, 体系更加趋于科学, 内容也越来越丰富。管理心理学随着当代管理实践活动的发展, 其作用和意义越来越大, 成为管理领域必备的知识体系。

管理心理学起源于美国, 而后推广到西欧、日本以及前苏联、东欧等国。目前在世界上普遍受到高度重视, 成为一门热门科学。它不仅应用于企业管理, 而且推广到行政机关、学校、研究机构、医疗机构等各行各业, 取得了显著的成效。20世纪80年代初, 我国一些心理学家、管理科学家和工业部门的研究人员开始介绍和研究国外管理心理学的有关理论、方法以及其他研究成果, 着手创建适合我国实际情况的管理心理学。经过多年的努力, 目前, 这门学科的研究在我国已有了较大的进展。

本书是在参考国内外有关管理心理学方面著作的前提下, 根据我国管理的实际情况编写而成的。书中介绍了西方管理心理学的一些重要理论和观点, 并对这些理论和观点作了分析和评价, 力求吸收其合理成分, 丰富和发展符合我国实际的管理心理学。本书通俗易懂、简明扼要, 比较适合研究生、本科使用; 同时, 也可用于管理人员在职培训或自修学习。另外, 每章后附有思考题, 以帮助读者加深领会和理解。

本书绪论、第一章至第四章由张友谊编写; 第五章至第八章由王培芝编写; 第九章至第十二章由贾英健编写。全书由张友谊编写提纲并统稿。

本书在编写过程中, 得到了中共山东省委党校教材编审委员会、中共山东省委党校哲学部的大力支持和帮助, 李光耀教授在百忙中审阅了全书并提出了修改意见, 在此一并致谢。

因编著者水平有限, 难免有错误之处, 恳请读者批评指正。

编著者

2007年9月于济南

目 录

绪 论	1
第一节 管理心理学的研究对象 /2	
第二节 管理心理学研究的原则与方法 /4	
第三节 管理心理学与其他学科的关系 /8	
第四节 管理心理学的发展概况 /10	
第五节 学习管理心理学的意义 /11	
第一章 人性理论	13
第一节 中国古代的人性理论 /14	
第二节 西方管理理论中的人性假设 /16	
第三节 马克思主义的人性观 /22	
第二章 个性与管理	28
第一节 个性心理 /29	
第二节 气质与管理 /32	
第三节 性格与管理 /36	
第四节 能力与管理 /40	
第三章 需要、动机、激励与管理	46
第一节 需要与管理 /47	
第二节 动机与管理 /53	
第三节 激励与管理 /57	



第四章 态度与管理	67
第一节 态度的性质与功效	68
第二节 态度的形成与改变	71
第三节 态度的测量	75
第四节 管理工作与态度	78
第五章 管理中的心理健康	81
第一节 心理卫生与心理健康	82
第二节 不同年龄段人员的心理卫生	89
第三节 心理疾患及其预防措施	98
第六章 群体心理与管理	105
第一节 群体的概述	106
第二节 群体功能和群体动力	109
第三节 群体规范和群体压力	113
第四节 非正式群体及其作用	116
第七章 群体凝聚力与士气	124
第一节 群体凝聚力	125
第二节 群体士气	130
第三节 提高群体有效性的措施	135
第八章 群体中的信息沟通	140
第一节 信息沟通的概念及其作用	141
第二节 信息沟通的方式和途径	146
第三节 信息沟通的程序与障碍	153
第四节 提高信息沟通效果的技巧	156

第九章 群体中的人际关系	163
第一节 人际关系的一般概念 /164	
第二节 人际关系的性质与类型 /167	
第三节 影响人际关系的因素 /173	
第四节 人际关系建立与维持的原则 及平衡与改变理论 /179	
第五节 改善人际关系的方法 /183	
第十章 领导心理与管理	189
第一节 领导的概念与功能 /190	
第二节 领导者的心理品质 /196	
第三节 领导者的影响力 /200	
第四节 领导者的个性风格 /206	
第五节 集体领导的心理问题 /210	
第十一章 组织结构与组织管理	215
第一节 组织的一般概念 /216	
第二节 组织结构 /224	
第三节 组织效能 /235	
第四节 组织管理的心理原则 /243	
第十二章 组织改革与组织发展	248
第一节 组织改革 /249	
第二节 组织发展 /259	

管理心理学讲义

绪论

管理心理学也叫组织心理学、组织管理心理学、组织行为学等，是心理学的一个重要分支。它属于应用心理学，是研究管理活动中人的心理活动过程及其个性心理特征发展变化规律的科学。



第一节 管理心理学的研究对象

一、管理的含义

管理是人类活动的一个特殊领域，它是人们协作劳动的产物。人类为了生存和发展，就要进行物质资料的生产，在共同的生产劳动中，人们必须要有分工、协作，于是就产生了管理问题。人类生产协作劳动的范围愈广，管理的必要性也就愈大。管理是人类一种有组织、有目的、有领导的活动方式，是组织活动不可缺少的组成部分。组织或团体的生存，经济的发展，社会期望目标的实现，都离不开有效的管理。

管理的含义有广义和狭义之分。广义的管理是指一切组织有目的有计划的管理；狭义的管理主要是指经济管理或企业管理。国内外学者对于广义的管理的含义也各持己见，莫衷一是。有人从文化的角度理解，认为管理是一种文化，是人类一种有目的的活动，是指导人们达到目的的活动；另外，确立目标、选择达到目标的方法等都属管理范围；有的学者强调决策，强调优选方案的重要性，认为管理就是决策，决策贯穿管理的全过程；有的学者从管理的职能方面考虑，认为管理是为了达到组织目标而实行的计划、组织、指挥、调节、控制；有的学者重视权力和权威，认为管理是少数人运用权力和权威，对更多的人进行有计划地组织和控制，以求有效地实现预定目标的活动过程；也有的学者认为，管理就是领导，管理过程就是少数人领导多数人实现组织目标的过程。关于管理虽有种种不同的解说，但其中包含着共同的因素，即人的因素。管理中最基本的要素是人。以人为中心的管理是现代管理的主要特征。

对于经济管理或企业管理来说，现代学者对它的理解有以下几层意思：企业管理的对象主要是企业的生产活动与经营活动（生产包括计划、安排、现场操作、控制、质量管理、设备维修等；经营包括广告、装潢、销售、经济分析等，也包括财务会计、人事与发展等



活动内容)。企业管理的职能(或管理机能)主要有计划、组织、指挥、控制、协调等方面。企业管理的目的是充分利用企业的一切资源(包括人力、机器设备、资金、产销、原材料、时间、情报等),完成企业的各项任务,取得最好的经济效益。要实现企业的目标,企业管理必须遵循生产活动和经营活动的客观规律以及人的心理活动规律。

二、管理心理学的研究对象

管理过程作为一个系统,包含三个子系统:一是技术系统,由管理中的物质资料构成,指的是管理中物与物之间的关系,是工程技术科学的研究对象。二是社会技术系统,由管理中的劳动力和物质资料构成,指的是管理中人与物之间的关系,也就是人和机器的相互协调、适应,是工程心理学研究的课题。三是社会系统,是管理过程中人与人之间相互交往的社会过程,其中包括行为动机、人际关系、团体心理气氛、组织结构和领导行为等因素。这是管理心理学所要研究的课题。因此,概括地讲,管理心理学的研究对象是经济管理活动中人的心理活动规律。

三、管理心理学研究的内容

(一) 关于人性的理论

人性问题是管理心理学的基本理论问题。古今中外,对于人性和人的价值等问题有过许多争论,存在着不同观点,只有马克思主义才对人性 and 人的价值问题给予了科学的回答。马克思主义的人性观和人的价值学说是学习和研究管理心理学的理论基础。

(二) 个体心理

个体心理所要研究的主要内容是个性心理与管理,需要、动机、激励与管理,态度与管理,员工的智力开发以及员工的心理健康等问题。

(三) 群体心理

群体心理所要研究的内容是由若干个体组成的集合体的心理特征、人际关系、信息沟通等问题。

(四) 领导心理

领导心理主要研究领导的职能,领导者的权威及影响力,领导行为,领导的效能及其条件,现代领导者的素质,领导集体以及有效集体领导的条件等。



（五）组织心理

组织心理着重研究组织的合理结构，组织的环境对人的心理影响，组织的改革和组织的发展等。

四、管理心理学的分支

管理心理学按其管理的部门不同，又有企业管理心理学、科研管理心理学、学校管理心理学等分支。从管理心理学的产生和发展情况来看，企业管理心理学研究进展较快，收效也较大。科研管理心理学、学校管理心理学等的研究近年来也受到了人们的重视，有了一定的进展。管理心理学是各个分支管理心理学的基础理论，它对于各个分支管理心理学具有普遍的指导意义。

第二节 管理心理学研究的原则与方法

一、管理心理学研究的原则

管理心理学的研究，从根本上讲应该遵循辩证唯物主义的基本原则，在辩证唯物主义认识论和方法论的指导下进行。辩证唯物主义不仅要求一切科学研究都要“实事求是”，准确反映事物的本来面目，而且也要求用联系的、发展的、全面的观点观察和研究事物及其现象。因此，具体地讲，管理心理学的研究应坚持以下几个原则：

（一）客观性原则

在管理心理学的研究中，必须贯彻客观性原则，即尊重客观事实，按照事物的本来面目认识它。因为人的心理活动本来就是一种存在的客观事实，它的发生和发展具有一定的不以人们意志为转移的客观规律。如果用研究者的主观设想和体验去代替客观事实，就难以发现其中的客观规律。人的心理活动不管有多么复杂，也不管它会产生什么样的假象，在一个人的具体活动中总是有所表现的，在其内部的生理机制上也总是有所反映的。所以，它要求研究者尽可能客观地如实记录被试者的外部刺激、自我报告和内部反应。对于实验方案或调查方案的设计、材料的收集整理、实验或调查结论的得出等，都必须在掌握事实

的基础上,进行客观的分析、处理。

(二) 联系性原则

人生活在一个复杂的自然环境和社会环境里,他的任何心理现象的产生和发展都要受到自然环境和社会环境中种种因素的影响和制约。因此,人的心理现象不是孤立的、封闭的,而是和外部环境的刺激、主体的状况和反映活动紧密联系的。所以,在管理心理学的研究中,必须贯彻联系性原则,在考察人的心理活动时,不仅要考虑引起不同人的某种心理现象的原因、时间、地点、条件、主体状态,还要考虑与此相联系的其他有关因素的影响,要在各种因素的相互联系和关系中去研究人们在不同的生产实践和工作岗位上的心理活动规律。

(三) 发展性原则

世界上的一切事物都处在运动和发展变化之中,作为对客观现实反映的心理现象也不是静止的、凝固的。因此,管理心理学的研究也要贯彻发展性原则。在考察人的心理活动时,要特别注意人们的需要、动机、态度、行为、思想、情感、人际关系、组织水平等在一定条件下的发展变化。只有这样,才能真正掌握管理活动中人们的心理活动规律。

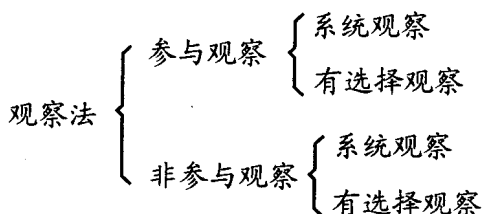
二、管理心理学研究的方法

管理心理学的研究,除应遵循客观性、联系性和发展性等三项基本原则以外,还应根据具体的情况,采用一些具体的研究方法。在管理心理学的研究中,经常采用以下方法:

(一) 观察法

观察法就是研究者带着明确的目的和任务,制定明确的计划和详尽的方案,对人的心理现象作认真、严密的观察,并对观察结果作详细的记录的研究方法。

观察法通常可以划分为:



参与观察要求实验者本人在一定时间内成为被研究对象的一分子，是被研究群体的一员，不是第三者。实践表明，参与观察能帮助研究者获得非参与观察或某种其他方法所根本不可能发现的心理特点。

但是靠研究人员“介入角色”参与观察，有时也有一定的局限性，况且由于各方面条件的限制，研究人员又不能进行参与观察。所以，研究者又要经常依靠非参与的观察方法。所谓“非参与观察”，就是研究者并没有完全“介入角色”，不是作为被研究对象的一分子，而是以“参观者”的身份，对经过仔细规划、精心组织的“被观察系统”进行有计划的观察。研究人员使用这种方法在一定程度上可以驾驭条件，这是参与观察所达不到的。

目前，观察技术也在不断地改进和提高。除了观察和记录事件的传统方法之外，又有了电影、录音、录像、照相等方法。各种技术手段，特别是现代技术手段的综合利用，使得观察所得到的论据更加确凿，更加可靠，更加精密。

（二）实验法

实验法就是研究者积极干涉被研究的情境，造成最充分地表露所研究心理现象的条件研究方法。

实验法分为两种基本形式，即实验室实验和自然实验。但两种方法在一个实验的范围内经常同时使用。

实验室实验是在实验室中进行的，通过广泛运用各种仪器和装备，模拟某些情境，并揭示他们对某些过程的影响，即要在人为模拟的情境中揭示未来的现象。实验室实验能更详细地揭示出一个变量或若干变量的作用，能够更详细地表现研究者所感兴趣的管理心理现象。实验室实验有一定的主观性、人为性，因而所得到的结果与实际情况有一定的距

离,但这种方法可以对各种因素进行严格的控制,精确性较大,因而对一些简单心理现象的研究是行之有效的。

自然实验有时也叫现场实验,它是在正常工作条件下,适当地控制与实际生产活动有关的因素,以促成被试者某种心理现象的出现。这种实验方法是在自然情境下进行的。我们还可以主动地创造实验条件,使其结果更符合客观实际,但它不如实验室实验的方法精确。由于现场条件较为复杂,许多可变性因素要全部排除或在短期内保持不变往往难以做到,因而需要周密地计划并长期坚持实验,这为实验带来许多不便。

在管理心理学研究中进行实验会遇到某些困难,这就要求实验者巧妙地掌握实验技术,具有可信赖感、可亲近感,具有一丝不苟和小心谨慎的态度。许多研究的结果都表明:实验者的个性,实验者控制被试者的技巧,实验者与被试者相容的程度,都会影响实验所获得的材料的可靠性和适用性。

(三) 询问法

询问法就是研究者通过问卷、谈话和心理测量等方式对研究对象进行调查,并从中获取必要信息的研究方法。询问法简便易行,对材料的处理也比较容易,能在较短时间内获得足够数量的信息,因而也是管理心理学使用最广泛的方法。

询问法通常包括问卷法、谈话法和心理测量法。

1. 问卷法。问卷法就是用内容明确、表达清楚的问卷,让研究对象根据个人情况自行选择答案的研究方法。问卷经常采用的格式有问答式、选择式和等级排列式等。

问卷法的优点是可以在较短时间内取得广泛的材料,使结果明确、方法简单且易于掌握。但这种方法可靠程度低,因而也难于把其结果直接与研究对象的实际行为进行比较。

2. 谈话法。谈话法就是研究者在调查中通过面对面的谈话,以口头信息沟通的途径直接了解研究对象的心理状态的一种方法。谈话法可以分为有组织的谈话和无组织的谈话两种形式。有组织的谈话过程严密、层次分明,具有固定的谈话模式。研究者根据预先拟定的提纲提出问题,



让研究对象在一定的范围作出回答。无组织的谈话过程比较松散，层次交错、气氛活跃，没有一个固定的模式。研究者提出的问题往往涉及到很大的范围，被试者可以根据自己的想法，主观地、创造性地进行回答，通过这种谈话，双方不仅交换了意见，也交流了感情。

谈话法简便易行，便于迅速获得第一手材料，因而使用范围较广，由于研究对象的心理特征必须从谈话的内容中去寻找，所以也有较大的局限性。

3. 心理测量法。心理测量法就是采用标准化的心理测量表或精密的测量仪器，来测量研究对象的心理品质的研究方法。常用的心理测量有能力测量、人格测量等。

心理测量法要求精密度高，过程比较复杂，需要精心的设计和严格的掌握。这种方法所得到的结果比较准确，对于研究者作量的分析、从程度上把握被试者的心理品质具有很大的帮助。

总之，管理心理学采用的以上方法都有一定的优点，也有一定的局限性。在许多情况下，研究者不仅仅是采取一种方法，而是同时采取几种方法，相互取长补短，彼此相得益彰。

第三节 管理心理学与其他学科的关系

在心理科学体系中，管理心理学是应用心理学的一个重要方面，它把心理学的知识运用于解决管理问题。在管理领域运用最广泛的是普通心理学、工程心理学和社会心理学。因此，应当重点理解管理心理学与普通心理学、管理心理学与工程心理学、管理心理学与社会心理学的关系。

一、管理心理学与普通心理学的关系

普通心理学是关于人的心理活动的普遍规律的科学，它所研究的内容是人的心理过程和个性心理。管理心理学要运用普通心理学所揭示的人的这些心理活动的一般规律，并使之在管理领域具体化。例如，决策是管理的一个重要问题。一个部门、单位的领导人能否采取正确



的决策,这对该部门、单位的发展将起重大的作用。所谓决策,从心理学的角度来看,实际上就是人的思维过程和意志过程。领导人在作出某项决策之前,首先要对本单位的各方面情况进行全面的调查研究;其次,是对已掌握的情况进行去粗取精、去伪存真的加工处理;再次,就是在此基础上制定出几种可供选择的决策方案,并在这些方案中选出最佳方案。这样一个过程是人的较完整的思维过程。但是,领导人在作出正确而又及时的决策时,还需要具备当机立断的意志品质。如果领导人优柔寡断、议而不决、决而不行,缺乏坚强的意志品质,那么就不能及时地作出正确的决策。所以,领导人正确运用思维和意志的基本规律,是保证及时、正确地进行决策的心理学基础。

由此可见,普通心理学是管理心理学的基础,管理心理学是普通心理学规律在管理过程中的具体应用。两者具有一般与特殊、主干与分支的关系。

二、管理心理学与工程心理学的关系

工程心理学研究的对象是人与机器的关系,更确切地说,是研究人与机器、环境相互作用过程中人的心理活动规律。在人—机系统中,人对信息的接收、加工、储存和采取决策等心理特点,将随着生产技术的不断自动化而不断发展和变化,人的心理负荷也不断加重。这是由于在当代的自动化生产过程中,人不能直接观察机器的运转。人与机器之间的信息传递,必须通过显示系统和操纵系统的科学装置进行。人对来自机器的信息要正确地感知,并作出正确的分析综合,然后才能根据已有的知识经验作出正确的判断,发出正确的指令。在这个过程中,人是最积极、最活跃的因素。在人—机系统中,既要充分发挥人的中心作用,也要充分利用机器克服人力的局限性,使人与机器之间结合得更协调,以达到既能高效率地工作,又有利于劳动者的身心健康。在科学技术高度发展的条件下,工程心理学对这些问题的研究,有着十分重要的作用。

由此可见,工程心理学和管理心理学都涉及到人的心理问题,二者既有区别,又有联系。工程心理学是以人与机器的关系为研究对象,从局部来研究提高生产率的问题,而管理心理学则是以人与人的关系为研究对象,从全面调动人的积极性这一整体观点上来研究提高劳动生产率