

管理心理学

GUANLI XINLIXUE

■ 李振文

华中科技大学出版社

335

C93-65
L36

管 理 心 理 学

李振文 编著

华中科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/李振文 编著

武汉:华中科技大学出版社, 2002年4月

ISBN 7-5609-2517-0

I. 管…

II. 李…

III. 管理心理学

IV. C93-05

管理心理学

李振文 编著

责任编辑:钟 珊

责任校对:张兴田

封面设计:潘 群

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87545012

录 排:华中科技大学出版社照排室

印 刷:核工业三〇九印刷厂

开本:850×1168 1/32 印张:9.375

字数:225 000

版次:2002年4月第1版 印次:2002年4月第1次印刷

印数:1-2 000

ISBN 7-5609-2517-0/C·56

定价:12.80元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

前 言

管理心理学是近代蓬勃兴起的一门学科。随着科学技术的迅猛发展,管理活动中人的因素越来越突出、越来越重要。管理心理学中以人为中心的管理思想和管理策略可以大大地开阔人们的眼界、有力地促进经济体制和政治体制的改革、加快我国社会主义现代化建设的步伐,已经引起了企业界和政府部门的高度重视,也激发了各界人士的极大的学习热情。

本书以未系统学习过心理学知识的大学生为对象,以介绍管理心理学的基本理论为主,力求在结合公共管理活动实际的阐述中有所创新,并充分注意我国国情和时代特征,介绍管理心理学的最新研究成果。例如本书对组织的社会心理环境作了专门介绍,对人们迈向知识经济时代的价值取向作了一些阐述,思路比较开阔。

但是,本书所介绍的理论大多是由西方学者提出来的,其中既包含了一系列最丰富的科学成就,又反映了资本主义的生产关系和人际关系,与我国的社会情况有一定差异,我们必须认真地分析、鉴别,不能盲目套用。

本书受篇幅限制,只好精选内容,突出重点,以简明的语言来表述,图文并茂,具有可读性。

由于编者水平有限,书中疏漏和错误之处,恳请专家、读者们批评指正。

本书引用了国内外许多学者的研究成果和材料,恕不一一列出,在此深表谢意!

本书在编写和出版过程中,得到了华中科技大学公共管理学院、教务处、出版社领导同志的大力支持,在此一并致谢!

编著者

2002年2月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 管理心理学的研究对象	(1)
第二节 管理心理学的产生与发展	(6)
第三节 心理学的有关知识	(13)
第四节 管理心理学的相关学科和学科性质	(19)
第五节 管理心理学的研究方法	(25)
第二章 个性差异与管理	(31)
第一节 能力和能力差异	(31)
第二节 气质和气质差异	(42)
第三节 性格及其形成	(49)
第四节 性格特质研究	(54)
第三章 社会认知和管理	(61)
第一节 影响认知的因素	(61)
第二节 认知简约化	(67)
第三节 归因理论	(75)
第四节 自我认知	(81)
第四章 价值观与态度	(92)
第一节 价值观	(92)
第二节 态度及其测量	(101)
第三节 劝导技巧	(109)
第五章 动机与激励	(121)
第一节 动机与行为	(121)
第二节 需要、目标和动机	(125)
第三节 激励理论	(136)

第四节 利他行为·····	(151)
第六章 群体中的关系与沟通·····	(157)
第一节 群体与群体类型·····	(157)
第二节 人际关系·····	(163)
第三节 人际沟通·····	(170)
第七章 群体运行分析·····	(186)
第一节 群体规范与群体压力·····	(186)
第二节 凝聚力与士气·····	(192)
第三节 群体决策与群体思考·····	(201)
第四节 竞争与合作·····	(207)
第八章 领导心理·····	(216)
第一节 领导·····	(216)
第二节 领导者的影响力·····	(220)
第三节 领导理论·····	(227)
第九章 组织和组织改革·····	(244)
第一节 组织·····	(244)
第二节 组织结构·····	(252)
第三节 组织改革·····	(261)
第十章 组织的社会心理环境·····	(272)
第一节 组织宏观环境概说·····	(272)
第二节 时尚、舆论与流言·····	(275)
第三节 集群行为·····	(284)

第一章 绪 论

现代科学技术突飞猛进，极大地改变着世界的面貌。我国的社会主义建设蓬勃发展，经济体制改革和政治体制改革不断深化，祖国面貌日新月异，人民的生活水平不断提高，人们的思想观念和行为方式也随之发生巨大变化。在这种形势之下，如何不断提高管理水平，调动广大干部群众的社会主义建设积极性，是摆在我们面前的一个重大而迫切的课题。马克思主义历来十分重视人的因素，认为在构成生产发展的重要因素中，人是最重要的，其次是科学的方法，然后才是先进的工具。在社会管理的各个方面，重视人的因素，确立“以人为中心”的管理原则，已经成为一种强大的趋势。管理先要“理人”，“理人”必须“理心”。管理心理学正是遵循着“以人为中心”的原则，研究管理活动中的“人心”问题。

第一节 管理心理学的研究对象

一、管理心理学的定义与研究内容

“科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。”（《毛泽东选集》第1卷，北京：人民出版社，1991年第2版，第309页）

管理心理学是心理学的一个分支，它运用心理学的理论和方法，探讨在管理活动中管理者与被管理者的心理特点和规律，为改进管理工作提供心理学依据，正确地预测和指导人们在组织中的行为，协调管理活动中人与人的关系，调动职工的生产和工作

积极性，促进生产效率和工作效率的提高。

所谓管理，就是通过计划、组织、指挥、控制来协调人、财、物、信息、时间等各种资源，以实现既定的目标。广义的管理是指对人类一切社会活动的管理，狭义的管理是指对生产力三大要素的管理。

所谓心理，来自于希腊文“psyche”，原意为灵魂，现在指感觉、知觉、记忆、意识、能力、动机、情绪等心理现象的总称。它属于个体的内心世界，是人脑对客观事物的反映。人的心理的形成主要缘于人类的社会生活条件，同时又具有能动性的特点。

管理心理学的研究内容大致可以分为个体心理、群体心理和组织心理三大部分。组织犹如人体，群体犹如人体的器官，个体犹如构成器官的细胞。管理心理学的研究脉络一般按照由小到大的顺序展开：由个体心理延伸到群体心理，再扩大到组织心理。相对说来，目前对个体心理的研究更加成熟一些。

第一部分是个体心理研究。个体心理研究把管理者和被管理者作为处于管理活动中的个体抽出来，研究他们的个性差异、社会认知特点和他们的价值观与态度、需要动机等问题。人的积极性、主动性和创造性直接影响着个人在社会活动中的效率，而个人的活动效率又直接影响着群体和组织的整体效率。需要动机和激励问题是管理心理学的核心问题。分析人的需要，就可以了解他的动机，进而预测他的行为，推动他形成高层次的需要，激励他高尚的动机，引导他正确的行为。有效地引导人们正确的行为，是社会活动家们梦寐以求的目标。

第二部分是群体心理研究。群体是指规模不大但有一定结构的人群，群体成员之间可以直接交往，如机关里的科室和企业里的班组。群体心理研究主要是研究群体中的人际关系和沟通、群体动力、领导等问题。怎样才能赢得别人的喜欢，哪些因素构成信息传递障碍，竞争与合作会产生什么样的心理效应，怎样提高群体领导者的影响力，群体心理研究向我们描绘了一幅群体成员心理交互作用的

生动画面。

第三部分是组织心理研究。组织心理研究涉及组织及其改革、组织环境等问题。组织是管理的载体，探求组织的最佳结构，以消除机构臃肿、运转不灵、人浮于事的问题，是组织心理研究的重点。组织改革的动力是什么，为什么不少人莫名其妙地畏惧改革，本书将介绍组织改革的阻力和克服阻力的心理策略。对于组织的社会心理环境，本书将简单介绍社会风尚、流言、集群行为等内容。

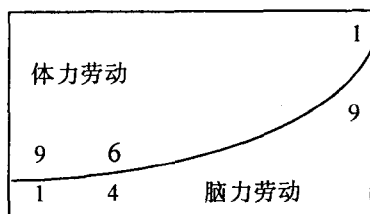
二、管理要“以人为中心”

早期的管理并不重视对人的研究，只重视人力、物力、财力、时间的节省；现代管理则相当重视对人的研究，重视对人的心理的研究，随着时间的推移，重视的程度不断提高。管理心理学为什么强调自己的研究“以人为中心”呢？根本原因是由于人在管理活动中的地位决定的。具体说来，主要有以下3点。

第一，人是管理活动的主体。管理活动涉及多种因素，例如人力、资金、原材料、设备、技术、时间、情报等等，在这些因素中，人是最重要的因素。随着科学技术的发展，机械可以代替人的许多体力劳动，计算机也可以代替人的某些脑力劳动，办公自动化给我们带来的便利，特别是互联网的使用，其巨大的功能叫人惊叹不已。但是，机器的设计、制造和使用，最终还是要依靠人。计算机严格遵循着逻辑程序来进行工作，记忆准确、运行快速，这既是它的优势所在，也正是它的局限所在。它无法像人脑那样具有选择性，无法像人那样能够“抓住主要矛盾”，忽视或者自动忘却无关紧要的信息，更无法像人脑那样突发奇想，爆发灵感，单刀直入地解决问题。现在许多政府部门正在逐步实现“电子化”，但是，对现代社会事务的管理，行政管理活动的有效运行，社会各项事业的发达兴旺，归根结底不是取决于物，而是取决于人。

第二，科学技术的发展突出了人的因素。科学技术的发展使脑力劳动的比重越来越大，人的因素也就越发突出。早在 1978 年，邓小平同志就针对我国现代化发展的趋势说：“随着现代科学技术的发展，随着四个现代化的进展，大量繁重的体力劳动将逐步被机器所代替，直接从事生产的劳动者，体力劳动会不断减少，脑力劳动会不断增加，并且，越来越要求有更多的人从事科学研究工作，造就更宏大的科学技术队伍。”（《邓小平文选》第 2 卷，北京：人民出版社，1994 年第 2 版，第 89 页）

目前，知识经济已初见端倪。在知识经济社会中，将普遍采用信息技术、多媒体技术、虚拟技术等，导致整个社会的数字化、网络化。如果说大机器的使用曾经有效地延伸了人的臂膀，增强了人的体力，那么，现代数字化信息技术则实现了生产的自动控制和远程控制，使得人能够有效地抽出身来，体力得到真正解放，而脑力劳动的比重越来越大。研究人员指出，在机械化水平低的情况下，体力劳动与脑力劳动之比是 9：1，在中等机械化水平下是 6：4，在全盘自动化的情况下是 1：9，如图 1-1 所示。



如果说对体力劳动可以采用严格监督和控制的手段进行管理，那么，这种手段对脑力劳动却难以奏效。例如，人们无法监督科学家思考问题，也无法在严格监督的情况下期盼计算机操作人员发挥最佳水平。对脑力劳动严格监督的结果，只会事与愿违。现代社会中人的因素如此突出和特殊，因此现代管理必须认真地研究人，必须充分地发挥人的积极性、主动性和创造性。

第三，人的心理水平的提高突出了人的因素。现代社会人们的生活水平和文化水平得到了普遍提高，当人们的物质生活需要得到适当满足后，就会逐渐转向对较高层次的精神生活的追求。一个常见的事实是，在家里添置了电视之后，人们就会不由自主地更加关心天下大事，眼界更加开阔。马克思认为，人不仅有物质生活的需要，而且还有精神活动的需要。物质生活的需要仅仅是人的需要的前提，精神活动的需要才是人的需要的本质。心理水平不断提高的现代人需要有一个生动活泼的社会心理环境，需要获得信任和尊重，需要发挥才能和作出贡献，他们对传统管理中强迫监督的手段和窒息创造性的清规戒律自然而然地表现出愤慨。我们在管理活动中，在做思想政治工作的時候，不仅要关心人们的物质需要，更要充分注意满足人们的各种精神需要。例如，信任和尊重他人，在工作中给予他人必要的权力和责任，对于他人的工作成就给予及时的承认和鼓励，以及大胆提拔和使用德才兼备的干部，等等。

美国学者英格尔斯在《走向现代化》一书中对于人们的心理、观念在社会变革中的作用有着精辟的论述。他说：“那些完善的现代制度以及伴随而来的指导大纲、管理守则，本身是一些空的躯壳。如果一个国家的人民缺乏一种能赋予这些制度以真实生命力的广泛的现代心理基础，如果执行和运用着这些现代制度的人，自身还没有从心理、思想、态度和行为方式上去经历一个向现代化的转变，那么失败和畸形发展的悲剧结局是不可避免的。再完美的现代制度和管理方式，再先进的技术工艺，也会在一群传统人的手中变成废纸一堆。”因此，管理心理学理所当然地研究人、关心人，推崇“以人为中心”的管理原则。

管理心理学提出了与传统管理有着明显区别的管理理论。

第一，传统管理重事、重物，管理心理学重人。由重事、重物转变为重人，有一个漫长的演变过程。奴隶社会的奴隶只是一个“会说话的工具”；在20世纪初，当时的传统管理理论依旧以

事、以物为中心，只注重任务的完成，只注重金钱和物质条件对人的刺激；只是到了 20 世纪 20 年代末，才逐步认识到管理必须以人为中心，才强调采用各种激励手段，尤其是精神的激励手段来调动人的积极性和创造性。

第二，传统管理采取监督强制方法来推动任务的完成，管理心理学则强调通过满足人的需要来实现组织目标。传统管理认为人是懒惰、自私的，必须采取监督强制方法；而管理心理学则相信人们是勤奋的和有理性的，相信个人的目标和组织的目标是相容的，可以通过满足个人物质的、特别是社会的和精神的各种需要，激励他们在实现个人需要的同时实现组织目标。

第三，传统管理充满独裁作风，管理心理学则强调参与管理或民主管理。传统管理由领导者个人决策，一个人说了算；而管理心理学强调“民主作风”，提倡大家参与决策，参与管理。在西方国家叫做“参与管理”，在我们国家叫做“民主管理”。人民代表大会制度以及职工代表大会制度，从根本上保证了“民主管理”得以真正实施。

第二节 管理心理学的产生与发展

一、管理心理学产生的背景

管理心理学的产生和发展是与现代生产力、生产技术相联系的社会化大生产的需要分不开的，是管理实践发展的内在要求。

自从人类有了分工与协作，就有了管理。当古人捕捉猛兽的时候，一些人埋伏在陷阱旁边，另一些人驱赶猛兽落入陷阱，然后大家一哄而上，用石块砸死猛兽。这里就有管理的萌芽。马克思说：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。”

（《资本论》第1卷，北京：人民出版社，1975年，第367页）

管理心理学的产生是心理学运用于资本主义企业管理实践的结果。在资本主义初期，当破产的农民进城谋生，把自己的劳动力当作商品卖给资本家之后，他们之间的相互关系和心理状态会发生巨大变化。马克思曾经生动地描绘说：“原来的货币所有者成了资本家，昂首前行；劳动力所有者成了他的工人，尾随于后。一个笑容满面，雄心勃勃；一个战战兢兢，畏缩不前，像在市场上出卖了自己的皮一样，只有一个前途——让人家来鞣。”（《资本论》第1卷，北京：人民出版社，1975年，第200页）资本家把工人组织起来，让他们围绕在机器旁拼命地劳动。在大机器生产为资本家创造的巨大利润面前，资本家得意忘形。他们加强了对生产过程的管理，最大限度地榨取着工人的剩余价值。工人劳动情绪当然相当低落，并逐步引发对抗，由怠工到罢工，斗争此起彼伏。对于工人的反抗，资本家曾经不假思索地采用最残酷的手段进行镇压。但是，压迫越深，反抗越烈，残酷镇压只能引起工人更大的反抗。后来，资本家不得不注意到一些学者对工人的心理及其行为问题的研究，开始逐步改变策略，披上温情脉脉的面纱，在加强对生产过程管理的同时，有限度地满足了工人某些生活的和心理的需要，这样，在一定程度上缓解了冷冰冰的劳资关系，使得资本家的大机器得以继续运转。这一变化，是工人阶级反抗资本家的斗争结果，也表现了资本主义管理具有一定自我调节的功能。同时，这一变化也为管理心理学的产生和发展创造了现实的需要——现实的社会需要正是一门学科产生和发展的坚实基础。

管理研究由经验走进科学，是大批学者的不懈努力的结果。泰罗（F. W. Taylor）就是其中著名的代表人物之一。他1911年撰写了《科学管理原理》一书，提倡工时定额、合理操作、计件工资，创立了泰罗制，被尊为“科学管理之父”。

泰罗1878年到米德瓦尔钢铁公司当工人，6年之间由工人升

为领班、工长、总机械师、总绘图师直至总工程师。在这段时间里，他注意到产量不高的原因是工人“故意偷懒”。1898年他受聘到伯利恒钢铁公司去解决产量不高的问题，为此进行了一系列有名的实验。第一个实验是搬运铁块实验。泰罗为搬运工人设计了一整套搬运铁块的标准动作方式，使每个工人日搬运量从12.7吨猛增到48.3吨。第二个实验是铁锹实验。他测出工人每一铁锹的最佳负载量——9.5公斤，然后设计出一套大小不同的铁锹，大的铲粉灰，小的铲矿石，充分“利用了”工人的体力。第三个实验是派工制度实验。工人每天一上班就通过卡片得到劳动定额、劳动报酬及对动作、工具要求的指示。后两个实验是在堆料厂进行的，实验使堆料厂工人日操作量由16吨提高到59吨，堆料厂工人由400~600人减少到140人。列宁深刻评价了泰罗制，指出：泰罗制“一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段，另一方面是一系列的最丰富的科学成就，即按科学来分析人在劳动中的机械动作，省去多余的笨拙的动作，制定最精确的工作方法，实行最完善的计算和监督制等等。”（《列宁选集》第3卷，北京：人民出版社，1972年第2版，第511页）

虽然不少人认为泰罗只是强调经济与效率，把人当作机器的附属物和“经济动物”，但是泰罗本人却宣称，他的一套管理办法实质是一次心理革命。他于1912年在美国国会的答辩词中说：“科学管理实质上是在一定机构或行业内从事劳动的人们的一种彻底的心理革命——是对他们的工作、对他们的同事、对他们的雇主所负责任的彻底的心理革命。它还是那些从事于管理工作的人们（工长、总管、企业所有主、董事会）的彻底的心理革命——他们对他们的同事、对他们的工人，对他们的日常工作中的所有问题所负责任的彻底的心理革命。”按照泰罗的解释，这种心理革命表现在，使劳资双方从只注意如何分配财富以致彼此对抗与斗争，转变为共同注意增加财富而友好合作与互助，使大家都用严格的科学知识代替老的单凭经验或个别人的判断和意见办事的心理状

态，使“他们停止相互拖后腿，并转而肩并肩地向着同一方向推进”。可见，泰罗已经从生产管理的实践中逐步引出了社会心理方面的问题。

二、管理心理学的理论开拓

20 世纪初，由于生产力的蓬勃发展和生产关系中劳资矛盾的尖锐化，资产阶级迫切需要找到缓和劳资矛盾和开辟新的人力资源的途径。心理学、社会学、社会心理学的丰硕研究成果为管理心理学开辟了理论发展的道路。管理心理学就是在这种条件下产生的。

当时，由于广泛采用大机器生产，就提出了如何使人的生理、心理特点适应这种生产特点的要求。于是，一批生理学家、心理学家开始研究有效地利用人的生理、心理资源问题，以获得更高的生产效率。原籍德国的美国哈佛大学心理学教授闵斯脱伯格（H. Munsterberg）1912 年撰写了《心理学与工业效率》一书，率先讨论了用心理测验的方法选拔合格工人的问题，研究了疲劳及劳动合理化问题，提出了创造心理条件以得到满意的产量，以及满足人的需要从而符合劳资双方利益等观点。闵斯脱伯格首先把心理学系统地引入到工业生产领域，因此被人们称为“工业心理学之父”。

工业心理学虽然把心理学引入了工业生产，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是从个人的心理出发，而没有注意到工作的社会环境、人际关系、领导者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，所以影响不大。直到 1924—1932 年，美国哈佛大学教授梅奥（G. E. Mayo）等人，在美国西方电器公司的霍桑工厂进行了一系列有名的实验（即“霍桑实验”），把心理学、社会心理学、人类学等学科结合起来，对企业中人们的心理与行为进行综合探索、实验与分析，从中总结出一套“人际关系”的理论，才为管理心理学的形成奠

定了实验的理论基础。

霍桑实验有4个阶段。第一阶段为照明实验。提高了车间的照明度，产量会随之提高，这是实验者意料之中的事，但是不断降低照明度，直到相当于月光的亮度，产量依然持续上升，这不合乎实验者事前的假设，令人不得其解。第二阶段为福利实验。逐步增加职工福利待遇，如减少工时，免费提供茶点，可以提高产量，这好理解。但是逐步取消了这些待遇，产量仍然持续上升，得到同照明实验相似的结果。第三阶段为谈话实验。30多个学者花了3年时间与2万多名职工进行了“非诱导式”的谈话，即只是随声附和职工的话，而不转移话题，不对所谈的问题表明态度。职工们认为，能和专家学者谈话，倾吐胸中的怨气，哪怕没解决实际问题，也足以令人兴奋不已。这次谈话搞清楚了第一、第二阶段实验中令人费解的结果：工人们认为能参加科学家们主持的实验感到非常荣幸，不管条件变得如何差也要努力工作，否则会认为对不起这些科学家。第四阶段为继电器绕线工人的群体实验。实验目的是要了解在群体中什么因素影响人们的行为，除了正式群体外，是否还有一些非正式群体，它们的作用如何等等。在这个实验中发现，职工中存在着非正式群体，非正式群体中有其约定俗成的规范，这种规范控制着职工的行为，其力量甚至大于组织明确规定的正式规范。

通过霍桑实验，梅奥等人提出了异于传统管理理论的新观点。第一，职工不是“经济人”，而是“社会人”，影响职工生产积极性的因素不仅有物质条件，还有社会的和心理的条件。第二，影响生产效率的第一因素不是工作条件和工资报酬，生产效率的高低主要取决于人与人之间的关系，职工追求被尊重，追求荣誉感。第三，不能只重视“正式群体”，还必须重视“非正式群体”。因此，作为一个管理者或领导者，不仅必须具备组织、控制整个企业经营事业的能力，还必须具备满足职工的社会与心理要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。

梅奥于 1933 年撰写了《工业文明的人性问题》一书，创立了人际关系学说。这一学说成为管理心理学重要理论来源之一。

在管理心理学的理论开拓中，除了梅奥提出的人际关系理论之外，还有许多心理学家做出了重大贡献。

美国社会心理学家莫里诺 (J. L. Moreno) 在 20 世纪 30 年代提出测量个体在群体中与其他成员的相互关系的方法，称之为社会测量法。此方法是通过问卷，巧妙地提出一些问题，让被试按照自己的意愿回答喜欢（或讨厌）和哪些群体成员一起工作、游戏或进行其他活动，再把被试的回答汇总，制成表、绘成图，就可以十分清楚地表现出群体中人际关系状况。这种方法在管理心理学中得到广泛运用。不过，莫里诺的社会测量理论认为，通过测量群体的人际关系状况，就可以推知全社会。显然，这不能令人接受，因为群体的结构和性质与社会的情况大不相同。

德国心理学家勒温 (K. Lewin) 借用物理学中“力场”、“磁场”的概念，把外界环境因素看成是外在的心理力场，而人的心理活动是内在心理力场和外在心理力场相互作用的结果。当人的需要未被满足时，就会产生内在心理力场的张力，而外在心理力场则起导火线的作用。他提出了著名的行为公式

$$B = f(P \cdot E)$$

其中： B 是行为， P 是个人， E 是环境。公式的意思是，人的行为是人与环境相互作用的函数。勒温最初用“场”理论解释个体行为，后来又运用于群体行为的研究，提出了“群体动力”的概念，认为群体活动的方向与力量的大小，是研究群体活动的最重要指标。群体动力理论对管理心理学的形成和发展有重大影响，使人们注意到群体心理气氛、领导作风、意见沟通等多方面问题。

1947 年，以著名心理学家李可特 (R. Likert) 和阿吉里斯 (C. Argyris) 为首的美国密西根大学社会研究所对领导的形态做了一系列的实验研究。这项研究从探讨企业各部门生产力差异的影响因素出发，对职工的精神状态、管理人员的心理因素、管理