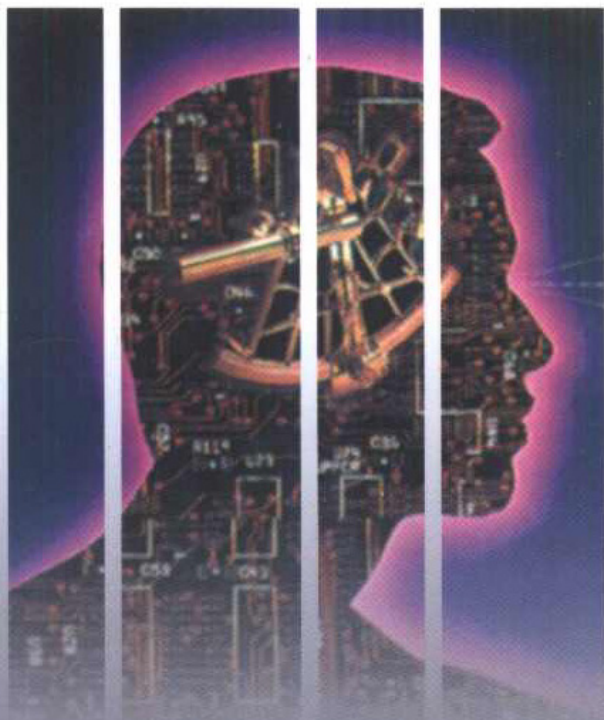


现代管理心理学教程

刘亚臣 冯明凯 主编



NEUPRESS
东北大学出版社

867

2015.11

现代管理心理学教程

主 编 刘亚臣 冯明凯

副主编 寇有存 王丽雅 孙厚才

杨丽君 朱 昊 马兴东

东 北 大 学 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

现代管理心理学教程/刘亚臣, 冯明凯主编. —沈阳: 东北大学出版社, 2002.5

ISBN 7-81054-200-1

I. 现… II. ①刘… ②冯… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 037605 号

出 版 者: 东北大学出版社

(邮编: 110004 地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号)

出 版 人: 李毓兴

印 刷 者: 东北大学印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

开 本: 787mm×1092mm 1/32

字 数: 253 千字

印 张: 11.25

出版时间: 2002 年 5 月第 1 版

印刷时间: 2002 年 5 月第 1 次印刷

责任编辑: 刘振军

封面设计: 唐敏智

责任出版: 杨华宁

定 价: 13.80 元

垂询电话: 024—83687331 (发行部)

024—83680265 (传 真)

E-mail: neuph@neupress. com

http: //www. neupress. com

前 言

管理心理学是一门研究管理领域中人的心理、行为活动规律的学科，也是一门理论性和实践性很强的学科。管理心理学强调管理要“以人为中心”，在管理中要注重管理人员和工作人员的心理特征和心理素质的培养，才能加强和提高管理工作的效益。本书试图通过全面而系统地阐述，使读者比较科学地掌握管理心理学的基础理论和基本知识，认识管理中人的心理行为活动的规律性，能运用理论来解决管理中的实际问题。管理心理学更是一门研究组织成员在个体、团体和组织等不同层次上的行为规律的科学。掌握了这种规律，便能理解和影响组织成员的行为，从而更好地实现组织目标。如何吸引、保留和激励优秀的组织成员是所有组织生存发展的一个重要因素。优秀的管理者不仅需要掌握管理的知识和方法，还需要掌握正确处理各种人际关系的技巧。管理心理学是现代管理科学系统中不可缺少的组成部分。

为适应教学改革的需要，加强对管理心理学这门学科的研究和学习，我们组织有关专家学者编写了《现代管理心理学教程》一书。本书本着理论与实际相结合的原则，既注重科学严谨，又注重生动活泼。总体按排上不仅介绍现代管理心理学基本理论的发展概况和主要流派，更多的是从个体、团体和组织等不同层次上介绍和探讨各种因素对个体行为、

组织行为、组织结构和组织发展的影响，以帮助大家深入理解各层次的行为特征和蕴涵的心理规律。

本书由刘亚臣、冯明凯任主编，寇有存、王丽雅、孙厚才、杨丽君、朱昊和马兴东任副主编。具体分工如下：第一章：杨丽君（沈阳建筑工程学院）；第二、三章：冯明凯（沈阳建筑工程学院）；第四、五章：寇有存（沈阳建筑工程学院）；第六、七章：王丽雅（沈阳建筑工程学院）；第八、九章：孙厚才（沈阳建筑工程学院）；第十章：朱昊（沈阳建筑工程学院）；第十一章：马兴东（辽宁金帝第二建筑有限公司）。

刘亚臣提出本书的总体设计和框架并最后统纂定稿。由于水平有限，加之时间仓促，不妥和纰漏在所难免，希望广大读者不吝赐教。

编 者

2002年5月于沈阳

目 录

第一章 绪 言	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	5
第三节 学习、研究管理心理学的意义	20
第四节 管理心理学的研究方法	26
第二章 管理心理学的相关理论	31
第一节 西方人性假设理论	31
第二节 管理学的基础理论	39
第三节 心理学的基础理论	44
第三章 个体心理过程	47
第一节 认知差异与管理	47
第二节 个性差异与管理	59
第三节 需要理论与管理	80
第四节 动机理论与管理	90
第五节 激励理论与管理	95
第六节 挫折理论与管理	105
第七节 态度理论与管理	112

第四章 群体心理理论	122
第一节 群体的概念与分类.....	122
第二节 群体的规模与结构.....	129
第三节 群体动力.....	131
第四节 群体中的人际关系.....	151
第五章 领导心理理论	159
第一节 领导的界定.....	159
第二节 领导的功能.....	161
第三节 领导的影响力.....	165
第四节 领导艺术.....	173
第五节 现代领导体制.....	181
第六节 国外的几种领导理论.....	185
第六章 组织心理理论	200
第一节 组织概述.....	200
第二节 组织设计.....	208
第三节 组织效率.....	218
第四节 组织变革与发展.....	223
第五节 团队——21 世纪企业组织形式	233
第七章 决策心理理论	240
第一节 决策的心理活动规律.....	240
第二节 实施决策的心理.....	262
第三节 决策者的心理素质.....	269

第八章 员工的心理调适	272
第一节 人生道路挫折难免.....	272
第二节 挫折的行为反应及对心理的影响.....	275
第三节 现代人的心理问题.....	280
第四节 加强心理保健, 重视心理调节.....	283
第九章 管理人才的开发	292
第一节 管理者的职业特征.....	292
第二节 管理人员的心理特质.....	295
第三节 开发管理人才.....	299
第十章 企业家心理与行为	313
第一节 企业家概说.....	313
第二节 企业家行为的分析.....	318
第三节 企业家行为的社会心理条件.....	322
第十一章 文化与管理	331
第一节 组织文化的概念和特征.....	331
第二节 创建卓越的组织文化.....	339
第三节 跨国经营管理中的文化问题.....	344
主要参考文献	349

第一章 绪 言

学习管理心理学，首先必须了解这门学科的研究对象、基本内容，以及学习的目的和方法。

第一节 管理心理学的研究对象

管理心理学又称组织心理学、组织管理心理学。它是运用心理学、管理学、行为学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的原理，研究管理活动中人的心理活动和行为规律的一门综合性科学，也是一门跨越自然科学与社会科学的边缘性科学。

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学科。它是心理科学的一个分支，又是管理科学的一个重要组成部分。它把心理学的基本原理和其他学科的研究成果应用到管理活动中，分析和研究人的心理活动和行为规律，探索激励人的心理和行为的各种途径和技巧，提高对人的行为的预测、引导和控制，以达到充分调动人的积极性、提高工作绩效的目的。所以，管理心理学也是一门应用心理学科。

现代企业管理的特点是强调以人为中心的管理，建立以人为中心的管理制度。从系统论的角度分析，企业或组织的管理过程包括两大系统：一是技术系统，即“人—机”系统，也就是“人”和“机器”的关系。它由物质资料结构和

劳动力结构组成，通过对劳动对象、劳动资料和生产、经销过程的管理，以探讨怎样使人适应机器的特点以及使机器适应人的心理生理特点，创造一种能提高人的能力的条件和环境，从而提高劳动生产率。二是社会心理系统，即“人—人”系统，这是生产过程中对人与人之间相互交往过程的管理，探讨如何协调人际关系，最大限度地调动人的积极性，以不断提高工作绩效。上述两大管理系统中，人是现代企业管理制度的主体。

现代企业人、财、物资源关系中，人是首要的资源。虽然先进的科学技术和现代化的机器设备、充裕的资金、准确的信息等在企业的生产、经营活动中发挥着重要的作用。但是，事在人为，先进的机器设备要靠人去操作，再充裕的资金也得靠人去合理使用，信息靠人去收集和掌握，企业目标靠人去实现，一句话，离开了人的积极性、主动性和创造性，就没有企业的效率和效益。随着科技发展，机器人的出现，电脑可以代替人脑的部分功能，但设计和使用机器及电脑的仍然是人。因此，科技越发展，就越要重视人的因素，建立以人为中心的管理制度。

管理心理学是一门以企业或组织中的人作为独特的研究对象，研究如何调动人的积极性的学问。它包含有丰富的内容，涉及组织管理活动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。总之，它涉及到管理各领域中的人的各种心理行为问题，归纳起来有如下四部分。

一、研究个体心理

任何组织都是由众多的个体所组成，个体的积极性、主

动性和创造性的发挥如何，直接影响到个人在组织中的行为效率，而个人行为效率又直接影响群体、组织及整个工作的效率和效益。因此，个体的心理和行为是管理心理学的主要研究课题之一。

组织中不同的个体，一方面由于先天遗传素质的差别和后天所处的社会环境及个人经历、文化的差别，导致人与人之间的个体差异。另一方面，又由于他们处于同一个组织环境中，追求同一个组织目标，因而又具有许多共同的心理活动规律。

个体的心理研究包括个体的认知、需要、动机、态度等方面的差异，同时还包括组织中个体具有共同的心理活动规律，如共同的认知规律、共同的需求、态度改变的共同规律等。

管理心理学通过对个体心理的研究，揭示不同个体的心理及其行为特征和工作效率的关系，为管理者因材施教、合理用人提供理论依据。同时，揭示个体心理活动的共同规律，为提高对人的行为的预测、控制和引导，为制定各种行之有效的管理制度、措施和方法提供理论依据。

二、研究群体心理

群体是由个体组成的。个体的心理及其行为也不是孤立存在的。群体心理是群体成员在活动中表现出来的心理活动及行为特点的总和。如何更好地发挥群体的效率与效益，主要取决于群体中的人际交往、人际关系的状况及其性质。因此，群体心理和行为研究的核心是人际关系问题，这涉及到人际关系的测评、人际关系的障碍和改善、群体的规范、群体中人际关系的管理、群体的社会心理气氛、群体的凝聚

力、群体士气、群体的竞争与合作、群体的意见沟通、群体决策等等。

管理心理学通过对群体心理的研究，揭示群体与个体相互影响和相互作用的心理规律，为管理者有效地调节群体的人际关系、提高群体士气、增强群体凝聚力提供积极的帮助。

三、研究领导心理

领导心理与领导行为是影响组织、群体和个体的心理行为，进而影响生产（或工作）效率与效益的一个关键因素。因此，管理心理学把领导心理作为一个重要的内容来研究。对领导心理的研究有动态和静态两个方面。静态研究侧重于探索有效领导者的个性特征与素质、领导班子合理的结构、领导者的认知过程等。动态研究主要探讨有效领导者的决策过程和领导方法，以及领导者行为和所产生的不同心理效应等。

管理心理学对领导心理的研究，揭示领导者的素质、行为模式与被领导效能的途径和方法，为考核、选拔领导者，为提高领导艺术和效率提供科学依据。

四、研究组织心理

组织是群体或个体实现某种目标的工具，组织状况直接影响群体或个体的行为效率。组织心理是指在实现同一目标而组合起来的两个或多个不同层次、不同职能的群体在组织环境影响中所构成的心理或行为。它主要研究组织理论及其演变，分析不同组织环境、不同管理幅度、不同权责分配的相关机理以及它们对所有成员的心理影响；组织改革的心理

分析（如改革过程中的动力、阻力、实现组织变革发展目标的有效措施与途径等）；组织发展与组织效能等。

管理心理学对组织心理的研究，使组织在新形势下不断适应人的心理，以达到组织的最优化和高效化。

总之，管理心理学是以管理活动中，人的社会心理因素为研究对象，研究个体、群体、领导和组织的心理和行为规律，以调动人的积极性、主动性和创造性，提高工作效率为目的的科学。

第二节 管理心理学的产生

管理心理学产生于 20 世纪 40 年代末 50 年代初，后来逐步发展成为一门独立的科学，这门科学理论的形成与发展和管理科学的发展紧密相关。因此研究管理心理学的形成和发展，有必要先了解一下管理科学的发展过程。

一、管理科学的发展过程

管理是人类社会的一种普遍现象，任何一个单位，以至一个家庭，凡是有人群的地方，都存在着管理的问题。

管理作为一种社会现象，它不仅随着人类社会的组成而产生，同时也随着人类社会的进程而发展，人类在长期生产实践和社会实践中，不仅积累了丰富的知识，也积累了丰富的管理经验。国外有的管理学家认为，世界上第一部系统地论述管理问题的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。早在秦始皇时代，我国就修建了闻名世界的万里长城。如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验，单靠技术和金钱是不可能建造如此伟大的工程的，可见我国的万里长城是人民

协调劳动和卓越管理的历史见证。

但是在漫长的古代社会和中世纪，无论在我国，还是在外国，管理远没有形成一门科学。管理成为一门科学，只是近一百多年以来的事，随着资本主义的产生和发展，特别是在现代化大生产的条件下，人类的生产活动和生产方式发生了重大变化，致使管理的作用越来越大，这样，管理就逐渐形成一门独立的科学。

一般地说，管理过程的发展，大致可分为以下三个阶段，即经验管理时期、科学管理时期和现代管理时期。

（一）经验管理（传统管理）时期

资本主义企业的管理，如果从英国的产业革命算起，至今已有一百多年的历史。最初，在从手工业生产向机器生产转变阶段，管理还谈不上什么科学。那时，所谓的管理，无非是凭借业主个人的经验，一切由业主说了算，工人的技术传授是用师傅带徒弟的办法，师傅怎么干，徒弟也跟着怎么干。生产既无科学的定额，也没有固定的劳动时间，业主为了追求高额的利润，可以任意延长工作时间，工人劳动十分繁重。

（二）科学管理时期

从19世纪末至20世纪40年代，管理逐步成为一门科学，这一时期，谓之科学管理时期，泰勒是科学管理的主要代表人物。

泰勒（F.M.Taylor 1856—1915）出生于一个美国律师家庭。1900年左右，他在伯利恒钢铁公司推行了著名的“劳动定额”、“工资定额”、“工作流程图”（即操作方法标准化）、“计件工资制”、“岗位职能制”等一系列科学管理的制度和办法。

1911年泰勒发表了他的《科学管理原理》一书，这是西方科学管理最早的代表作，泰勒也因此西方享有盛名，被誉为“科学管理之父”。因此，有人又称科学管理为“泰勒制”。

后来，泰勒制在资本主义国家的企业中被广泛采用。泰勒制的采用，既缩短了劳动时间，又保证了产品的质量，与当时从中世纪沿袭而来的专制式的传统管理相比是一个巨大的进步，因此受到了企业家的欢迎，开始一段时间也得到了工人的认可，于是泰勒制风行一时，这种管理制度对于推动资本主义工业的发展起了很大的作用。

从当时所处的时代来考虑，泰勒制就其管理方法来说，是一个进步，但它实质在于最大限度地利用工人的工作日，来保证企业的最大利益，为资本家创造财富。按照列宁的观点，它是一种“榨取血汗的‘科学’制度”。在这种管理制度下，资本家获得高额利润，工人虽然也稍能增加一点工资，但工人却要以数倍的强度进行劳动。以铲掘铁砂和煤屑为例，按泰勒的方法改革后，工人每天的工资虽然平均增加了0.73美元，但劳动强度大大地增加了，因而资本家每天能从每个工人身上额外地得到2.3美元的利润。关于泰勒制的剥削实质，泰勒本人也是不否认的。泰勒在他晚年的回忆录中写道：“尽管那时我还年轻，但我觉得自己比现在还要老一些，这是不足奇的，因为我创造的这个制度给我招来了咒骂，生活实在可怕，我看到每个工人的眼里都充满着仇恨，”并说“总是感觉到这个世界上，每一个人都是我的敌人”。

泰勒的“科学管理”虽然有其科学的一面，但他的基本出发点是只考虑如何提高生产率，而对工人的思想和情感是

漠不关心的，他把工人看做机器的附属品，泰勒甚至对于人不能像牛那样愚蠢而感到遗憾。他认为，如果人真能像牛那样愚蠢就好了，这样就可以让他们俯首贴耳地按照他所设计的那套“标准动作”进行工作，工作效率就更能提高。

在泰勒看来，人是没有思想、没有内心世界的。人的行为单纯是由刺激引起的。资本家和工人都要钱，只是多少而已。因此他主张在企业管理中，要充分运用“金钱这个武器”。

泰勒还发现工人有联合起来反对当局的倾向，他提出，除特殊情况外，不得有四名以上的工人在一起工作。

(三) 现代管理时期

第二次世界大战以后，资本主义经济发展出现了许多新的变化：科学技术的迅速发展；生产过程自动化和连续化程度空前提高；市场竞争越来越激烈；生产日益社会化，等等，这些都对企业管理提出了许多更新的、更高的要求。促进企业对其管理从“科学管理”过渡到现代管理。现代管理理论有许多学派，其中最主要的两大学派是“管理科学学派”和“行为科学学派”。

1. 管理科学学派。管理科学学派实际上是泰勒的科学管理理论的继续和发展。所不同的是，它更加注意运用现代科学的成就，如运筹、系统工程、电子计算机等科学技术手段，形成一种现代的“科学管理”。

2. 行为科学学派。与管理科学学派并行发展的另一个最重要的学派是行为科学学派，行为科学学派强调从心理学、社会学角度来研究管理问题。

行为科学学派，重视社会环境以及人与人之间的关系等。对于提高工作效率的影响，行为科学学派认为，生产不

仅受物理因素、生理因素的影响，而且受社会因素的影响。管理者不能只重视物质、技术因素，而不重视社会、心理因素对生产效率的影响。概括地说，行为科学学派更加重视人的因素，重视在企业中人与人之间的关系，并主张用各种办法来“激励职工的工作动机”，用通俗的话来说，就是主张用各种办法来调动职工的积极性。

二、管理心理学产生的历史背景

管理心理学的早期理论产生于 20 世纪 30 年代，并在 40 年代末 50 年代初进一步发展成为一门独立的学科。随后，这个学科的理论在资本主义国家的企业管理实践中得到了承认与广泛应用。因此使这门学科成为现代管理理论最重要的学派之一。

为什么这门学科会在这个时期出现，这是具有历史背景的。

20 世纪初，西方资本主义国家由自由资本主义发展成为垄断资本主义，现代化工业生产进入一个新的历史阶段。随着生产和科学技术的不断发展，生产中操作人员的脑力劳动比重越来越大，而对脑力劳动者的管理仅仅采用强制和监督的办法显然是远远不够的。如何激发、调动劳动者的积极性、创造性和主动性，在实践中日益显示出来。从而使一些管理学家逐步认识到，在管理中要重视人的因素。当时著名的管理学家甘特就曾经强烈指出：“要注意‘个性’，企业中应该开民主会”。企业家中有少数有识之士，当时也认识到：“过去企业管理过分依靠效率工程师，今后要多注意心理学”。其中有一位企业家威廉斯，竟然抛弃了人事经理的职位，先后到煤矿、铁矿、造船厂去当临时工，体察工人的处