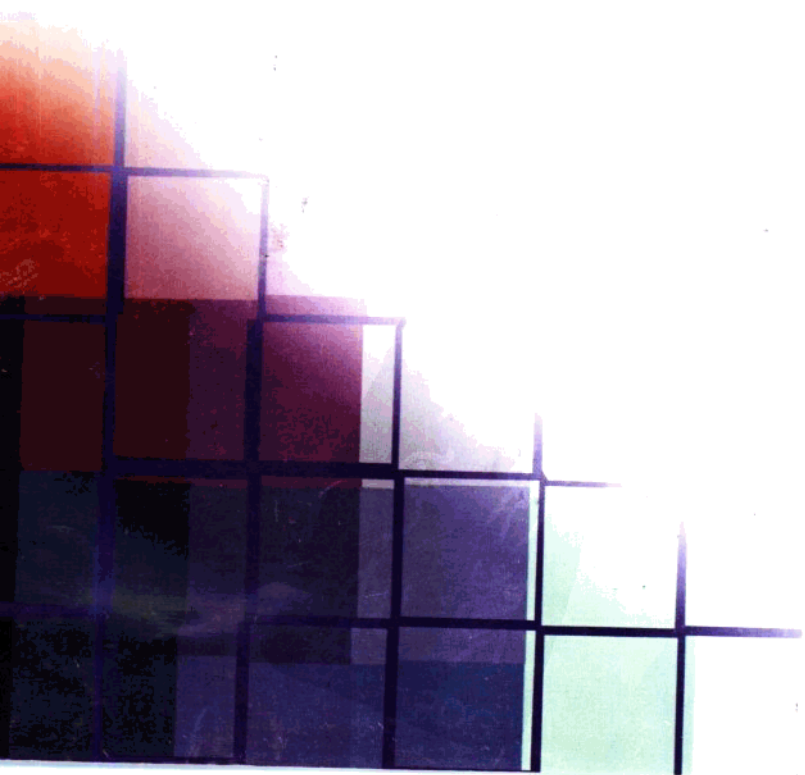


胡继春 万幼清 赵应文 主编

管理心理学

武汉测绘科技大学出版社



目 录

第一章 绪论.....	(1)
第一节 管理心理学的涵义.....	(2)
第二节 管理心理学的性质和特点.....	(7)
第三节 学习管理心理学的意义和原则	(11)
第二章 管理心理学的产生和发展	(16)
第一节 管理科学的发展要求	(17)
第二节 心理学的发展要求	(28)
第三节 管理心理学的产生和发展	(34)
第三章 管理心理学的研究方法	(43)
第一节 管理心理学研究的原则和程序	(43)
第二节 管理心理学的研究方法	(51)
第三节 心理测验	(63)
第四章 个性心理(上)	(70)
第一节 人的个性及其结构	(70)
第二节 能力	(75)

第三节 气质	(82)
第四节 性格	(87)
第五章 个性心理(下)	(93)
第一节 需要	(93)
第二节 动机	(101)
第三节 社会知觉	(107)
第四节 社会态度	(116)
第六章 人性假设与管理	(123)
第一节 “经济人”的假设及管理	(124)
第二节 “社会人”的假设及管理	(126)
第三节 “自我实现人”的假设及管理	(129)
第四节 “复杂人”的假设及管理	(133)
第七章 激励、挫折及其管理	(137)
第一节 激励及其管理	(137)
第二节 挫折及其管理	(151)
第八章 群体心理(上)	(159)
第一节 群体的分类和结构	(160)
第二节 群体行为和群体功能	(166)
第三节 群体规范和群体压力	(170)
第四节 群体凝聚力和群体士气	(173)
第九章 群体心理(下)	(178)
第一节 群体的冲突	(178)
第二节 群体的沟通	(183)

第三节 群体人际关系·····	(187)
第十章 领导心理·····	(195)
第一节 领导者的心理品质·····	(195)
第二节 决策心理·····	(198)
第三节 领导行为·····	(202)
第四节 领导结构·····	(206)
第五节 领导艺术的心理依据·····	(211)
第十一章 组织心理·····	(213)
第一节 组织结构·····	(213)
第二节 组织变革·····	(226)
第三节 组织发展·····	(234)
第十二章 劳动者心理·····	(240)
第一节 劳动过程与劳动者身心状态·····	(240)
第二节 劳动环境与劳动者身心状态·····	(248)
第三节 劳动者的身心健康和心理卫生·····	(255)
第十三章 消费心理·····	(263)
第一节 消费行为的心理过程·····	(263)
第二节 影响消费者行为的心理因素·····	(270)
第三节 影响消费者行为的社会因素·····	(280)
后记·····	(285)

第一章 绪 论

目前,我国正处在社会主义现代化建设和深入改革开放的历史时期。早在本世纪 80 年代,党的基本路线就指明了我国人民的奋斗目标,这就是要在下世纪中叶把我国建设成为富强、民主、文明的社会主义现代化强国,为了尽快实现这一宏伟目标,党中央适时提出了实行使经济体制从传统的计划经济体制向社会主义市场经济体制转变和使经济增长方式从粗放型向集约型转变的关键任务。逐步实现两个转变,就能够促进国民经济持续、快速、健康发展,就能够促进社会全面进步,要达到这一目标,就必然要求搞好管理的现代化,为了适应社会主义现代化和深入改革开放的这一要求,我们必须建立社会主义现代化的管理意识,改变不适应现代化建设的 management 方式和管理方法,努力探索管理活动中人们行为的规律性,提高

管理水平和能力,这些都需要学习和运用管理心理学的知识。

要学习和运用管理心理学,首先必须对管理心理学研究的对象和内容、管理心理学的学科特点,以及学习、研究管理心理学的意义等问题,作一个全面、概括的了解。

第一节 管理心理学的涵义

一、什么是管理心理和管理心理学

管理作为人们在改造世界过程中为了实现一定的目标而进行的一种协调活动,总是和人的群体组织活动紧密相联的。这也就是说,有人群活动的地方就有管理,管理首先是对人的管理,即使是对物或者是对财的管理,也必须建立在对人的管理基础之上。

对人的管理实际上就是对人的活动的管理,人的活动的最大特点,就在于任何一种人的活动都是在人的思想、意志、激情等心理因素的影响和制约下出现和完成的,从历史发展的长过程和社会运动的宏观角度来看,任何一种人的活动最终都要受到社会发展客观规律的支配和制约,不同的社会生产方式是人们的活动方式赖以存在的物质条件和客观基础,它从总体上决定着人们在实践中的活动方式、程序、对象、手段和途径。但是,从某一个具体的人的活动的产生来看,它总是在一定的具体的社会生产方式、客观物质条件和客观环境中发生的,客观物质条件和客观环境对人们各种活动的决定作用,都要通过人们的头脑,通过人们的心理反映,变为个人的各种需要和动机才能实现。因此,对人的活动的管理本身就包含着大量的心理因素,包含着人的心理运动规律及其

对管理活动的影响因素,这些隐含在管理过程中的人的各种心理现象,也就是管理心理。

管理心理是发生在管理过程中的人的种种心理现象,既以人的一般心理为基础,和人的一般心理有着共同特征;又同人类的管理实践相联系,有着自身独特的特征:

第一,潜在性,或称为内在性。管理心理作为一种心理现象是潜在或内在的,它存在于管理者、被管理者或者与管理活动有关的人们心中。

第二,外显性。管理心理虽然具有潜在性,但是它并不是不可捉摸的,它往往通过人的一定行为动作表现出来。客观的社会环境是它的来源,外在的行为方式是它的去向。

第三,动力性。管理心理中包含着一种转化为外在行为的内在力量,即由人内心的知、情、意等心理因素综合形成的行为倾向,正是这种潜在的行为倾向,表现出一种强烈的行为要求,一旦外界出现某种刺激,这种内在的行为倾向马上就会转化成为外在的行为。

第四,自发和自觉的共存性。自发和自觉是相对而言的,但是,在管理心理中,自发性和自觉性是同时存在的。管理心理是由一定的管理决策、管理方式或方法引导的管理行为刺激而产生的,这种心理有既定的目标,并且这种心理在向外在行为转化时往往是由人们自主控制的。因此管理心理具有自觉性,同时,任何管理决策、管理方式或方法都是有限的,在某些游离于管理范围内外的偶然因素的刺激下,人们某些心理的形成以及向外在行为的转化,又可能会在不知不觉中发生,事先没有计划,其间也无人引导,因此管理心理又具有一些自发性。

第五,变动性。管理心理是随着由管理决策、管理方式或方法引导的管理行为的变动而变动的,同时,各种客观环境的变化也能够引起管理心理的变动。

正由于管理心理的这些特征,使得管理过程中人的活动更加

错综复杂,更加变化多样。因此,要想真正搞好管理,提高工作效率,就必须认真地、深入地研究管理过程中的各种管理心理现象,探寻其运动变化发展的规律,并且运用这些规律结合人类的管理实践,提出相应的管理方式、方法及对策等,来指导现实的管理活动,以利于真正提高管理水平。

管理心理学正是为适应这种管理实践的需要而出现的一门新兴学科。管理心理学就是研究人类管理过程中的各种心理现象及其运动变化发展规律,并提出各种具体管理方式和方法,用以指导人类管理实践的学问。

二、管理心理学的研究对象

从总体的角度上讲,管理心理学的研究对象是出现在管理过程中人的各种心理现象及其运动变化发展的规律。

从具体的角度上看,管理心理学的研究对象广泛而纷杂。在不同的生产方式、不同的管理环境、不同的组织结构及不同的人员和物资组合中,管理心理各异。因此,我们有必要从不同的方面对管理心理学的研究对象作深入细致地分析。

首先,从管理活动的基本要素来看,任何管理活动都包含着三个基本的要素:活动的主体、活动的对象和活动的手段。作为管理活动主体的人,包括不同层次的管理者、领导者、领导班子;作为管理活动对象的人,是管理活动的客体,即被管理者,它不仅包括个人,而且包括群体、组织以及管理活动中的个人与个人、个人与群体或组织、群体与群体、组织与组织的相互关系;管理活动的手段是传递管理活动主体和管理活动对象相互作用的媒介系统,也就是管理活动主体将自己的行为作用于管理活动对象的一切中介和条件,如物资技术条件、知识信息手段和激励手段等等。这样,管理心理就可以表现为管理活动主体即管理者方面的心理,也可以表现为管理活动对象即被管理者方面的心理,还可以表现为从属于

某种管理活动手段的心理。从管理者方面来看,管理心理包括领导心理、决策心理、组织心理等。从被管理者方面看,管理心理包括对被管理者的种种人性假设分析等。从管理活动的手段方面看,管理心理包括对激励、挫折等的心理分析。

其次,从管理者和被管理者的存在状况来看,他们都以个体或者群体的状况出现。因此,管理心理又可以表现为个体心理和群体心理。

再次,从各种不同的管理领域来看,由于工作性质、劳动对象、环境条件、活动结构等都不尽相同,其管理心理都有自身独特的特点。这样就形成了各种不同领域的管理心理,诸如劳动群体心理、消费群体心理、青年群体心理等。

另外,在管理活动中还会随着人的其他活动出现一些特殊的管理心理,如创造心理等。

正因为管理心理的范围极其广泛,其表现又极为复杂,就使得以管理心理为研究对象的管理心理学这门学问的范围也极其广泛,也使得管理心理学所包含的内容繁杂多样。

三、管理心理学的研究内容

任何学科的研究内容都是围绕这一学科的研究对象而展开的。当我们确定了管理心理学这门学科的研究对象时,也就大概地确定了这门学科研究内容的基本范围。当然,任何学科的研究内容也都是随着社会实践、以及该学科与其他学科的相互影响、相互渗透逐渐扩大和深入的。管理心理学的前身是工业社会心理学,第二次世界大战后,开始以极快的速度发展,使这门学科迅速地从个别局部经验的研究向更广泛方面的研究深化,这就使得管理心理学这门学科的研究内容不断地扩展。目前,国内外管理心理学界的许多学者对该学科研究内容的讨论各有特点,如欧美学者在论述管理心理学的体系时,主要通过个体心理、群体心理和组织心理三个

层次论述人性假设、激励、需要、挫折、知觉、态度、群体动力学、冲突、信息沟通、组织决策、组织结构、组织发展与变革等方面的内容；而前苏联的学者则在管理心理学的体系中，主要论述作为管理对象的个人和集体、在社会管理系统中的个人和集体、决策心理学、决策执行组织等方面的内容。由此可见，管理心理学的研究内容有着广泛的领域，并且没有绝对固定的界限。

围绕着管理心理学的研究对象，其研究内容主要体现在三个方面：

(1)各种心理现象、各种管理行为，以及这些管理行为与人的心理现象之间的内在联系和运动规律。由于管理心理学的研究对象是出现在管理过程中的人的各种心理现象及其运动规律，所以管理心理学最基础的内容就是人的各种心理现象。但是，管理心理学研究人的心理现象并不是一般的心理现象，而是和人类的管理行为联系在一起的心理现象；同时，人的任何心理现象都必须以人的行为表现出来，在管理中，管理行为也会引起人的各种心理现象；这样，管理心理学的研究内容就必然包括各种管理行为。管理心理学不仅分别单独地研究人的各种心理现象和各种管理行为，更重要的是从研究心理现象和管理行为中寻找两者之间的相关因素，因此，探讨各种管理行为和人的心理现象之间的内在联系及其运动规律就成为管理心理学的主要研究内容。

(2)根据各种管理心理和管理行为的内在联系及其运动规律而提出的管理方式、方法、原则、原理和对策等。研究管理心理的直接目的，就是要针对管理中人的心理变化提出相应的管理原则、方法等，增强管理的有效性，提高管理水平，提高工作效率。而管理活动的过程包括计划、组织、执行、控制等相互联系的一系列环节，以及贯穿于各个环节之中的决策、激励、沟通等管理行为，这些都需要一定的具体的原则、方法等予以运用。因此，管理心理学研究的大量内容是一些可以具体操作的管理原则、方法等。

(3)管理心理学的学科特点、体系结构及其发展历史。管理心理学作为一门新兴交叉学科,有着自身独特的特点和庞杂的体系结构,也有着自身丰富的发展历史,这些都构成了管理心理学这门学科不可缺少的内容。

第二节 管理心理学的性质和特点

一、管理心理学的性质

管理心理学的性质同其他管理学科的性质一样,具有两重性。一方面,它具有与生产力、社会化大生产相联系的自然属性;另一方面,它又具有与一定的生产关系、上层建筑相联系的社会属性,体现着一定社会中不同社会集团之间、劳动者之间的相互关系。这是因为一定社会的生产过程本身都是具有两重性的。马克思在《资本论》第三卷中曾经指出:“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态,而不是表现为独立生产者的孤立劳动的地方,都必然会产生监督劳动和指挥劳动,不过它具有两重性。”(《马克思恩格斯全集》第25卷第431页)一方面它是生产物质资料的社会劳动过程,体现着人与自然的相互关系;另一方面它是在一定的社会生产关系中进行的,体现着一定社会制度下的人与人之间的社会关系。因此,以社会生产劳动为基础,并为生产劳动过程服务的各种管理学科也都必然具有两重性。管理心理学也是如此。

管理心理学性质的两重性,具体表现为两个方面:

(1)管理心理学具有科学性。它适应社会化大生产对管理发展的要求,揭示了管理活动中人们心理运动的共同规律,总结出一系

列反映客观规律并调动人的积极性的理论、原则、程序和方法,凝结着人们在改造自然过程中所积累起来的一系列最新科学成就。从这一点来看,管理心理学是人类共同的财富,具有广泛的适用范围,对提高社会劳动的管理效能和劳动生产率能起到积极的推动作用。正因为如此,管理心理学在国内外受到各个实践领域中管理者的普遍重视,被认为是现代管理中的一门基础学科。

(2)管理心理学具有阶级性。任何管理活动都主要是在生产关系和上层建筑领域内发生作用,并为其服务的。因此,任何领域的管理职能,都和不同阶级的利益、不同国家的权力和意志联系在一起。在不同社会中,由于社会制度、阶级关系、阶级性质和任务的不同,管理心理学理论的运用所体现的阶级利益和要求也不相同。从这一点来看,管理心理学理论的运用是以一定阶级的思想体系为指导的,具有鲜明的阶级性。在资本主义制度下运用管理心理学理论来提高管理效能,是以资产阶级思想体系为指导,为了缓和资本家和工人阶级之间的矛盾和冲突,为资本家最有效地牟取利润服务的。在我国社会主义制度下运用管理心理学理论来提高管理效能,是以无产阶级思想体系为指导,根据广大人民群众的根本利益和要求,为适应社会主义现代化建设需要服务,为大力发展生产力服务的。两者之间具有本质的区别。

二、管理心理学的特点

作为一门随着社会化大生产和现代管理的迅速发展而产生,并逐渐成熟壮大的新兴学科,管理心理学具有以下两大特点:

(1)管理心理学是一门综合性很强的边缘交叉学科。从管理心理学的学科名称字面上看,它就是管理学和心理学这两门学科嫁接而形成的一门交叉学科。从管理心理学的产生发展历史来看,它是从本世纪初期开始发端的,那时由于生产力的飞跃发展和生产关系中劳资矛盾的尖锐化,资产阶级的管理者在寻求新的管理理

论和方法时,开始运用心理学的理论和知识来解决生产劳动中的管理问题,从而使古老的心理学进入管理实践的领域,使管理心理学的产生和发展由必需变为可能。这样,管理心理学就首先对管理学和心理学这两个学科的边缘交叉部分进行了有机的综合。同时,在管理心理学的发展过程中,管理心理学还逐渐吸取综合了社会学、社会心理学、教育心理学、系统科学等学科和各种现代管理理论中的研究成果。这些都使管理心理学的发展十分迅速、运用十分广泛。

(2)管理心理学是一门实践性很强、理论性和实用性相统一的学科。管理心理学从产生时起,就是要直接解决管理领域中出现的种种具体问题,诸如用心理测验方法进行合格工人选拔、职业选择,进行劳动疲劳、劳动合理化、劳动积极性等问题的调查。面对这些具体的管理问题,管理心理学提出了一些解决和预测的方法和对策,具有较广泛的适用性。管理心理学不仅从具体的角度对管理中出现的问题进行研究,还从理论抽象的角度对管理心理进行分析,提出一系列管理心理理论,如人群关系理论、群体动力理论、需要层次理论、社会测量理论、人性分析理论等,这些管理心理理论对人们的管理实践提供了规律性和方向性的指导。正因为管理心理学既具有系统的理论性,又具有很强的实践性,所以它在发展中既形成了自身独特的理论体系,又具有极广泛的适用领域。

三、管理心理学和其他相关学科的异同

管理心理学作为一门边缘交叉学科,它同许多学科有着相似之处。但是,我们应当从管理心理学同其他学科的相似之处中看到它们之间的差别。只有搞清楚管理心理学同其他相关学科的异同,才能真正系统、深入地理解管理心理学的实质内容,才能在实践中比较自如地对管理心理学所提出的原则、原理和方法等加以运用。

首先,管理心理学和行为科学既有联系又相互区别。一方面,

管理心理学和行为科学有着十分紧密的联系,可以说行为科学是在管理心理学的发展影响下而逐渐形成的。作为管理心理学的核心内容之一的人群关系学说,是在著名的霍桑试验的基础上发展起来的。而在第二次世界大战以后,由霍桑试验产生的人群关系学说才真正深入影响到企业的管理,许多企业都开始注重从心理学、社会学的角度来调动人的劳动积极性,来解决管理中的许多问题。由此推动了行为科学的研究,科学家们也开始考虑如何利用有关的各种科学知识来研究人的行为。1949年在美国芝加哥大学召开了一次有哲学家、心理学家、社会学家、生物学家和精神病学家参加的跨学科的科学会议,讨论了应用现代科学知识共同来研究人类行为的一般理论,一门以人类行为作为研究对象的新的综合性学科产生了。这次会议给这门综合性的学科定名为“行为科学”。1953年,芝加哥大学还成立了行为科学研究所。从这时起,在管理科学中,行为科学理论取代了人群关系理论,形成行为科学学派。同时,行为科学的形成和发展也极大地促进了管理心理学的进一步发展。另一方面,管理心理学和行为科学又有着明显的区别,管理心理学是从心理学的角度出发,研究管理中个体、群体、组织以及管理者、领导者等的具体心理活动的形式和规律,其重点始终放在基础理论、实验技术和方法的研究上,而行为科学则是从多学科的综合角度出发,研究人的行为变化发展的形式和规律。

其次,管理心理学和组织行为学、管理行为学、企业行为学等学科既有联系又有区别。管理心理学侧重于把心理学的原理或原则应用于管理过程,主要是研究人的行为的内在心理活动规律。组织行为学、管理行为学、企业行为学等学科则主要研究作为心理的外在表现的人的行为规律性,它们都是行为科学理论在不同领域里的应用,都属于微观行为科学的范畴。管理心理学和这些微观行为科学有着密切的关系,其关键在于研究任何人的心理现象都必须从研究人的行为入手,而要想深入地研究人的行为都必须深入

探讨人的心理现象。因此,管理心理学的发展在很大程度上要受到这些微观行为科学发展的影响;同时,这些微观行为科学都需要采用管理心理学所提供的知识和方法来研究各个领域中的行为产生的深层原因,从而有针对性地提出各种有效的管理方法和对策,提高对人的行为管理的水平。

管理心理学还和其他一些学科既有联系又有区别。例如,它和管理学、心理学、社会学、人类学、伦理学等学科都有着密切的联系。管理心理学正是借鉴和吸收了这些学科的研究成果,以它们为基础而发展起来的;这些学科也通过管理心理学这门新兴学科发挥了自身的作用,同时管理心理学也从不同的方面促进了这些学科的发展。管理心理学和这些学科的区别也是明显的,它们各自有着自身的研究对象、研究范围、研究方法和研究特点。

第三节 学习管理心理学的意义和原则

一、学习管理心理学的意义

在社会主义现代化建设深入发展的过程中,学习管理心理学,掌握管理过程中人们心理变化的规律性,对于领导者和管理者更新管理观念,树立现代化的管理意识,提高管理水平、管理效能和管理艺术,改进和加强思想政治教育,加强社会主义精神文明建设,提高劳动生产效率,都有着重要的意义。

第一,学习管理心理学有助于更新管理观念,树立现代化的管理意识。管理是组织、指导人们有秩序、有效率地进行各种实践活动的行为,它是社会分工和协作的客观需要,是人们共同生产实践

的产物。随着生产力的发展,社会化大生产中的分工协作要求越来越高,人们为了实现一定的目标,就需要管理者来协调生产者的相互关系,并建立统一的社会组织来实施科学的管理。当前,我国管理领域所面临的一项重要任务,就是要在深入研究总结我国多年来所积累的管理经验教训的基础上,认真学习研究国外管理的先进经验和科学方法,努力提高我国科学管理的水平,以保证我国劳动生产率的稳步、快速发展和社会的全面进步。党的十一届三中全会以来,由于社会主义现代化建设和改革开放的实践需要,西方的现代管理科学开始传进我国,管理心理学也随之传入。这些引进的现代管理科学知识的普及和运用有力地推动了我国现代化管理实践的发展,极大地提高了我国现代化管理的水平。但是,由于历史和现实的种种原因,我国的管理水平还远远落后于现代化发展和改革开放的要求,与世界发达国家相比,还有很大的差距。目前,这一差距已经成为影响我国现代化发展的一个重要因素。因此,实现现代化首先要实现管理现代化。而所谓管理现代化,就是要有现代的管理思想、科学的管理方法、先进的管理手段、高效率的管理制度、专业化的管理人才,使我国的管理水平赶上发达国家的水平。实现管理现代化,改变管理落后的现状,需要我们长期的努力,其中首要的任务就是要更新管理观念,转变管理思想,树立现代化的管理意识。学习和宣传管理心理学,使管理心理学的科学知识得以广泛地传播和普及,就能使人们在管理中逐步地更新观念,从重视对物的管理转向重视对人的管理,从重视监督管理到重视激励手段,从重视过程管理到重视目标管理,等等。学习管理心理学的科学知识,还可以使人们在管理中自觉地运用心理学、社会学、人类学等多学科的综合知识来研究管理领域中的各种现象,从而可以极大地拓宽管理的视野,从多种角度探讨管理领域中人们行为变化的规律,并提出有效的管理方法和对策。

第二,学习管理心理学有助于提高管理水平和管理艺术,有助

于提高管理效能。社会主义现代化建设是广大人民群众自己创造的,劳动者是社会生产中起主导作用的因素,也是生产力中最活跃的因素。这样,任何社会组织的管理水平和管理效能的高低,主要体现在劳动者积极性、主动性和创造性的发挥程度上。没有劳动者的积极主动精神和高昂的劳动热情,社会生产力是不可能大幅度提高的,社会主义现代化建设事业的全面发展也是不可能的。管理心理学研究管理中人的心理现象的目的集中到一点就在于要充分调动劳动者的积极性、主动性和创造性。管理心理学所提供的理论和方法,有助于管理者深入了解劳动者在生产实践中的种种心理现象,并能指导管理者针对这些心理现象采取相应的管理对策、运用有效的管理手段,搞好组织管理,提高组织群体的凝聚力,有效地调动劳动者的积极性,发挥他们的主动创造性,从而提高劳动生产的效率。所以,学习和研究管理心理学,对于管理者提高管理水平、管理能力和管理艺术,提高管理效能,是大有帮助的。

第三,学习管理心理学有助于加强思想政治教育,有助于加强社会主义精神文明建设。思想政治教育和精神文明建设是现代化管理中不可缺少的重要组成部分,是促进生产力发展的重要保证,它对提高劳动者的素质有着极其重要的作用。在新的历史时期,发展生产力必须建立在全面提高劳动者素质的基础上,推动经济发展的同时还要保证社会的全面进步。这些总的方针还需要各级管理层在具体的管理活动中加以贯彻和执行,因此,在管理中加强对劳动者的思想政治教育,搞好社会主义精神文明建设,成为目前管理工作的一项重要任务。学习和研究管理心理学,有助于改进思想政治教育和精神文明建设的方式、方法,使这些工作开展得更有效。因为思想政治教育和精神文明建设都是做人的工作,要使思想政治教育更有成效,就要了解人、关心人、尊敬人和爱护人,就要使思想政治教育和精神文明建设符合人的心理规律和行为规律,还需要采取正确的方法和手段来激励人的积极性。而深入探讨管理