

管理心理学

GUANLI XINLI XUE



主编 许永勤 张福松

工商出版社

管 理 心 理 学

主 编：许永勤 张福松

副主编：张 慧 冯 威 牛丽娟

撰稿人：(按撰写顺序排列)

许永勤 王俊秀 张 慧 冯 威

王 侠 鞠 亮 张福松 杨 震

工 商 出 版 社

责任编辑 张文锐 董云竹

封面设计 彩 林

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/许永勤, 张福松主编. —北京: 工商出版社,
2002. 9

ISBN 7-80012-740-0

I. 管… II. ①许…②张… III. 管理心理学

IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 071397 号

书名/管理心理学

主编/许永勤 张福松

出版·发行/工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京白河印刷厂

开本/850×1168 毫米 1/32 印张/11.5 字数/287 千

版本/2002 年 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷

印数/01-3000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号 (100070)

电话/ (010) 63730074

出版声明/版权所有, 侵权必究。

书号: ISBN 7-80012-740-0/F·368

定价: 19.80 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

编写说明

本书由张福松撰写全书提纲并统稿。其具体分工如下：按章节顺序，许永勤（北京人民警察学校）撰写第1章至第5章第2节；王俊秀（北京人民警察学校）撰写第5章第3节、第6章；张慧（北京社会心理研究所）撰写第7章至第10章；冯威（中国人民公安大学警察管理系）撰写第11章；王侠（北京师范大学心理学院）撰写第12、13章；鞠亮（北京师范大学心理学院）撰写第14章；张福松（中国人民公安大学警察管理系）撰写第15章；杨震（辽宁师范大学教育系）撰写第16章。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 管理心理学概述	1
第二节 管理心理学的产生和发展	9
第二章 管理心理学研究的原则与方法	21
第一节 管理心理学研究的基本原则	21
第二节 管理心理学的研究方法	23
第三节 资料的收集	29
第三章 人性假设与管理理论	36
第一节 “经济人”假设	36
第二节 “社会人”的假设	40
第三节 “自我实现的人”假设	45
第四节 “复杂人”假设	48
第四章 个性差异与管理	51
第一节 个性概述	51
第二节 气质差异与管理	58
第三节 性格与管理	65
第四节 能力差异与管理	74

第五章 认知、学习与管理	81
第一节 一般知觉	81
第二节 社会认知	86
第三节 学习与管理	95
第六章 价值观、态度与管理	104
第一节 价值观与管理	104
第二节 价值观的类型及测量	109
第三节 态度与管理	113
第七章 群体概述	126
第一节 群体的概念和分类	126
第二节 群体的规模和结构	134
第三节 社会测量方法	136
第四节 群体决策	144
第八章 群体凝聚力	158
第九章 群体冲突	165
第一节 群体冲突的概述	165
第二节 群体冲突的处理	168
第十章 群体沟通	175
第一节 信息沟通的概述	175
第二节 信息沟通的渠道	180
第三节 发展双向沟通技术	190
第四节 信息沟通的障碍与沟通的改善	195

第十一章 团队建设	200
第一节 团队为何如此普及	200
第二节 团队类型和特性	202
第三节 影响团队绩效的因素	205
第四节 当前团队研究中的几个主要问题	211
第十二章 领导心理与管理	215
第一节 领导概述	215
第二节 领导理论	220
第三节 领导者的选拔、考核及培训	252
第十三章 工作动力的激发	258
第一节 需要、动机与行为	258
第二节 激励的基本原理	264
第三节 主要激励理论	270
第十四章 工作中的心理应激	293
第一节 应激	293
第二节 职业应激	303
第三节 职业应激的缓解	312
第十五章 组织人事管理中的心理学	320
第一节 人员选拔中的心理测试	320
第二节 人员培训中的心理学	328
第三节 绩效评估中的心理学	332
第十六章 组织变革与心理调适	336
第一节 组织变革的含义和目的	336

第二节	组织变革的动力·····	339
第三节	组织变革的阻力和克服·····	342
第四节	组织变革的策略和方法·····	347
主要参考书目·····		355

第一章 绪 论

管理心理学是心理学的一个重要分支，属于应用心理学科，是研究管理过程中人的心理现象、心理过程及其发展规律，研究如何满足组织成员的需要，协调人际关系，调动人的积极性，提高管理效能的科学。本章将主要介绍的是管理心理学的一些基本问题，包括管理心理学的性质、研究对象、任务和发展史等。

第一节 管理心理学概述

一、管理与管理心理学

管理起源于人类的共同劳动，是人类各项活动中最重要的活动之一，但管理的概念和内涵究竟是什么？不同的管理学家提出了各自的看法，主要观点如下：

1. 广义的管理和狭义的管理。广义的管理泛指一切单位或组织有目的、有计划的管理。狭义的管理主要指经济管理或组织管理。

2. 科学管理之父泰勒认为，管理就是“确切地知道你要别人去干什么，并使他用最好的方法去干”。这句话里，泰勒强调了管理的技术性和激励性，他主要从如何提高工作效率的角度来谈管理问题。

3. 诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙教授认为，“管理就是制定决策”。在西蒙看来，管理者的一切工作活动都可看作是

问题解决过程。管理就是在仔细权衡现实和未来的利益得失之后，面对环境与组织成员不时作出各种决策，使组织的一切得以不断运行下去，直到获得满意的结果，实现令人满意的目标。

4. 亨利·法约尔在其著名的《工业管理和一般管理》中，对管理的概念提出了自己的见解，他认为，管理是所有人类组织都有的一种活动，是一种协调性活动，这种活动有五项要素组成：计划、组织、指挥、协调和控制。

5. 现代人们对管理含义的理解有以下几层意思：管理的对象主要是人们的生产与经营活动；生产活动包括计划、安排、现场操作、控制、质量管理；经营活动包括广告、销售、经济分析等；另外还有财务会计、人事与发展等活动内容。管理的职能和手段包括计划、组织、指挥、控制、协调等诸方面。管理的目的是充分利用一切资源，完成既定目标和任务，取得较好的经济效益和社会效益。

上述观点均从不同角度、不同侧面表达了管理的含义，综合起来，一般认为管理的含义为：管理是对组织内资源进行有效整合以达成组织既定目标与责任的动态性、创造性活动，其含义特征如下：

1. 管理是一种活动，是在特定的组织内，在特定的时空环境下发生和发展的。

2. 管理是一种有目的的活动，它与活动主体要达到的目标相关。

3. 管理的核心是协调，协调的对象是组织中各种资源之间的关系。

4. 管理活动是一种动态过程，是由计划、组织、人员配备、领导、控制等活动构成的动态过程。

管理心理学是研究管理活动中人的社会心理现象、心理过程及其发展规律，用科学的方法改进管理工作，通过协调人际关系

满足组织成员需要，找出激励人的行为动机的各种途径与方法，充分调动人的积极性、主动性、创造性，以最大限度地发挥人的潜能，来提高管理效率和效益的科学。

二、管理心理学的研究对象

管理心理学研究的是组织中的人以及人与人之间的关系，是组织内部的社会心理系统，通过研究来寻找组织中的个体、群体、领导的心理和行为活动的规律性。比如，组织当中人的个性特征、个性倾向性、人的需要、动机，人际关系、领导方式、群体风气以及组织气氛等。因此，管理心理学的研究突出“以人为中心”的管理问题，比如它强调人力资源的重要性；强调人是组织的主体，要靠员工个人、群体、领导来实现组织目标；强调以人为中心的管理体制、调动人的积极性、主动性和创造性。本书要介绍的具体研究内容如下：

1. 人性假设与管理理论。人性假设是对人的本性的基本观点与看法，是管理理论的哲学基础。人性假设及其相应的管理理论是管理心理学的基本理论，是管理心理学研究的出发点。在组织管理中，管理者确立什么样的管理理念，采用什么样的组织结构，制定什么样的管理原则和制度，采取哪种管理方法和措施，选择哪种激励机制等等，都与管理者对人性的看法密切相关。如后文将提到的“经济人假设”，“自我实现的人”假设，都有与之相对应的管理方式。

2. 个体心理研究。任何组织都是由众多的个体组成的，研究管理活动中人的心理规律，首先离不开对个体心理的研究。个人的积极性、主动性和创造性发挥如何，直接影响个人在组织活动中的行为效率，如若协调不好，会进一步影响整个群体甚至整个组织的工作效率和效益。因此，个体心理和行为是管理心理学的重要课题之一。管理心理学首先要从研究个体心理入手，从人

的基本心理特点和行为规律入手，从人的个别差异入手，充分调动人的积极性与创造性，最终达到预期目标。个体的心理与行为研究最核心的是激励问题，即如何调动组织成员的工作积极性问题。本书内容涉及了个体的认知差异、能力差异、个性差异等问题，同时还涉及了个体的价值观、态度、需要、动机等。

3. 群体心理研究。群体心理主要包括：群体心理的基本理论、群体的动力和群体中的人际关系等内容。群体心理的基本理论主要是指群体的定义、群体的分类、群体的结构、群体的行为、群体的社会测量等内容。群体的力量不仅对组织起着重要的作用，而且对个体的影响也是巨大的，这种影响力既可能是正向的、积极的，也可能是消极的、反向的，特别是在非正式群体中，这种影响力尤其明显。

群体动力就是在群体中人与人之间相互接触、相互影响、相互作用所形成的一种社会秩序。群体行为就是各种影响力的一种错综复杂的结合。群体动力作用不仅影响着群体的结构，而且影响着个人的心理和行为。群体动力理论主要是指群体规范、群体压力、群体的士气和群体的凝聚力，以及群体中的矛盾、冲突和竞争等等。在本书中，主要介绍群体的凝聚力、群体的冲突。

群体心理还有一项重要的研究内容，就是群体中的人际关系。人际关系的理论主要是指人际间的交往、沟通和人际关系的平衡与改变，以及人际关系的测量等内容。研究和了解群体中的人际关系，对于调动各类人员的积极性，具有特别重要的意义。在本书中，将着重介绍人际沟通的相关内容。

4. 领导心理的研究。领导心理主要包括领导心理的基本理论、领导的职能、领导的行为模式等内容。关于工作动力的激发和工作压力的缓解，由于和领导行为有密切的关系，所以在本书中放在一起介绍。

5. 组织过程中的心理研究。组织是一个有机的系统，它是

由两个或多个不同层次、不同职能的群体，为实现共同目标而组合起来的整体。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。这部分研究内容主要是一些组织过程对人的心理的影响，了解这些可以帮助组织向成员提供更适宜的工作环境，以利于组织成员工作积极性的发挥。在本书中，包括了四个章节的内容：工作设计中的心理，人力资源管理中的心理，组织变革中的心理和组织文化与心理建设。

三、管理心理学的任务

管理心理学的首要任务是提高组织效率。提高组织效率必须依靠多种因素和条件，如人力、物力、财力、技术水平、管理水平等。其中，人的因素永远是最活跃、最重要的因素。管理心理学重点研究以“人”为中心的管理课题，主要任务之一就是运用个体心理和行为规律、群体动力原理、领导行为理论和组织理论；揭示管理过程中人与人之间、人与物之间的种种关系，发现其规律，用科学的方法改进管理工作，协调人际关系，满足组织成员需要，充分调动人的积极性、主动性和创造性，以实现组织目标，提高组织效率。

在实际工作中，管理心理学还肩负着对员工进行管理教育、为社会精神文明建设服务的任务。研究管理心理学的除了为提高组织工作效率服务外，还要为精神文明建设服务。在这一方面有许多重要的课题要做，如探索组织内部员工的心理活动特点和行为规律，研究组织文化建设的特点，可以预测、控制、和调适人的行为，使组织文化建设更富预见性、针对性和科学性；研究组织成员的个体差异与管理，既有助于因人而异的进行管理，又有助于培养组织成员良好的个性品质和高尚的道德情操；研究群体心理与组织内部的人际关系，有助于形成良好的群体作风、提高群体士气、增强群体的凝聚力、培养群体精神和协作精神，建立

良好的人际关系。

管理心理学在我国仍处在初级建设与发展阶段。我国心理学界和企业管理界作了许多宣传普及，有了一定的理论和实践基础，管理心理学在我国已有了较快的发展。不过，目前尚未建立起一整套适合我国国情的、具有中国特色的管理心理学体系。因此，我们要在学习和借鉴国外的管理心理学研究成果的基础上，总结我国古代的、建国以来的、尤其是改革开放以来建立和完善社会主义市场经济中产生的科学管理的经验，把这些经验加以理论概括，早日建成具有中国特色的、适合社会主义市场经济的管理心理学理论与实践体系。

四、管理心理学的特点

1. 理论性。管理心理学带有一定的理论性特点。所有的管理思想、管理原则、管理模式都是在相应的理论基础上建立起来。管理心理学强调以人为中心的管理思想，有人性假设与相应的基本理论。在个体心理研究部分，涉及了认知理论、学习和强化理论、个性理论和态度理论等。在群体心理与管理部分，涉及了群体动力理论、人际关系理论、信息沟通理论等。在领导心理与管理中有领导特质理论、行为理论、权变理论等。另外还有组织发展与变革理论，组织文化的有关理论等。所有这些理论研究与成果，使管理心理学带有很强的科学性。

2. 应用性。管理心理学不仅具有理论性的特点，同时它又是一门应用心理学科。管理心理学与人类的生产活动实践有着密切联系，它的产生和发展既反映了社会大生产的客观要求，又反过来在一定程度上推动了人类的进步。管理心理学与人类社会的各种管理活动密切相关，有着广阔的应用范围和发展前景。目前，管理心理学的研究不仅从工业系统发展到政治团体、政府机关、公共机构、外交事务、军队、医院等部门，而且它的理论正

越来越渗透到管理科学的各个领域，对于提高组织管理的水平和促进企业生产的发展，都起了积极作用。

3. 层次性。管理心理学的层次性特点体现在两个方面：其一是体现在个体行为、群体行为、组织过程几个层次上。管理层次与对象不同，管理重点与管理模式也不一样。个体层次的重点是从个体的感知、注意、需要、兴趣、态度出发，激励与调动个体行为积极性、主动性与创造性。群体层次的重点是人际沟通、人际关系与人际冲突的协调，从而增强凝聚力与士气，提高管理效率。组织层次重点是组织设计、组织文化与气氛、促进组织变革与发展。

其二体现在高层、中层与基层的管理特点上。高层领导面临的是关系全局的、非常规的、非程序化的问题。因而，在管理上，宏观决策能力、把握全局的能力与胆略显得特别重要。基层面临的是局部的、常规的、例行的程序化的问题，突出的是程序化决策能力、具体操作与执行能力。中层面临以上两方面问题，需要两种不同能力的综合。管理心理学从多层次进行分析和研究。

4. 综合性。管理心理学是一门综合性的交叉学科。管理心理学是心理学的一个分支。心理学既有自然科学的性质，又有社会科学的性质。管理心理学是一门应用心理学科，属于多学科交叉的边缘性学科。心理学的研究要涉及人的神经系统、神经类型、大脑结构等生理特点，现代心理学的研究经常要用数理统计、计算机模拟、实验设计等自然科学的方法与手段。同时，管理心理学又是一门与社会密切相关的学科，心理学除了研究人的自然属性外，还要研究人的社会属性。对人的心理研究决不能脱离其周围的社会环境，管理心理学需要利用人类学、社会学、管理学、伦理学等理论和知识来进行研究。因而，管理心理学属于交叉学科。此外，从管理心理学所涉及的基础理论知识上看，包

括社会心理学、工程心理学、社会学、人类学、管理学等多种学科，具有明显的跨学科的特点，因而它是一门综合性的边缘学科。

五、管理心理学与邻近学科的关系

管理心理学的理论来源主要来自普通心理学、社会心理学、工业心理学、劳动心理学、社会学、人类学等学科，具有明显的跨学科的特点。具体来说，它与如下学科具有密切关系：

1. 普通心理学与管理心理学

普通心理学是研究人的心理活动的一般规律的科学，构成了管理心理学的主要理论基础。管理心理学要研究的是对人的管理。要管理人，首先要了解人，了解人的感知和注意特点，了解人的需要和动机，了解人的态度和价值观，即了解人的心理特点和规律。这样才能调动和激发人的积极性，实现有效的管理。普通心理学与管理心理学的关系是主干和分支的关系。

2. 社会心理学、管理学与管理心理学

社会心理学、管理学是管理心理学的重要基础。管理心理学的内容范围比社会心理学、管理学要窄。管理心理学只限于研究组织和群体内部的人与人之间的关系，而社会心理学研究更大范围内的社会群体中的心理现象。管理学除包括研究对人的管理规律之外，还包括其他管理活动的规律。由此可见，社会心理学、管理学与管理心理学的关系是非常密切的，它们为管理心理学提供了重要的理论根据。

3. 工业心理学与管理心理学

工业心理学对管理心理学的形成有重要影响。工业心理学的范围十分广泛，包括工业个体心理学、工业社会心理学和工业消费心理学。其中，初期的工业个体心理学主要解决人与事的合理配合问题，着重研究对组织成员的挑选和分配，形成后来的人事心理学。随后，工业个体心理学还要解决人与机器的配合问题，

即人机关系问题，形成后来的工程心理学（又称人类工程学或工效学）。工业心理学继续发展，除研究“人与事”、“人与机器”的配合问题外，还要解决“人与人”的配合问题，这是工业社会心理学课题，是管理心理学的前身。可见，工业心理学对管理心理学的形成与发展起了重要作用。

4. 社会学、人类学与管理心理学

社会学具有广泛的研究领域，是研究人类的社会生活及其发展变化的科学。它所揭示的是影响人类心理和行为的各种社会因素，如社会的各种组织结构，人们的社会身份、财产权力和政治地位，人际间的矛盾和冲突等，这些对管理心理学的研究具有重要意义。

人类学是研究人体的结构、发展及其人类文化和行为的科学，包括体质人类学和文化人类学两个部分。其中，文化人类学与管理心理学的关系十分密切。实际上，个体满足需要的顺序、手段和选择满足需要的方法，个体的行为方式等，都受到不同文化传统的影响，对组织管理和组织文化的建立具有借鉴意义。

第二节 管理心理学的产生和发展

管理心理学起源于19世纪末20世纪初，作为一门学科创立于20世纪50年代的美国，随后在西方国家的组织管理理论和实践中得到普遍的承认和广泛的应用。中国有关管理心理的思想源远流长，从19世纪80年代以来，又开始对西方行为科学和管理心理学的有关理论、方法和研究成果进行介绍和研究。下面就外国和我国管理心理学的产生和发展作简要介绍。

一、外国管理心理学的产生和发展

外国管理心理学的产生和发展是和社会经济发展、科学技术