

管理心理学

GUANLI XINLI XUE

主 编 蒋爱先 杨元利

- ◆视角新颖，重新解构管理心理学学科知识结构
- ◆内容紧凑，循序介绍管理心理学基础知识要点
- ◆材料丰富，有效帮助管理心理学教学顺利实施



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪高职高专能力本位型系列规划教材·专业基础课系列

管理心理学

主 编	蒋爱先	杨元利		
副主编	李寒蕾	温顺生	张 芳	
参 编	唐朝光	蒙 芹	叶 昊	



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书的编写在汲取西方管理心理学的精华同时,充分结合我国管理实践,介绍了管理心理学的主要经典理论,阐述了管理心理学的形成与发展以及个体心理与管理、群体心理与管理、领导心理与管理、组织心理与管理等,并探讨了激励、挫折、团队建设 with 员工心理等热点问题。全书结构严谨,以人本思想为前提,注重理论联系实际,同时突出基础知识的应用与思路分析。

本书既可作为高职高专或应用型本科院校的经济管理类专业基础课教材,也可作为社会各层次管理人员学习管理心理学的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/蒋爱先,杨元利主编. —北京:北京大学出版社,2013.10

(21世纪高职高专能力本位型系列规划教材·专业基础课系列)

ISBN 978-7-301-23314-6

I. ①管… II. ①蒋…②杨… III. ①管理心理学—高等职业教育—教材 IV. ①C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第236712号

书 名: 管理心理学

著作责任者: 蒋爱先 杨元利 主编

责任编辑: 蔡华兵

标准书号: ISBN 978-7-301-23314-6/F·3774

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博:@北京大学出版社

电子邮箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 15.5印张 359千字

2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

定 价: 31.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

本书结合管理心理学的基础理论和最新研究成果,介绍了管理心理学的理论体系和管理心理学的主要经典理论,阐述了管理心理学的形成与发展以及个体心理与管理、群体心理与管理、领导心理与管理、组织心理与管理等,并探讨了激励、挫折、团队建设与员工心理等热点问题。本书根据理论联系实际思路进行编写,力求逻辑清晰、结构紧凑;在内容安排上,注重问题导向,引导学生独立思考和解决问题,重点介绍各种理论的实践应用。

本书具有以下4个特点:

一是视角新。站在适合高职高专、应用型本科学生“理论够用、重在实践”的角度编写,从实际出发,重新构建体系、选择内容,对传统的管理心理学的学科式知识结构进行了大胆的改革尝试,注重学生职业能力的培养。

二是内容结构新。内容体系按管理心理工作及运行规律编排,逻辑性好,每章布局均按照“学习目标—重点难点—引导案例—正文内容—本章小结—关键词—思考题—案例分析—管理游戏”的结构编写。

三是思路新。各章内容安排紧凑、循序渐进,由“引导案例”启发学生对管理心理问题的思考。由浅入深、由表及里,逐步导入管理心理理念、阐述管理心理各项理论、讲授管理活动中的方法和技巧,使学习变得生动而有趣。

四是材料新。本书选取的教学案例,多数是近年来人力资源管理、工商管理、行政管理等管理实践中发生的实例,具有典型性、专业性和现实性,并结合一定的图形、表格、心理小测验、管理游戏、小资料等使内容直观、具体、生动。

本书是团队智慧的结晶,由蒋爱先教授和杨元利副教授担任主编,李寒蕾副教授、温顺生副教授、张芳担任副主编,唐朝光、蒙芹、叶昊参与编写。具体分工为:第1章、第2章由蒋爱先编写,第3章、第12章由杨元利编写,第4章、第5章由温顺生编写,第6章、第8章由李寒蕾编写,第7章由张芳编写,第9章由唐朝光编写,第10章由蒙芹编写,第11章由叶昊编写。全书由杨元利负责落实组稿、统稿,由蒋爱先最后审定全部书稿。

本书在编写过程中还参阅了国内外相关的文献,在此对相关作者表示诚挚的感谢!

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中难免有疏漏和不足之处,敬请读者批评指正。

编 者

2013年6月

目 录

第1章 管理心理学概述	1	第3章 心理过程与管理	42
1.1 管理心理学的概念与内容	2	3.1 认知与管理	43
1.1.1 管理心理学的概念	2	3.1.1 认知的概念	43
1.1.2 管理心理学的内容	3	3.1.2 社会认知	45
1.2 管理心理学的形成与发展	4	3.1.3 社会认知偏差	48
1.3 管理心理学研究的方法与意义	7	3.1.4 归因理论	51
1.3.1 管理心理学研究的方法	7	3.2 情绪与管理	55
1.3.2 管理心理学研究的意义	9	3.2.1 情绪的概念	55
本章小结	10	3.2.2 情绪的作用	55
关键词	11	3.2.3 情绪的分类	56
思考题	11	3.2.4 情绪与工作效率的关系	57
第2章 管理心理学的基础理论	13	本章小结	58
2.1 管理学基础理论	14	关键词	59
2.1.1 管理的实质	14	思考题	59
2.1.2 管理理论	15	第4章 个性心理特征与管理	61
2.1.3 管理现代化	20	4.1 个性	62
2.2 心理学基础理论	21	4.1.1 个性的概念	63
2.2.1 心理学的研究对象	21	4.1.2 个性的心理结构	64
2.2.2 心理学的重要学派	23	4.1.3 个性的形成及其影响因素	65
2.2.3 心理学的广泛应用	25	4.2 个性心理特征差异与管理	66
2.3 人为学基础理论	25	4.2.1 气质差异与管理	67
2.3.1 人的本质	25	4.2.2 能力差异与管理	73
2.3.2 人的行为	26	4.2.3 性格差异与管理	78
2.3.3 人为学说的探讨	27	本章小结	83
2.4 人性假设理论	28	关键词	83
2.4.1 “经济人”人性假设	28	思考题	83
2.4.2 “社会人”人性假设	29	第5章 个性倾向性与管理	87
2.4.3 “自动人”人性假设	32	5.1 需要与管理	88
2.4.4 “复杂人”人性假设	33	5.1.1 需要的概念	88
2.5 博弈论基础理论	35	5.1.2 需要理论	89
2.5.1 博弈论概述	35	5.1.3 需要的种类	92
2.5.2 博弈论的基本概念	36	5.1.4 需要与管理概述	92
2.5.3 博弈论的分类	36	5.2 动机与管理	93
2.5.4 占优策略均衡与纳什均衡	37	5.2.1 动机的概念	93
本章小结	39	5.2.2 动机的功能	93
关键词	39	5.2.3 动机的分类	94
思考题	40		

5.2.4 动机与管理的关系	95	8.1.2 群体行为	143
5.3 态度与管理	96	8.2 群体动力	147
5.3.1 态度的概念	96	8.2.1 群体规范	147
5.3.2 态度的形成与转变因素	98	8.2.2 群体压力	149
5.3.3 态度的测定	100	8.2.3 群体凝聚力	149
5.3.4 态度对管理的启示	102	8.2.4 群体士气	152
本章小结	102	8.3 团队建设	153
关键词	102	8.3.1 团队的概念	153
思考题	102	8.3.2 有效团队的特征	155
第6章 激励与管理	105	8.3.3 团队建设的策略	157
6.1 激励	106	本章小结	158
6.1.1 激励的概念	106	关键词	158
6.1.2 激励的作用	107	思考题	158
6.2 激励理论	108	第9章 群体沟通与冲突	160
6.2.1 内容型激励理论	108	9.1 群体沟通	161
6.2.2 过程型激励理论	110	9.1.1 群体沟通的概念	161
6.3 激励与管理概述	116	9.1.2 群体沟通的分类	163
6.3.1 激励的多样化	116	9.1.3 群体沟通的网络	165
6.3.2 年薪制	119	9.1.4 群体沟通障碍及对策	168
6.3.3 员工持股计划	119	9.2 群体冲突	171
6.3.4 股票期权制	121	9.2.1 冲突概述	171
本章小结	122	9.2.2 冲突的过程	172
关键词	122	9.2.3 冲突的分类	173
思考题	122	9.2.4 解决冲突的方法	175
第7章 挫折与管理	125	本章小结	178
7.1 挫折	126	关键词	178
7.1.1 挫折的概念	126	思考题	178
7.1.2 挫折的意义	127	第10章 组织心理与管理	182
7.1.3 挫折的产生	128	10.1 组织心理	183
7.2 挫折行为	130	10.1.1 组织的概念	183
7.2.1 消极的反应形式	131	10.1.2 组织的重要性	185
7.2.2 妥协的反应形式	132	10.1.3 组织的心理功能	186
7.2.3 积极的反应形式	133	10.2 组织文化心理	187
7.3 挫折与管理概述	133	10.2.1 组织文化对组织心理的 影响	187
本章小结	136	10.2.2 组织文化建设的心理机制	188
关键词	136	10.3 组织变革与发展	191
思考题	136	10.3.1 组织变革的理论模型	191
第8章 群体心理与团队建设	139	10.3.2 组织变革的因素分析	194
8.1 群体	140	10.3.3 组织发展	195
8.1.1 群体的概念	140	本章小结	197
		关键词	198
		思考题	198

第 11 章 领导心理与管理	201
11.1 领导心理	202
11.1.1 领导的概念	202
11.1.2 领导的基本特点	203
11.1.3 领导的影响力	204
11.1.4 领导的功能	206
11.2 领导者素质与心理	207
11.2.1 领导者的个体心理素质	207
11.2.2 领导群体的心理素质	208
11.2.3 领导决策的心理素质	211
11.3 领导艺术与技巧	214
11.3.1 领导者的决策艺术	214
11.3.2 领导者的授权艺术	216
11.3.3 领导者的人际关系	221
本章小结	222
关键词	223
思考题	223

第 12 章 员工心理健康与管理	226
12.1 心理健康	227
12.1.1 心理健康的概念	227
12.1.2 心理健康的标准	228
12.1.3 心理障碍的表现形式	229
12.2 工作压力及其应对策略	230
12.2.1 工作压力概述	230
12.2.2 压力应对策略	232
12.3 员工帮助计划	234
12.3.1 员工帮助计划概述	234
12.3.2 员工帮助计划的内容	234
12.3.3 员工心理管理	235
本章小结	236
关键词	236
思考题	236
参考文献	238



第 1 章

管理心理学概述

GUANLI XINLIXUE GAISHU

学习目标	学习重难点	
	重点	难点
	管理心理学的含义	管理心理学的发展历程
(1) 理解管理心理学的概念、研究内容		
(2) 了解管理学形成与发展历程		
(3) 掌握管理心理学的常见研究方法		
(4) 了解管理心理学的研究意义		



【引导案例】

留不住的人才

李总最近终于深刻体会到了了解员工心理需求和思想工作的重要性。起因是他所管理的部门最得力的3个助手都离职了。首先是小覃,他很年轻,毕业没几年,有干劲、悟性高,就是有点“狂”,自尊心很强。在试用期内,李总对他的能力很欣赏。试用期结束后,李总直接安排了一个重要项目给他做,虽然小覃很努力,但结果还是没有完成好任务。因为自己很欣赏他的能力和作风,李总觉得等这个项目做完了,再好好跟他沟通,培养一下他。但没等项目结束,李总就收到小覃的辞职信,理由是他认为自己的能力很强,但不被公司认可,所以想另谋出路。然后是老马,在公司里工作了5年,是部门的元老了,不管什么技术难题在老马那儿都成了“小儿科”,部门上下对他都很尊重和佩服。前天,老马要求调到其他的部门,原因是在一个部门做同样的事情,简单重复,枯燥乏味,缺乏挑战性。最后是新来的小张,她有硕士学位,工作踏实,勤勤恳恳,来公司的半年里,业绩突出,公司已经把她列为重点培养对象。但让李总没想到的是,正准备提拔她的时候她却要离开公司,理由是她希望在其他的企业得到更好的发展。

案例思考: 3个人的突然离职让李总在工作上很被动,更让他不能理解的是,为什么这些他欣赏的员工都要离他而去?

管理心理学以组织中的人作为特定的研究对象,其重点在于对共同经营管理目标的人的系统的研究,以提高效率,并在一定的成本控制条件下,最大限度地调动人们的积极性和创造性。当今的管理心理学都是以人本思想为前提,它有助于调动人的积极性、改善组织结构和领导绩效,提高工作生活质量,建立健康文明的人际关系,达到提高管理水平和发展生产的目的。



1.1 管理心理学的概念与内容

1.1.1 管理心理学的概念

管理心理学是心理科学的一个分支,是研究组织管理中人的心理活动规律的一门学科。作为一个在企业管理的改革与发展实践基础上产生的年轻学科,其主要任务是探索改进管理工作的心理依据,寻求激励人心理和行为的各种途径和方法,以最大限度地调动人的积极性、创造性,提高劳动生产率。其研究重点是组织管理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。

管理心理学也可被称为组织管理心理学或行为管理学,是一门研究组织中人的行为与心理活动规律的综合性科学。它是应用管理学、行为学、心理学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的原理,来研究组织管理中具体的社会心理现象以及个体、群体、领导、组织中的心理活动、人际关系和人的积极性的一门边缘科学。

管理心理学是把心理学的知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为的工业心理学分支,是研究管理过程中人们的心理现象、心理过程及其发展规律的科学。



小资料 1-1

心理学的目的

心理学类似于其他学科,均以发现和探求普遍规律为最终目的,以描述和测量、解释和说明、预测和控制同类现象而实现其科学意义。但所有这一切都源于一个根本的目标,那就是“人,认识你自己”。

“人,认识你自己”这句话是在德尔菲神殿(位于希腊雅典的阿波罗神殿)一块石碑上的神的箴言,成为历代心理学家为之奋斗的目标。作为人的本质——人的期望、需要、优势、弱点、智力、潜能等,正是心理学的研究领域。“心理学是试图理解我们作为人究竟是谁,有什么特征的唯一学科。”

1.1.2 管理心理学的内容

管理心理学作为心理学的一个重要分支,是以各种管理活中管理者和被管理者心理活动的一般规律为研究对象的一门科学,其内容分为4个方面:个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。

1. 个体心理

任何群体、组织或企业,都是由若干个体组成的。这些人都是有思想、有感情、有追求目标的有机体。然而,由于先天遗传因素的差别及后天所处的社会环境、个人经历、文化教育等差别,所以产生了人与人之间的个体差异。同时,也出现了不同的社会分工。在企业中,有领导人员、管理人员、专业技术人员、工人和服务人员等不同层次和不同职责的划分。如何运用个体差异的理论,做到“人尽其才,才尽其用”,是现代企业管理的一项重要内容。个体心理是管理心理学的核心内容,它研究的主要内容是个体差异,包括个性差异及其形成,能力、气质、性格差异及其在管理实践中的应用,个性认知的途径,个人认知中的常见偏见等。

2. 群体心理

群体是组成一个组织或企业的基础单位,它是由若干人组成的。群体对外具有完成组织或企业的目标任务的作用,对内则需要协调人际关系,满足个体需求,提高士气。群体心理研究的主要内容有群体的特征、种类和作用,群体的规范和压力,群体的凝聚力和士气以及群体中人际关系的分析和协调等。

3. 领导心理

这是管理心理学中的一个特别重要的研究内容。因为领导人员既是一个普通的个体,其心理特点具有个体心理的一般规律性,但又负有领导的职责与具有影响力,要带动大家一起劳动、工作。另外,领导班子既是一个群体,其心理效应具有群体心理的一般规律性,但又是一个特殊的重要的群体,是组织或企事业发展的关键。领导心理的研究内容主要有领导者所应具备的素质和效能、领导者的特质及功能、领导者的影响力、领导者的领导艺术、领导者的选拔和培训等。

4. 组织心理

由若干个不同层次、不同职能的群体形成一个组织或企业。组织心理研究的主要内容是着重分析不同的组织结构、不同的管理幅度、不同的权责分配等对其成员的心理影响,分析组织管理的心理原则。同时,还通过组织发展与变革,排除各种困难,来实现组织管理的科学化,以达到提高组织效率的目的。



小资料 1-2

刘邦论得天下之道

帝置酒洛阳南宫,上曰:“列侯、诸将毋敢隐朕,皆言其情:吾所以有天下者何?项氏之所以失天下者何?”高起、王陵对曰:“陛下使人攻城略地,因以与之,与天下同其利;项羽不然,有功者害之,贤者疑之,此所以失天下也。”上曰:“公知其一,未知其二。夫运筹帷幄之中,决胜千里之外,吾不如张良;镇国家,抚百姓,给饷馈,不绝粮道,吾不如萧何;连百万之众,战必胜,攻必取,吾不如韩信。三者皆人杰,吾能用之,此吾所以取天下者也。项羽有一范增而不用,此所以为我所禽(注:通“擒”)也。”群臣说服。



1.2 管理心理学的形成与发展

1. 工业心理学的产生



图 1.1 泰勒

19 世纪初,由于资本主义大生产和规模化工厂的兴起,管理研究者和实践者非常关注生产过程的效率,人们从提高效率的方法入手研究人的行为,从而带来了科学管理的革命。科学管理的主要代表人物是泰勒(图 1.1),他通过在伯利恒钢铁公司进行著名的“搬铁块”实验和“时间—动作分析”,并相继完成的“铁锹实验”、“金属切削实验”等多想实验,提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。泰勒于 1911 年著述的《科学管理原理》一书,成为科学管理学派的代表作,他也因此被誉为“科学管理之父”,我国企业现行的“劳动定额”、“工时定额”、“计件工资”等管理制度,都在很大程度上来源于“泰勒制”。这些制度与系统的管理目标联系在一起,发挥了积极的作用。

19 世纪末 20 世纪初,资本主义完成了从自由竞争向垄断的过渡,从而加剧了劳资矛盾。为了缓和劳资矛盾、提高工作效率,不少资本家邀请心理学家从事工业活动中的人际关系、群体组织与领导行为等方面的研究,这些方面的研究及成果被称为“工业心理学”。在这个方面较早引人注目的心理学家是被誉为“工业心理学家之父”的亨利·明茨伯格(图 1.2),他生于德国,后移居美国,受聘于哈佛大学。在哈佛大学,他建立了心理实验室,对工业心理进行实证性的研究。他的研究要点是弄清楚人们的心理素质,并据此将工人安排在最适合

的工作岗位上。同时,他还研究营造何种心理氛围,方可从每个工人处得到最大的、最令人满意的产量以及如何使工人的情绪最积极地影响他们自己的工作。利用有关这方面的研究,他于1912年出版《心理学与工业效率》一书,概述系统地总结了早期管理心理学的研究成果,论述了采用心理测验方法选拔合格员工的心理技术学问题,主要涉及职业选拔和职业培训、工作疲劳、劳动合理化等方面。明茨伯格成为心理学应用于商务与工业的先驱,尤其在工作安全和员工选拔方面著称。明茨伯格创立的心理技术学研究的基本思路是,挑选和培养合格的人员去适应他们所要掌握的机器和承担的工作任务,即解决人适应岗位的问题。此时,一些大学也设立了工业心理学专业。例如,在1912年,卡内基技术大学授予了第一个工业心理学博士学位。工业心理学的发展为管理心理学体系的形成做好了准备。



图 1.2 亨利·明茨伯格

2. 行政管理理论奠定基础



图 1.3 法约尔

几乎在科学管理发展的同时,行政管理学派也日益引人注目。与科学管理学派注重降低生活成本的思路不同的是,行政管理学派强调通过改善行政管理程序来提高人的工作效率。行政管理学派以法约尔(图1.3)为代表,他在担任法国矿业及冶金公司的总经理期间,提出了一系列行政管理原则,并首先确立了管理的四大职能:计划、组织、指挥和控制。他具体论述14条管理原则:工作分工、权威与责任、纪律、指令单元、指导单元、个体与整体利益、人事报酬、集中化、层次链、命令、平等、工龄稳定性、首创精神和团队协作。

法约尔的理论对组织管理理论与实践产生了巨大的影响。与此同时,韦伯(德国,组织理论之父,参见图2.3)的官僚组织结构模型描述了管理的分化与整合特征。他提出了层峰式组织的六大特点:选拔与晋升标准、权威层次、规则与规章、劳动分工、书面文件和所有制分离。虽然行政管理理论和组织理论研究的焦点也仍然是人的行为,但上述理论为提高行政管理规范化和组织效能奠定了充分的理论基础。

3. 行为科学理论的创立

现代管理理论的重要发展是20世纪30年代至20世纪70年代兴起的行为科学理论。行为科学理论涉及心理学、政治学、社会学、人类学和管理学,行为科学的研究使管理思想出现了重大的转变,即强调个体特征转移到注重“群体动力过程”,从而使管理心理学得到了长足的发展和完善。

行为科学学派是以梅奥(图1.4)的霍桑实验为标志形成和发展起来的。梅奥是澳大利亚人,1898年取得阿德雷得大学逻辑学和哲学的硕士学位,并在澳大利亚昆士兰大学任教。由于得到洛克菲勒基金会资助,所以他得以移居美国。1926年梅奥作为工业心理学副教授进入哈佛大学工作。在1926—1932年期间,梅奥主持了一系列科研项目,其中最著名的是在芝加哥的西方电气公司霍桑工厂进行的为期5年的调研(称为霍桑实验),即运用模拟实验的方



图 1.4 梅奥

法考察员工工作行为。根据实验所得的材料，梅奥创立了著名的“人际关系学说”。

霍桑研究分为 3 个阶段，评价物理条件变化和管理措施对于工作效能的影响。在霍桑研究的第一阶段，研究者测试了厂房照明对生产率的影响：测试组所在的工作场所照明强度变化，而对照组则处于恒定照明强度中。研究者曾预期，测试组员工会由于灯光的明暗而影响劳动生产率；对照组则会因为照明强度恒定而保持产量稳定。出乎意料的是，两个组的生产率都提高了。

研究者们分析认为，可能是社会条件变化，如员工受到研究者的重视，导致了两组生产率的提高。为了验证这一假设，研究者进行了进一步的实验，考察职务简化、奖励、缩短工作时间、工间休息和友好监管等措施的效应。结果表明，生产率的提高很大程度上是由于管理方式和群体关系及规范的变化而引起员工态度的变化。因此，霍桑研究表明，员工的士气和积极性主要取决于群体规范、群体奖励和工作支持等社会心理因素。霍桑研究对注重效益与个体的科学管理和行政管理原则提出了挑战，并推动了“人际关系”理论的发展，把管理的焦点从单纯提高效率转移到员工成长、团队关系和满意感。霍桑研究可以说是管理心理学的开端。

4. 管理心理学的形成

管理心理学以学科的面貌出现大约是在 20 世纪 50 年代。1958 年，美国斯坦福大学教授利维特出版了一本名为《管理心理学》(Management Psychology)的专著，意味着管理心理学开始登上历史的舞台。管理心理学之所以在这一时期出现，与当时蓬勃发展的管理心理学研究密切相关。如前所述，人际关系理论的创立，使不少科学家尝到了运用人际关系理论探讨人类行为规律的甜头。到 20 世纪 30 年代末，已经有 100 多位的工业心理学家活跃在理论研究和实践的第一线。管理心理学逐步成为重要的职业领域，许多企业开始聘用全职心理学家，同时专业心理咨询公司也应运而生。例如，西部电气、美西百货、宝洁公司等各类公司都是从心理咨询公司雇佣心理学家，从而获得管理心理学服务。

第二次世界大战后，许多企业、机关和学校也开始从社会学、心理学的角度探讨人的行为及其机理问题。1949 年，在美国芝加哥大学召开了一次有自然科学家和社会科学家参加的跨学科会议，会议决定用“行为科学”取代“人际关系理论”。所谓行为科学，即运用研究自然科学那样的实验和观察方法，来研究在一定物质和社会环境中人的行为和动物的行为的科学。然而，行为科学所涵盖的问题，有相当一部分是管理心理学的内容。

5. 管理心理学的发展

从 20 世纪 60 年代起，组织管理理论和管理心理学受到权变思想和认知理论的显著影响。权变理论的观点认为，没有哪一个理论、程序或规则在所有管理情境中都行得通；特定管理途径的有效取决于所管理的情境特征。由于受到权变思想的影响，所以组织管理和管理心理学理论开始把研究重点从寻求具有一般意义的管理规则转移到探索特定理论的关键条件。在研究的构思上，日益注重理论和关键因素的层次性。20 世纪 70 年代以来，出现了一系列渗透权变思想的新理论。

随着认知心理学的兴起和发展，人类信息加工的思想也对管理理论和管理心理学产生了

巨大的冲击。在认知能力、因果关系归因、激励理论、管理决策、人员选拔与评价、领导模式、组织设计和学习组织等领域,都提出了注重管理心理中深层次认知成分的理论模型。

20世纪80年代后期,随着跨国经营的迅速扩展和组织变革的持续深入,管理理论越来越重视战略管理的思想。战略管理要求管理者采用新的管理思路,即超越组织边界和时间架构。这就是说,战略管理需要从组织内外关键因素及其互动关系和时间发展阶段的整体、动态的观点出发,设计与确定管理举措和行动。战略管理理论的发展大大拓宽了管理心理学的研究思路,尤其更为关注在组织文化、交叉文化理论、管理授权和团队建设等组织层面的心理与行为。自此,管理心理学的发展走向了成熟,形成完整的学科体系。



1.3 管理心理学研究的方法与意义

1.3.1 管理心理学研究的方法

1. 观察法

在日常生活条件下,观察者依靠自己视、听器官,直接观察他人的行为,并把观察结果按时间顺序系统地记录下来,这种研究方法叫做观察法。在运用观察法时,人们也常借助于现代的视听器材设备,如摄影机、录像机、录音机、闭路电视等。

观察法可分为参与观察和非参与观察。观察者直接参与被观察者的活动,并在该活动中进行观察被称为参与观察;而观察者不参与被观察者的活动,以旁观者的身份进行观察则被称为非参与观察。

观察法由于目的明确,方便易行,所得到的材料较为系统,故应用较广。但其缺陷在于仅能了解大量的一般现象和表面现象,很难进一步弄清现象后面隐藏的本质特征。

2. 访谈法

研究者通过与对象面对面的谈话,从而了解对象心理状态的方法被称为访谈法。

访谈法根据谈话过程中结构模式的不同可分为有组织的访谈和无组织的访谈两种。有组织的访谈是研究者根据预定目标,事先拟定谈话提纲,按提纲的内容提出问题。有组织的谈话结构较严密,条理清楚,层次分明,谈话过程容易掌握。但在这种谈话中,对象较被动、拘束,研究者与对象之间不易产生情感交流。无组织的访谈虽然也有一定的目标,但谈话中没有严密固定的程序,结构松散、层次交错,研究者的提问往往涉及较大范围,对象可较自由地做出回答,较为主动,便于交流情感,但这种谈话费时较多,研究者也难以掌握进程。

访谈法简便易行,便于迅速取得第一手资料,而且较为灵活,故应用较为广泛。但此种方法容易受访谈人员的文化程度、人格特征等影响,而且费时费力,故而有较大的局限性。

3. 实验法

实验法是有目的地严格控制或创设一定条件来引起某种心理现象,并进行分析测试的研究方法。常用的实验法包括实验室实验和现场实验两种方法。

实验室实验法是指在特设的心理实验室内,借助于专门的仪器设备进行实验的方法。实验者事先要提出实验设计方案,通过种种实验活动,取得实验数据,并做出全面、系统的分

析,最后得出结论,写出实验报告。这种方法借助于各种现代化设备,可以精确记录实验结果,也可以模拟出在一定的环境条件下出现的心理现象及其生理机制。但实验室里只能研究简单的心理现象,无法胜任复杂心理现象的研究工作。

现场实验也称自然实验法,是指在日常的实际工作场所情境中进行实验的方法。它兼有观察法和实验法的优点,既能与生产、管理活动的正常进行相结合,又能对实验的现场条件进行适当的选择与控制;同时,又可排除实验室实验的明显人为性质与观察法的被动局面。因此,现场实验的结果一般具有较大的实用价值,可以广泛地应用。但因为现实工作场所的具体条件比较复杂,许多与实验无关的变量很难有效地排除或控制,所以场地情境的选择技术性强,研究的周期也较长,工作量大。

4. 问卷法

问卷就是设计调查表进行笔答式调查,进而研究人的心理和行为的方法。问卷法常用的调查方法如下:

(1) 是非法。它是要求被试者对问卷中每个问题,根据个人的主观判断进行“是”或“否”的简单选择式的问卷形式。

(2) 选择法。它是要求被试者从多种可供选择的方案中选择一个或若干个方案的问卷形式。

(3) 计分法。它是要求被试者对卷中每个问题用五级(或七级)计分的方式进行回答的问卷调查。

(4) 等级排列法。它是要求被试者对多种可供选择的方案,按其重要程度进行次序排列的一种问卷形式。

(5) 描述型调查表法。它是要求被试者用自己的话来回答问卷的形式。这种调查问卷,往往可以活跃思想,广开言路,趣味性强。

问卷法的优点是可以在较短的时间内取得大量的、范围广泛的材料,而且能使结果数量化。但用这种方法所得到的材料一般较难进行质量分析,故而难以把结论直接与被试者的实际行为进行比较。

5. 测验法

测验法是采用标准化的心理测验量表或精密的测验仪器来测量被试者有关心理品质的研究方法。当前,管理心理学研究中采用的测验方法是多种多样的。其中,按一次参加测验的人数来划分,有个别测验与集体测验;按一次测验的时间是否限定来划分,有速度测验与难度测验;按测验的内容划分,有能力测验和人格测验。各种测验方法主要是作为人员选择与特征评价的工具。

测验法虽可以作为一种标尺用于评价人们的个性特征,但使用中稍有偏差,就会使测验结果产生很大误差。



小资料 1-3

气质量表示例

请认真阅读下列各题,对于每一题,你认为非常符合自己情况的,在题后面写上“+2”,比较符合的写上“+1”,拿不准的写上“0”,比较不符合的写上“-1”,完全不符合的写上“-2”。

- (1) 做事力求稳妥, 不做无把握的事。
- (2) 遇到可气的事就怒不可遏, 想把心里话全说出来才痛快。
- (3) 宁肯一个人干事, 不愿很多人在一起。
- (4) 到一个新环境很快就能适应。
- (5) 厌恶那些强烈的刺激, 如尖叫、噪声、危险的镜头等。
- (6) 和人争吵时, 总是先发制人, 喜欢挑衅。
- (7) 喜欢安静的环境。
- (8) 喜欢和人交往。
- (9) 羡慕那种能克制自己感情的人。
- (10) 生活有规律, 很少违反作息制度。

6. 个案法

对某一个体、某一群体或组织在较长的时间里, 如几个月、几年乃至更长时期连续进行调查、了解、收集全面的资料, 从而研究其心理发展变化的全过程, 这种方法便称为个案法。

个案法的优点是研究比较深入, 能够及时地提供动态的信息, 对个体或组织内部问题的诊断和纠正有很大帮助。其不足是由于研究对象为个案, 样本不具代表性, 使得研究结论难以推广, 外部效度偏低, 而且研究需要投入大量的人力、物力和时间, 因而个案法使用较少。

注意: 以上各种方法各有其长处, 也各有其局限性, 因此如果情况允许的话, 应尽可能同时采用几种方法, 以便能够取长补短, 相得益彰。如人们在使用调查法或实验法时, 会加入一些个案来丰富、拓展涌现, 如电子计算机技术的使用使管理心理学的研究更趋科学化。

1.3.2 管理心理学研究的意义

管理心理学是将心理学、管理学的基本概念、基本理论和管理实践相结合而形成的一门应用学科。因此, 它的研究意义就在于为管理实践、社会组织提供有效的人力资源。其具体体现在3个方面, 即提高管理者的管理水平、提高组织的劳动生产率、加强对员工的教育, 从而调动员工的主动性、积极性和创造性。

1. 提高管理者的管理水平

无论是社会管理还是组织管理, 都是复杂的系统工程。仅就管理对象来说, 主要有人、事、物、财、信息等, 而其中人是管理的中心。这不仅仅因为人既是管理的客体, 又是管理的主题, 更在于人具有无限的主动性、积极性和创造性。研究管理心理学, 其主要目的在于使管理者能够了解、尊重、关心员工, 以人为本, 充分合理有效地开发人力资源, 更好地发挥员工的主动性、积极性和创造性, 同时也帮助管理者提高人际交往能力。

研究管理心理学, 可以使管理者更好地掌握组织中人的心理活动和行为规律, 了解人的需求, 注意满足人的合理需求, 不断激发人的行为动机。为了维护人们良好的行为动机, 光靠一时满足需求是不够的, 而是需要有科学的奖惩体系, 有一整套科学有效的制度安排; 同时也要善于通过思想政治工作和文化建设, 将外部规章和社会要求不断内化成人们的个体意识和行为动机。换言之, 在管理活动中, 主张在研究人们心里和行为活动规律的基础上, 采用非强制的方式, 使人们的心中产生一种潜在的自我说服力, 从而使组织意志变为人们自觉

的行动,以真正达到提高管理者管理水平的目的。

2. 提高组织的劳动生产率

管理心理学旨在研究人的心理活动和行为产生的原因,其目的在于激发人们的合理的良好的行为动机,帮助管理者解释行为、预测行为、推动行为、改造行为、控制行为,提高员工的主动性和创造性,以实现组织目标,提高劳动生产率。

为了建成完善的社会主义市场经济体制和更具活力、更加开放的经济体系,适应经济全球化和科技进步加快的国际环境,现代化企业生产和市场化管理的客观规律以及人们的心理特点和社会心理活动规律,采用科学的管理方法,调动人的主动性、积极性和创造性,提高劳动生产率和各项工作效率,增强竞争、生存、发展的能力,从而提高整个社会的生活水平和生活质量。

3. 加强对员工的教育

管理科学化与现代化不仅表现为管理过程适应组织成员的心理规律,因势利导,提高其生产劳动的热情,而且还表现为管理行为致力于建设学习型社会,实施构建国民教育体系和终身教育体系。在这种大形势下,组织一方面是为社会创造财富的机构,另一方面还是组织成员接受终身教育的熔炉。组织成员在工作和劳动过程中,不断接受组织中其他个体、群体及组织运用的规则、规范的影响,自身的工作经验、技能技巧、思想态度、知识水平、能力、个性等因素都在不知不觉地发生变化。管理者必须正视这种变化的必然性和规律性,运用科学有效的方法,使组织成员的思想道德素质、工作技能、知识水平不断得到提高,人际关系日益和谐,个性品质日臻完善。

我国的组织管理,历来都较为重视对员工进行思想、知识、技能等方面的教育,但随着改革开放的不断深入,也逐渐暴露出一些弊病,出现一些新的问题。其具体表现如下:

(1) 组织片面强调劳动生产率的提高和劳动者物质利益的获得,忽视了对成员的思想教育,从而使劳动者在短期内虽然获得了较好的物质利益,但诸如爱岗敬业、服务意识、主体意识等品质却被弱化,使得组织的进一步发展失去后劲。

(2) 思想教育脱离实际,不能发挥应有的作用,表现为教育过程流于形式、教育内容僵化、教育方法单一、教育效果无力。

如何克服上述弊端,进行员工管理教育创新,将增进组织的生产效率与劳动者素质的提高有机结合在一起,是管理心理学的重要任务。

我国实行的是社会主义市场经济体制,面对全球化与科技进步加快的新形势和继续完善社会主义市场经济体制的艰巨复杂的战略任务,政府、市场、企业的职能与相互之间的关系发生了巨大变化,但对员工进行思想教育、政策法律教育、职工技术和文化教育及管理教育仍是主要任务。因此,管理心理学要研究组织内部员工的心理活动和行为规律,预测、控制和调适人的行为,使各项教育工作更有预见性、针对性,培养员工的主体意识、责任感和事业心,培养员工的良好品质,因人而异地实施管理,使对员工的管理教育走上科学的道路。



【本章小结】

管理心理学也可称为组织管理心理学或行为管理学,是一门研究组织中人的行为与心理活动规律的综合性科学。管理心理学内容分为个体心理、群体心理、领导心理和组织心理 4