

QIYE GUANLI XINLIXUE

企业管理心理学

赵中天 编著

727

科学技术文献出版社

13 Aug. 82 405

企 业 管 理 心 理 学

赵中天 编著

科学技术文献出版社

1986

内 容 简 介

《企业管理心理学》是阐述企业经营管理中人的心理活动的特点和规律的一本读物。全书主要内容：（一）个体心理。主要论述怎样激发劳动者的积极性和创造性。（二）团体心理。中心是揭示团体中的人际关系规律和特点。（三）组织行为。主要内容有组织结构、组织变革与发展及怎样提高组织效率。（四）领导行为。主要是讲领导的功能、领导方式、领导者素质及其影响力。（五）职工的心理保健问题。

本书可供企事业单位领导干部、管理干部、政工干部、科技干部学习阅读；也可作为各类管理干部学院、高等院校管理系、职工大学以及高等、中等成人教育学校的教学参考书。

企业管理心理学

赵中天 编著

科学技术文献出版社出版

北京印刷三厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

787×1092毫米 32开本 10.75 印张 232 千字

1986年12月北京第一版第一次印刷

印数：1—25000 册

社科新书目：161—288

统一书号：17176·505 定价：2.40元

前 言

管理心理学是一门年轻的科学。它的早期理论基础,是在本世纪三十年代,由美国工业心理学家梅约(E·Mayo)等人概括和总结霍桑试验结果所形成的人际关系学说。人际关系学说首次把社会学、心理学等学科的知识和技术引进管理理论,并应用于管理实践。这种理论重视人的因素,尊重人的感情,满足人的社会心理需要,注意人际关系和团体士气。这就改变了传统管理把人只看作是“经济人”的错误观点,从而管理理论与实践有了一个新的起点。第二次世界大战以来,人际关系理论对西方社会的企业管理产生了深刻的影响,许多企业都运用这种理论来研究人的行为动机,激励劳动者的积极性,进而达到提高生产效率的目的。1949年在美国召开的跨学科讨论会上,把综合地研究人的行为的人际关系理论定名为“行为科学”。五十年代末至六十年代中期,“行为科学”被广泛地运用于美国企业管理,着重研究企业中个人的行为动机、团体的动力和组织行为,形成一门独立的学科,称为组织行为学或组织心理学,也就是管理心理学。可见,管理心理学首先产生于美国,至今只有三十多年的历史。在苏联和东欧国家七十年代以后才开始系统地研究这门学科。八十年代初,我国一些心理学家、管理科学家和工业部门的研究人员开始介绍和研究国外行为科学和管理心理学的有关理论、方法和研究成果,并着手创建我们自己的管理心理学。

管理心理学是管理科学的基础学科之一，它对管理科学的研究工作有重要的理论意义，对管理实践也有广泛的应用价值。现代管理是以人为中心的管理。管理心理学是研究如何开发人力的科学，其核心的问题是采取科学的有效的方法，最大限度地发挥人力的作用，提高劳动生产率。我国正在全面地进行经济体制改革，改革的根本目的是发展社会生产力，加速四化建设，满足广大人民群众物质和文化生活的需要。社会生产力是所有企业生产力的总和。因此，发展企业生产力，搞活企业经济，提高企业的生产效率和工作效率，是整个国民经济发展的基础。要办好企业最根本的是做好人的工作，人是生产力中最重要最活跃的因素，人的工作做好了，生产中的一切问题就都好办了。管理心理学的理论知识对企业中的人力资源开发，人力管理，人力发挥，人力提高和保护具有指导意义，对实现管理科学化、现代化将做出重要贡献。

管理心理学在我国还处于初创阶段，尚未形成我们自己的理论体系。因此，引进和介绍某些国外的管理心理学理论和研究成果是必要的。一方面，我们应该看到，西方管理心理学是为维护资本主义生产关系服务的，它的目的在于为资本家创造最大利润；同时也应该承认，西方管理心理学是现代资本主义生产合乎规律的产物，反映了现代化大生产的客观要求，它揭示出人类行为的一般规律，包含着丰富的科学成就。因此，我们应该取其精华，弃其糟粕，洋为中用，一占有，二挑选，善者从之，不善者不从之。

本书共分九章。第一章介绍了管理心理学的对象和发展简史，包括我国古代某些有价值的管理思想。第二章阐述了马克思主义的人性理论，并以此为武器评价了西方管理心理

学中的种种人性观。第三、四章阐明个体心理问题，着重讨论激励和个性差异与管理问题。第五章是领导行为，介绍了国外主要的领导理论和方法。第六章团体心理，其核心内容是人际关系问题。第七章是职工的心理保健。第八章组织行为，主要讨论了组织结构、沟通、变革和发展。第九章介绍几种主要的研究方法。全书的基本结构是由个体心理、群体心理、领导行为和组织行为这四大部分构成。为了减少初学心理学的读者理解上的困难，书中某些部分介绍了一些普通心理学和社会心理学的基本知识。期望本书能对企业、事业单位和科研机关的领导人与管理者以及正在学习管理科学的干部和大专学生有所助益。

作者学识浅薄，经验缺乏，书中论及问题难免有不妥和错误，恳请读者不吝赐正。

在编写本书过程中，作者参阅了国内外学者的著作，并引用了其中某些材料，在此谨申谢意。

作 者

1985年10月于北京师大

第一章 总 论

第一节 心理现象及其实质

一、什么是心理现象

提起心理现象，人们总觉得它有些神秘，似乎它是一种不可捉摸、不可理解的东西。其实，心理现象是人类最普遍的、最熟悉的精神现象。人为了生存，就必须进行物质资料的生产活动，以及政治、科学、艺术、体育等各种活动。在这些活动中都包含着人的心理活动。它不仅在活动过程中表现出来，而且能动地指导、调节着人的各种实践活动。心理离不开活动，活动也离不开心理。哪里有人的活动，那里就有人的心理现象。人们在各种实践活动中，要观察、了解活动的对象，思考在活动中遇到的各种问题，预想活动的结果，回想和运用过去的经验；在活动中，往往由于成与败、顺与逆、得与失会产生愉快或忧郁、喜欢或厌恶、惊恐或愤怒等内心体验；人们在活动中，常常会碰到困难，需要坚持不懈地努力，以求达到预期目的；同时，人们的思想倾向、才能、脾气、秉性、对人对事的态度及行为方式的特点，也都可以在活动中表现出来，并且制约着活动的深度、广度和效率。这里的“观察”、“思考”、“预想”、“回想”、“愉快”、“忧郁”、“喜欢”、“厌恶”、“坚持不懈”、

“思想倾向”、“才能”、“脾气、秉性”、“态度”以及“行为方式”等等，都是心理活动或心理现象。可见心理现象十分复杂，其表现形式亦多种多样。科学心理学通常把它们分为心理过程和个性心理两个部分。

（一）心理过程

心理过程是心理学的最基本的内容，通常包括认识过程、情感过程和意志过程。

1. 认识过程

认识过程是指人在认识客观事物过程中表现出来的心理现象。人们通过认识活动，可以获得外部世界的各种知识和经验。最简单的认识活动是感觉。感觉是认识客观事物个别属性的过程，通过感觉我们可获得关于外部事物个别属性的知识。例如，眼睛可以分辨颜色，耳朵可以听到声音，鼻子可以闻到气味。在感觉的基础上产生知觉。知觉是认识客观事物整体的过程，通过知觉我们可以获得关于事物整体的印象，例如，我们认识一个红色的苹果，欣赏动听的乐曲，嗅到玫瑰花香等等。感觉和知觉使我们可以认识事物的表面现象和外部联系。人类要了解自然、社会及自身，只了解表面现象和外部联系是不够的，还必须认识客观事物的本质和规律。这个任务只有靠思维才能完成。思维是对感知所获得的材料进行分析、综合、判断、推理，借助语言间接、概括地认识客观事物的本质和规律的过程。例如，我们看见闪电，听到雷声，这是感知过程，而说明雷电产生的原因，则是思维过程。我们不仅能直接或间接地认识客观事物的现象和本质，而且还可以在自己的头脑中构思出没有经历过的形象和概念，这就是想象过程。例如，发明家的发明创造，文学

家的作品，人类学家所设想出的原始人生活的图景等等，都包含着想象过程。想象的内容来自客观现实。我们过去感知过的、思考过的或想象过的事物，往往事后会以印象形式保留在头脑中，在一定条件下能把它们复现出来，这就是记忆。感觉、知觉、记忆、思维和想象过程，都是认识客观事物的不同形式，统称为认识过程。

2. 情感过程

“人非草木，孰能无情”。我们在认识和改造客观事物过程中，往往会产生成与败、顺与逆、得与失等各种情境，伴随有愉快或忧郁、喜欢或厌恶、惊恐或气愤等内心体验，这就是人的情感。人的情感具有动力性。它的产生与需要有着密切关系。一般地说，需要得到满足便产生积极的情感体验，例如，愉快、喜欢、满意、热爱等；需要得不到满足便产生消极的情绪体验，例如，忧愁、厌恶、不满、憎恨等。因此情绪对人的活动具有动力性，积极的情感可增强人的活动能力，使人奋发向上；消极的情感可降低人的活动能力，使人消沉，甚至颓废。

3. 意志过程

人们认识世界是为了改造世界。在改造客观世界的活动中，首先要确定活动的目的、制订活动计划、选择完成活动的方法，而后才开始实际行动。人们在实际活动中，必须克服困难，才能达到预定目的。人们有目的、有计划地改造客观世界的过程中，所表现出的克服困难、坚持行动的心理活动，就是意志。意志对人的行动有重要的调节作用。一方面，它可发动和坚持行动，例如，下决心做某件事，并且坚持不懈地做到底；另一方面，是制止或改变行动，例如，在

行动中发现错误，必须立即加以纠正。一个意志坚强的人，不仅表现在能够坚持去做某件事，而且表现在抑制自己不去做某件事。

（二）个性心理

个性心理是科学心理学研究的重要课题。个性心理是指个人带有一定倾向的稳定的心理特点的总和。它包括个性倾向性和个性心理特征。

1. 个性倾向性

个性倾向性是指个人在社会生活中逐渐形成的思想倾向。思想倾向的不同是个人之间的主要差异。这个人有这方面的需要，那个人有另一方面的需要。做同样一件事，不同的人出发点不同，这是动机方面的差异；这个人喜欢这种事物，那个人喜欢另一种事物，这是兴趣方面的差异；这个人坚信一种理论并付诸实践，那个人坚信另一种理论并为之奋斗，这是信念方面的差异；一个人向往某种生活，另一个人追求另一种生活，这是理想的不同；有的人从一种立场观点出发，观察现实问题，有的人从另一种立场观点出发，看待现实问题，这是世界观的不同。需要、动机、兴趣、信念、理想和世界观都属于个性倾向性。个性倾向性决定一个人的心理和行为的方向。人的社会价值在很大程度上取决于他的个性倾向。

2. 个性心理特征

个性心理特征是指个人稳定的心理特点。它标明了人们之间在具体的心理面貌上的差异。做同一件事情，有的人能轻松地完成，有的人费很大力气也不能完成；有的人长于美术，有的人长于音乐，有的长于数学……，这是能力水平

和类型方面的差异。有的人热情奔放、喜怒外露，有的人沉默文静、思想内隐；有的人活泼好动，性情急躁，有的人安静沉稳，脾气温顺……，这是气质方面的差异。有的人心胸开朗、勤劳、勇敢、热情助人，有的人心地狭窄、怠惰懦弱、为人冷默，这是性格和品德方面的差异。能力、气质、性格等都属个性心理特征。

个性心理倾向、特征与心理过程是相互依赖、相互作用、相互渗透的构成一个人的完整的心理面貌。一方面，人的个性心理倾向和特征是通过心理过程形成的。离开认识、情感和意志过程，人的兴趣、性格、品德等个性心理就不能形成，也无法表现。另一方面，个性心理制约着心理活动的发展方向、深度、灵活性以及效率。

各种心理过程之间也是相互依赖、相互联系的。情感和意志的产生离不开认识过程。一个教师对学生的热爱，忠诚于党的教育事业的决心，有赖于对人民教师工作意义的认识。同样，认识也离不开情感和意志。情感和意志是认识的动力，可以推动人的认识活动不断发展和深化。

个性倾向性与个性心理特征之间的关系更为密切。它们是个性心理相互作用、相互促进、不可分割的两个方面。动机、信念、理想、世界观等作为稳固深刻的思想观念是人的心理发展的动力，影响着能力、气质、性格等个性心理特征的发展水平和方向。各种个性心理特征的发展，又是制约个性倾向性形成的条件。

二、怎样理解心理的实质

心理现象虽然为人们所熟悉，但认识它的本质并非易

事。自人类产生以来，人们就试图说明人的心理（精神）现象。可是，由于历史条件和科学发展水平的局限，人们长期不能正确地解释人的心理的本质。远古，人们认为心理或精神是看不见摸不着的无法认识的“灵魂”。“灵魂”居住在人体内，并主宰着人体的一切活动。后来，随着宗教的出现，灵魂被看成是支配人的一切的超自然的、永恒的精神。心理现象被看成是不依赖物质而独立存在的“绝对精神”或“主观精神”。这是唯心主义的心理观。与此同时，有些学者则认为心理与物质有关系，先有物质而后有精神。“形具而神生”（《荀子·天论篇》），“形存则神存，形谢则神灭”（范缜：《神灭论》）。这些思想说明精神现象或心理现象与人的身体分不开，先有身体而后有心理。这是古代朴素的唯物主义心理观。近代唯物主义者，例如，十七世纪英国经验论者和十八世纪法国的唯物主义者，认为人是一台机器，人的心理活动如同机器的运转功能，或者把人只看作是一个生物实体、一个自然人。他们离开人的社会性，离开人的历史发展去探索人的心理，不懂得人的活动 and 实践在人的心理的产生和发展中的作用。因此，他们也不能完全正确地解释人的心理现象。到了十九世纪后半叶，马克思和恩格斯创立了辩证唯物主义和历史唯物主义，才为科学地解释心理现象提供了哲学基础。

辩证唯物主义认为，心理的实质是人脑对客观现实能动地反映。

（一）心理是人脑的机能

人脑是人体的一部分，是物质世界发展的产物，是世界上最复杂的一块物质。巴甫洛夫称它为“自然界的皇冠”。人脑具有反映的属性，它是心理产生的主要器官和物质基础。

科学研究和经验都证明，人脑发育不全或损伤，人的心理就异常。正常人的一切心理活动，都是脑和神经系统有规律活动的结果。没有一个健全的大脑，就没有正常的心理活动。无脑畸形儿，是一个看不清，听不懂，不会想，不能记，没有情感，没有个性的白痴，甚至连生命也无法长期维持下去。可见，“心理的东西，意识等等是物质（即物理的东西）的最高产物，是叫做人脑的这样一块特别复杂的物质的机能。”（《列宁全集》第14卷，人民出版社1957年版第238页）

（二）客观现实是心理的源泉

我们说心理是人脑的机能，但人脑何以能产生心理？人脑必须在客观事物的影响下才能实现反映的机能，才能把客观事物变成主观映象，从而产生心理现象。客观事物包括自然、社会以及人类自身的各种对象或现象，这些对象或现象以各种不同的形式（直接的、间接的、形象的、语词的、单一的、复合的以及关系的等）作用于我们的各种感官、引起脑神经系统的活动，于是在头脑中便产生了感知、记忆、思维、情感、意志、个性等各种观念形式，这就是各种心理现象。人的脑好比一个加工厂，客观事物好比原材料，没有原材料，头脑这个加工厂就不能生产出任何产品。没有客观现实提供信息，纵然你有个健全的大脑，也不可能凭空产生心理现象。总之，没有被反映者，就没有反映，就没有心理。因此说客观现实是人的心理源泉和内容。

（三）实践活动是心理发生发展的必要条件

脑是心理产生的不可缺少的物质基础，没有脑就没有心理现象的产生。客观现实的影响是人的心理产生的根本性

的、决定性的因素，它决定着并且作为原因制约着人的一切心理活动和个性特征。那么是不是有了脑，也有了客观事物，就能自然而然地产生心理现象呢？不是的。客观现实不能机械地、静止地决定心理，而是在人的活动中，通过人和客观事物相互作用实现的。人的活动是改造客观世界的活动，是社会实践活动。人正是在实践活动中，在作用于客观世界，完成各种行动，操纵各种事物时反映外部世界的。

在实践活动中，由于不断地与客观事物打交道，逐步地由认识客观事物的表面现象发展到认识客观事物的本质和规律，并且对客观事物产生一定的情感体验；还表现出克服困难的意志行动。同时，由于实践的社会性和多样性，使人们形成了不同的能力和性格。

随着实践活动的深入发展，人们对客观事物的反映，不断加深和扩大，人的认识、情感和个性品质也得到了发展。只有在改造自然和社会的实践活动中，才能深刻地认识和掌握事物的规律，发展自己的认识能力。只有在现实的社会生活中，才能真正体验到爱、憎、喜、忧等情感，发展自己的适合社会要求的个性品质。实践是认识、情感、个性品质产生、形成和发展的基础。人的心理活动和个性品质，不论从产生、还是从发展来说都一点也离不开实践。一个与世隔绝、闭目塞听的人是无所谓认识的。脱离现实生活，在温室中成长的人，也不可能成为具有高尚情操和个性的人。

（四）心理的自觉能动性

人的心理具有自觉能动性，这是人与动物的本质区别之一。人脑反映现实时，不象镜子反映外物那样是消极被动的反映，而是积极能动的反映。（1）作为活动主体的个人，在

反映外界事物时，对反映的对象、进程以及结果都可以清楚地意识到。(2)个人已有的主观世界(知识、经验、个性特点、心理状态等)制约着他对当前事物的反映。也就是在反映当前事物时，总是把它纳入自己已有的认知结构，与已有经验结合起来，从而做出判断和评价。因此，人的心理具有主观性。由于这种主观性使不同人对同一事物有不同的反映。

(3)人的心理能动地反作用于客观现实，改造客观事物，人们在有目的、有计划地改造自然、改造社会等实践活动中，充分地表现出人的心理意识的自觉能动性。

(五) 人的心理的社会历史制约性

人既是一个自然实体，又是一个社会实体。然而人的本质在于他的社会特质。人的心理的发生和发展主要受社会历史规律的制约。人的心理发展的全部事实，取决于整个人类社会发展的进程和个人生活的实际历史条件，在不同的社会历史发展阶段上，人对周围世界的反映不同，对客观世界认识的广度和深度不同，情感的内容以及个性倾向和特征不同。人的心理随着社会历史的发展而发展，个人的心理发展水平也随着个人年龄的增长而不断地提高。一个人从出生到成年，经过若干个发展阶段，其心理也要经过一个从不知到知，从简单到复杂，从不成熟到成熟的发展过程。一个人心理发展的成就取决于他全部个人发展史和后天所获得的全部经验。在阶级社会里，阶级地位给人的心理、意识以深刻的影响。一定社会集团的人，长期处于一定的阶级地位，以一定的方式生活着，就形成了他们特殊的生活样式、特殊的利益、特殊的要求、特殊的心理、思想、习惯、观点和气派，以及对其他集团和各种事物的特殊的关系，这就是人们特殊

的品格、各自的阶级性。当然,这并不意味着个体的心理现象都具阶级性。一般说来,心理过程及产生的生理机制,全人类大体相同,难以作阶级的区分;而心理活动的内容,特别是情感、意志及个性品质等高级心理现象,往往打着阶级的烙印。

第二节 心理学及其分支

一、心理学的性质

(一) 心理学的由来和发展

“心理学”一词,英文为“Psychology”,由希腊文“Psyche”和“logos”二字合成。“Psyche”一字最早译为“灵魂(Soul),约四百年前,才译为“心灵”(mind);“logos”是“研究”或“学科”的意思。把Psyche与logos合成为Psychology,即可直译为“研究人类心灵本性、功能、现象的科学”。可见,早期心理学是指研究人类心灵状态的学问。

1. 哲学心理学

从古希腊时代到十九世纪之间,心理学隶属哲学范畴,即采用哲学的方法来研究人类的心灵。通常把这个时期的心理学称作哲学的心理学。当时主要研究身心关系、天赋观念、人性、意识与感觉等问题。由于哲学家们的哲学观点不同,对心理的解释也不同。十七、十八世纪的哲学心理学分成了两大派别,一派称为官能心理学,一派称为联想心理学。官能心理学认为,心理学是研究人类心灵的科学,而心灵是单一的不可分割的,由许多官能所组成。这种官能是一种精神能力,主要是意志、情感、思想、记忆、推理等。心理学就

是研究人类的官能活动，了解官能的性质，进而推知人类的心灵活动。联想心理学认为，心灵是由感官接受外界刺激而获得的观念。这些观念在对比、类似、接近的条件下，互相联结。也就是说，心灵是由观念联合的结果。

哲学的心理学经历了近两千年。但是，由于哲学家用思辨的方法，凭主观的设想，一直建立不起客观的研究方法和系统的理论，因而心理学始终跳不出哲学的怀抱成为一门独立的科学。

近代哲学和实验生理学的发展，对心理学的发展产生了深刻影响。法国哲学家和数学家笛卡尔（R.Descartes, 1596—1650）提出身心两立论和“反射”思想。英国实用哲学家洛克（J.Locke）提出简单观念和复杂观念问题。他认为简单观念由感官经验而来，简单的观念由心灵的结合成为复杂的观念。笛卡尔和洛克的观点，对心理学摆脱哲学有重要影响。

十九世纪中叶，生理学已发展成一门以实验为中心的学科。1826年缪勒（J.Müller）关于神经细胞的特殊功能的看法，1834年韦伯（E.H.Weber）的感觉法则，费希纳（G.Fechner）的心理物理学方法，黑姆尔霍兹（H.V.Helmholtz）的视觉和听觉的研究对科学心理学的建立奠定了良好的基础。十九世纪后期，德国心理学家冯德（W.Wundt），集以往研究的大成，首创生理心理学，并于1879年在莱比锡大学建立了第一个心理实验室，采用科学实验的方法研究心理学。从此，心理学彻底从哲学中摆脱出来，成为一门独立的科学。而冯德则成为科学心理学的创始人。

2. 科学心理学

心理学独立以后，以实验方法研究心理学的风气迅速扩