

北京市成人中等专业学校教材

管理心理学

北京市成人教育教学研究室组编

韩庆祥 主编

北京工业大学出版社

北京市成人中等专业学校教材

管 理 心 理 学

北京市成人教育教学研究室 编

韩庆祥 主编

北京工业大学出版社

(京)新登字 212 号

韩庆祥 主编

作者:

韩庆祥、赵宇文、杨峻、李连杰

管理心理学

主编 韩庆祥

※

北京工业大学出版社出版发行

各地新华书店经销

北京育才印刷厂印刷

※

1994 年 8 月第 1 版 1994 年 8 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 32 开本 7 印张 157 千字

印数:1~10 000 册

ISBN 7-5639-0395-x/B·1

定价:5.80 元

前 言

管理心理学是研究一个组织中所发生的各种人际关系而产生的心理现象及其规律的科学。是行政管理专业、经济管理专业和公共关系专业的必修课。本书在编写中注意了成人教育的特点,文字简明扼要,观点明确,突出了基本理论和基本观点,避免了繁琐考据,紧密联系企事业、行政单位和现实生活中的实际问题,力求从理论上给予回答,具有很强的实用性和可操作性,读者在学习中将得到有益的启示。本书既是一本较好的成人中专教材,也不失为管理者有益的参改读物。

为满足教学急需,特请韩庆祥副教授担任本教材的主编,韩副教授长期从事成人教育,既有坚实的理论功底,又经常深入基层进行大量调查研究。在本教材中,作者将理论和实践经验融于一体。韩副教授撰写过许多管理方面的论著,在教学方面也有不少独到之处。

但是,由于编写时间仓促,缺点错误在所难免,希广大师生和读者给予批评指正。

北京市成人教育教研室

1994年4月

目 录

第一章 管理心理学理论基础	(1)
第一节 心理学的基本常识	(1)
一、普通心理学的基本结构.....	(1)
二、心理活动的一般过程.....	(3)
三、心理活动的个性特征.....	(7)
第二节 管理心理学的历史	(10)
一、管理心理学产生的历史条件	(10)
二、管理心理学产生的历史过程	(14)
第三节 管理心理学的基本认识	(19)
一、管理心理学的理论基点	(19)
二、管理心理学的研究规范	(21)
三、管理心理学的研究方法	(24)
第二章 个体心理	(29)
第一节 需要与动机	(29)
一、需要层次论	(29)
二、动机的机能与强度	(35)
第二节 期望与公平	(39)
一、期望理论	(39)
二、公平理论	(42)
第三节 知觉与态度	(45)
一、知觉研究	(45)
二、态度研究	(54)
第四节 行为与挫折	(60)
一、对行为的基本认识	(60)

二、行为的影响因素	(62)
三、挫折	(64)
第三章 激励理论	(69)
第一节 激励的理论分析	(69)
一、激励与激励过程	(69)
二、双因素理论	(73)
第二节 激励的管理措施	(77)
一、组织措施	(77)
二、奖惩措施	(82)
第三节 民主参与制	(85)
一、民主参与的必要性	(85)
二、民主参与的基本要求	(87)
三、民主参与的规范措施	(90)
第四章 群体心理	(96)
第一节 群体的特征	(96)
一、群体的概念	(96)
二、群体的分类	(97)
三、群体对成员的影响	(100)
第二节 群体的活动规律	(102)
一、群体规范	(103)
二、群体冲突	(105)
三、群体沟通	(110)
四、群体决策	(116)
五、群体士气	(119)
六、群体凝聚力	(122)
第三节 非正式群体	(125)
一、正确认识非正式群体	(125)

二、非正式群体的形成规律·····	(127)
三、非正式群体的利用与引导·····	(130)
第五章 人际关系·····	(134)
第一节 人际关系的基本特征·····	(134)
一、人际关系的基本认识·····	(134)
二、人际关系的建立根据·····	(137)
三、人际关系的影响因素·····	(140)
第二节 人际关系的变化与自身修养·····	(143)
一、人际关系的变化规律·····	(143)
二、改善自身修养·····	(146)
第三节 良好人际关系的实现措施·····	(149)
一、克服有害心理·····	(149)
二、调整管理思路·····	(151)
三、掌握协调方法·····	(153)
第六章 组织心理·····	(157)
第一节 组织结构的设计·····	(157)
一、组织理论的历史演进·····	(157)
二、组织结构设计的基本原则·····	(159)
三、组织结构设计的考虑因素·····	(164)
第二节 组织革新调整·····	(168)
一、组织革新调整的过程·····	(168)
二、组织革新调整的引导·····	(173)
第三节 组织演变发展·····	(179)
一、对组织发展的基本认识·····	(179)
二、组织发展的措施·····	(182)
三、组织发展的新趋势·····	(184)
第七章 领导心理·····	(187)

第一节 组织领导的再认识.....	(187)
一、领导与领导者.....	(188)
二、有效领导分析.....	(190)
三、有效领导实现环境.....	(194)
第二节 实现领导的主观条件.....	(196)
一、领导管理观念.....	(197)
二、领导管理意识.....	(201)
三、领导影响力.....	(203)
第三节 领导的有效管理行为.....	(207)
一、授权.....	(208)
二、用人.....	(211)
三、控制.....	(214)

第一章 管理心理学理论基础

管理心理学,顾名思义是研究人的心理现象的科学。但是,这门科学并不是一般地研究人的心理现象,而是研究在一个组织中,发生各种人际关系时产生的人的心理现象。研究的目的是,在于认识这类心理现象的基本规律,实现对人的有效管理。

第一节 心理学的基本常识

管理心理学是一门应用心理学,是普通心理学原理在管理领域的应用。了解一下心理学的基本结构和理论要点,有利于我们加深对管理心理学内容的理解。

一、普通心理学的基本结构

(一) 心理学的概念

心理学是研究人的心理现象发生、发展规律的科学。

什么是心理现象?心理现象是指人在复杂的社会实践活动和社会交往中产生并发展起来的,对无限多样和无限变化的客观现实的反映。

心理现象不是独立的实体,是人脑和神经系统有规律活动的产物,是人脑的一种特殊反映机能。心理现象是人的一种主观活动方式,不过是在客观现实的作用下产生的,客观现实是人的心理来源和内容。心理现象作为过程和活动,不是对客观现实的机械反映,而是通过人和客观事物的相互作用而实

现的,因此社会实践是心理现象产生的基础。心理现象一旦产生就具有自觉能动性,对人的行为具有支配作用。人的本质在其现实性上,是一切社会关系的总和,人的心理现象不会超越人类社会历史的发展进程和个人生活实际历史条件,它受到社会历史的制约。

心理学与生理学,特别与神经生理学密切联系,心理学与社会学关系非常密切,但又是与之不同的独立学科。心理学是介于自然科学与社会科学之间、介于生理学与社会科学之间的中间学科。

心理学曾是哲学的一个组成部分,由于自然科学特别是生理学的发展,促使其分离出来成为一门独立的学科。心理学作为一门独立学科的标志,是由于开始采用了实验的方法进行研究。从这一意义上讲,现代的心理学的又可称为实验心理学。

心理学具有广泛的应用性,有着繁多的分支,管理心理学仅是其中的一支。心理学还是一门不很成熟、正在发展的学科。随着社会和科学的发展,它将会不断地丰富起来,越来越显示出它的重要作用。

(二) 心理学的主要内容(见图 1-1)

心理学研究的第一个方面。是人的一般心理过程产生和活动的规律以及各过程之间的联系和关系。

心理过程是人心理活动的主要方面,是人心理活动普遍和共同的特征。心理过程具体可以分为:认识过程、情感过程和意志过程。这三个过程相互影响,相互制约。

心理学研究的第二个方面,是研究人的个性心理特征。个性心理特征是指个体身上经常地、稳定地表现出来的心理特点。

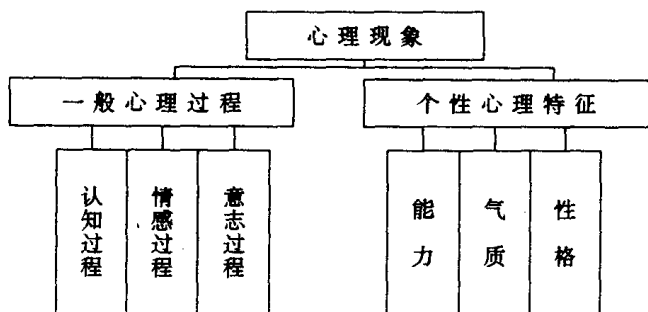


图 1-1 心理学内容构成图

个性心理特征是心理现象反映在个体身上,相互间千差万别的方面。归纳起来,这种差别主要是从能力、气质和性格三方面体现出来。

二、心理活动的一般过程

心理学所讲的心理过程,是指人的心理活动过程,是心理现象以各种不同形式对客观现实的动态反映。

(一) 认识过程

认识过程,是人脑通过对信号进行加工,认识客观事物的活动。它主要包括以下内容:

1. 感觉。指客观事物直接作用于人的感觉器官——人脑所产生的对事物个别属性的反映。例如,人对颜色、形状、气味等的反映。

感觉具体可分为视觉、听觉、味觉、嗅觉和触觉。从心理学角度分析,它还包括内部感觉器官所获得的感受,如运动感觉、平衡感觉、痛觉等。

感觉是一切知识的源泉。感觉能使人对客观事物获得体会,促使人们对自己的认识、动机和行为进行调整。仅凭说理,只能给人以有限的说服和教育,若给人创造亲自感觉的环境,

通过加深体会则能产生更好的效果。

2. 知觉。知觉是感觉的集合,是对事物的整体认知,是对事物综合属性的判别。人从知觉中产生对客观事物的印象。知觉的主要特征如下:

(1)整体性。知觉的整体性也称为综合性。尽管知觉的对象是由许多部分组成的,而且各部分具有不同有特征,但人们依然将其作为一个统一整体来知觉。例如,听一个人讲话,其所讲的内容、表达的方式、语调的高低、表情的变化、手势和姿态、情绪和态度等构成不同方面,但人们感知时,并不是分别地逐一去感知,而是去整体去感知,去获得印象。若人的主动性得到发挥,则感知到的内容就会比客观事物的实际结构更加完整。

(2)选择性。人在知觉时,对复杂多样的客观事物,只选择少数事物或对象的部分特征优先地区分出来予以反映。至于是哪些部分优先成为知觉对象,则取决于客观原因和主观原因。客观原因是指知觉对象的作用强度、活动性、对比以及知觉对象所处外界条件的特点等;主观原因是指人的态度、需要、兴趣、知识、经验以及知觉对象对生活、实践的意义等。

(3)理解性。人脑在知觉时,并不是一块没有任何痕迹的白板,而是要用以前所获得的有关知识和实践经验去整理、取舍和理解所知觉的内容。由于知识经验不同,对同一事物,不同人的知觉有很大差别。

3. 记忆。指人对过去经历过的事物的反映,是过去经过的事物在人头脑中遗留的印迹,这些印迹在一定条件下会再现。人们在记忆中保持的东西就是表象,印迹在头脑中的再现凭表象产生。

记忆的基本过程是识记、保持和再现。再现有三种形式:

①把以前发生事物的映象重现出来;②以前感知过的事物重新出现再度感知它时,觉得很熟悉;③以前做过的事情还能重复地表现出来。

4. 注意。指心理活动对一定对象的指向和集中。当集中在某个对象上时,同时也就离开了其他事物。影响人的注意的因素,包括外界的刺激和人的内在特征。

培养人的注意力有利于提高人的工作能力。人的注意力稳定地发展,是人的意志和品质发展的关键环节。在企业管理中,引导职工的注意方向,有利于克服消极倾向。

5. 思维。是对客观事物的概括和间接认识的心理活动。思维以感知为基础,又超越感知的界限。它探索与发现事物内部的本质联系和规律性,是认识过程的高级阶段。

思维是通过发现对象和现象之间的联系和关系而达到的。在思维过程中,联想起着至关重要的作用,人的联想越丰富,越符合规律,思维能力就越强。

6. 想象。是在人的头脑中对已有表象进行加工改造,创造新形象的心理过程。想象力是人最重要的精神力量,想象力诱发了人的高度能力,任何创造活动都离不开想象。人的想象力在训练中迅速成长。

(二) 情感过程

人在从事社会活动中得到的主观体验,通过一定形式表现出来,形成一定的态度,这就是情绪和情感,这个过程就是情感过程。就其情绪和情感的表现特征上看,可作如下区分:

1. 心境。是人的一种自我感受,是一种微弱、平静而又持久的情绪。在心境产生的全部时间里,它能影响人的整个行动、表现,保持它的积极或消极影响,使一切都感染着某种情绪色彩。

心境是一个扩散过程,这种情绪本是由某一对象引起的,但会波及到本来与此无关的事物上。如“感时花溅泪,恨别鸟惊心”,就是诗人的忧郁心境扩散到其他事物上所获得的体验。

2. 激情。是一种强烈而迅速地爆发且时间短暂的情绪。激情是由对人具有重大意义的强烈刺激,又发生了对立意向冲突,即过度的抑制或兴奋所引起的。

在激情的支配下,人产生强烈的冲动,由于控制不住自己,会不加思索地干出某些事情来。但是,人这时并没有完全丧失理智,还要对自己的行为负责。

激情的主要形式有:暴怒、狂喜、恐惧、悲痛、绝望等。

3. 热情。是一种把人完全控制住的强烈情感。它表现为以坚定的意志和努力去达到唯一的目的。人有了热情,就像被自身的某种力量所征服,产生一种巨大推动力。

相比之下,热情不如激情强烈,但较激情深刻而持久;热情不如心境广泛,但较心境强烈而稳定。热情还蕴含着坚强的意志力,使人顽强奋斗。因此,培养人的工作热情是管理的一项重要任务。

4. 应激。是指人们在困难条件下完成某些活动受客观环境影响而产生的情绪。如在激烈竞赛中出现失常表现,初登舞台,在众人注视下忘了台词,这些都是应激现象。

在应激的情况下,可能引起情绪紧张影响水平正常发挥,也可能促使人精力集中,大脑高效率工作,出现意想不到的效果。因此,管理应特别注意人际环境对人的感染作用。

(三) 意志过程

人为了达到某一目标,下定决心和准备克服困难的内部过程叫作意志。意志过程最终表现在行动上,积极要求改变现

实,是改造世界活动方面的心理过程。意志品质是人心理素质最重要的标志,其特征如下:

1. 自觉性。对自己的行动有着明确的目的性,对自己行动的正确性和重要性有着坚定的信念,尤其是明确地意识到行动效果的社会意义。正是这种自觉性促使人按照准确的方向去努力奋斗。

2. 果断性。指一个人善于分析形势,明辨是非,适时作出决定并立即执行决定。适时,就是当机立断;立即,就是毫不犹豫。果断性体现出人敢于经历风险的精神,具有一种追求机会的勇气,敢于对自己行为后果负责。在企业管理中,领导者经常面临经营决策的考验,果断性是其不可缺少的品质。

3. 坚持性。是指人能够长时间地保持充沛的精力,以极大的毅力保持所进行的行动。这种行动总是表现为顽强地朝向一定的目标,不达目的决不罢休。如果说果断性体现了意志品质的刚性特征。那么坚持性则体现了意志品质的韧性特征。它使人在长时间内,不论遇到多少困难和挫折,总是要坚持到底并最终取得胜利。

4. 自制性。指人在意志行动中,善于控制自己的情绪和约束自己的行为。意志不但表现在进取心上,还表现在对自己的控制力上。这种控制力,一方面指具有克制能力,表现出很强的忍耐性,迫使自己排除干扰坚决执行决定;另一方面则是主动限制自己,放弃自己所需要的东西和所喜好的事物。不能自制便没有意志。

三、心理活动的个性特征

任何人受环境刺激都会产生认识、情感、意志这些心理过程。但是,通过这些过程所表现出来的形态,所产生的结果则

完全不同,这就是构成了心理现象的另一方面的个性特征。

(一) 能力

能力是指人在某一方面所表现出来的才能和擅长,它形成了每个人相对自由运筹的领域。才能是指那些直接影响人的活动效率,使活动效率得以顺利完成的心理特征。

能力之所以属于个性心理特征,是因为人与人之间在能力方面存在着差异。表现在生活中,有的人思维逻辑性强;有的人思维想象力强;有的人善于运算;有的人善于文辞;有的人善于概括;有的人善于模仿;有的人善于思辩;有的人善于思考,有的人善于动手。即使在能力性质方面具有相同特征,在程度上也有很大差别。还有的人在某一方面有着特别的天赋。

个人能力的形成有着复杂的原因,既与先天素质方面的原因有关,又取决于后天掌握的知识和技能,还要受到社会历史的制约。人的先天素质只是构成能力的潜在因素,人的能力主要经过后天培养和锻炼才形成。

从管理的角度来理解能力,那么在每个人的身上都有着不同的才能生长点,它是组织的一种重要资源。将人的潜在能力转化为现实能力,使人的能力与工作岗位的要求实现有效的结合,就能使组织充满活力。

(二) 气质

气质是指人的生理和心理素质,主要表现在人情绪体现快慢、强弱,表现的隐蔽、明显以及动作的灵敏或迟钝等方面。气质是个人行为全部动力特点的总和。

气质是人心理现象中不容易改变的因素,是人典型的、稳定的心理特点。通常将气质分为以下四类:

1. 胆汁质。指性情急躁,动作迅猛类型的人。这类气质

的人具有强烈的兴奋过程和比较弱的抑制过程。这类人具有担当开创性工作的勇气和热情,但容易性急,情绪容易波动,一旦失去信心,情绪会顿时低落下来。

2. 多血质。指性情活泼,动作灵活类型的人。这类气质的人由于神经过程平衡而灵活性高,易于适应环境的变化。这类人能较好地与人相处,善于交际,工作学习上富有精力而效率高,精神愉快,朝气蓬勃。这类气质的人的代表是那些热情的工作者,他们善于从事多变和多样化的工作,对平淡和琐碎的事务缺乏耐心,考虑问题也显得不够细致。

3. 粘液质。指性情沉静,动作缓慢类型的人。这类气质的人遇事能沉住气,能克制自己的情绪,不易激动,不易发脾气,也不易流露感情。这类气质的人多是一种坚定而稳健的辛勤工作者。这类气质人的缺点在于容易产生惰性和不够灵活。

4. 抑郁质。指性情孤僻,动作呆板类型的人。这类气质的人具有高度的情绪易感性,情感体验的方式较少,但体验得有力而持久。这类气质的人在行动上表现得迟钝、忸怩、羞涩、怯懦,能较好地完成执行性的工作。

具有典型气质的人并不多。气质也无好坏之分,在一定条件下具有积极意义,在另一条件下则可能具有消极意义。重要的问题在于了解人的气质特征,将人安置在容易发挥积极作用的工作岗位上。

(三) 性格

性格作为一个人最重要、最显著的个性心理特征,是指人对现实的稳定态度以及与之相适应的习惯化行为方式。性格在人的个性中起着核心作用,是一个人本质属性的独特结合,是一个人区别于其他人的集中表现。

性格与气质的区别在于:气质主要指人情绪反应的特征,