

组织管理心理学

王 垒 编著 北京大学出版社



心理学丛书

组织管理心理学

王 垒 编著

北京大学出版社

新登字(京)159号

图书在版编目(CIP)数据

组织管理心理学/王垒编著. —北京:北京大学出版社,1993

ISBN 7-301-02405-3

I. 组…

II. 王…

III. ①管理心理学 ②组织行为学

IV. C93-05

出版者地址:北京大學校内

邮 政 编 码:100871

排 印 者:北京大学印刷厂

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

850×1168毫米 32开本 7.625印张 200千字

1993年12月第一版 1993年12月第一次印刷

印数:0001—5000册

定 价:6.95元

内 容 简 介

《组织管理心理学》是一部介绍在工商企业及其他类型的组织中运用心理学原理对个体及组织行为进行管理的教科书。本书详细阐述了各种传统和现代流派的组织管理心理学理论和有关的研究方法,研究了生活背景、能力、气质、性格、知觉、价值观、态度等影响个体行为的因素及有关的激励方法,探讨了团体结构、沟通、冲突、决策、领导等团体因素对组织行为的影响,介绍了组织结构、组织的变革与发展,从而全面概括了个体、团体、组织各层次的行为特征以及所蕴涵的心理规律。本书自始至终贯穿了理论与实践相结合的原则,既重科学、严谨,又求生动活泼。全书为各个章节都配有专栏,采用“现实说法”,以世界著名的企业如美国电话电报公司(AT&T)、国际商用机械公司(IBM)、数据设备公司(DEC)、通用汽车公司(GM)等在组织管理实践中的成功与失败正反两方面的经验教训,具体地说明组织中心理管理的问题与方法,具有“画龙点睛”的效果。

本书适用作大专院校有关专业的学习教材,也可作为高等教育的自学教材。

目 录

第一篇 导 论

第一章 组织管理心理学概说	1
一、组织、管理与管理学	1
(一) 组织与管理的概念	1
(二) 管理学及其产生与发展	2
二、管理与心理学	4
三、组织管理心理学概说	5
(一) 组织管理心理学的产生、发展	5
(二) 组织管理心理学的对象、任务	6
(三) 组织管理心理学涉及的重要学科	7
四、组织管理心理学的研究方法	9
(一) 基本术语	9
(二) 研究设计	12

第二篇 组织管理心理学的基本理论

第二章 组织管理心理学基本理论发展概况	16
一、古典管理与早期组织管理心理学思想	17
(一) 组织管理心理学思想的早期萌芽	17
(二) 泰勒的科学管理与“经济人”思想	18
(三) 古典组织管理理论及其组织管理心理学思想	22
二、行为科学管理及其组织管理心理学理论	24
三、管理科学学派及其组织管理心理学理论	27
(一) 以运筹学为基础	28
(二) 以系统分析为手段	30

(三) 以决策为主要着眼点	33
第三章 组织管理心理学基本理论流派	
——出发点及理论框架	35
一、人性的假设与组织管理心理学的出发点	35
二、“经济人”与“X 理论”	37
(一) “经济人”的概念	37
(二) 相应的管理方式	37
(三) 关于 X 理论的评价	41
三、“社会人”与“人群关系理论”	43
(一) 社会人假设的产生背景:霍桑实验	43
(二) 霍桑实验的启示:人是“社会人”	47
(三) “人群关系理论”	49
(四) 对“人群关系理论”的评价	51
四、“自我实现的人”与“Y 理论”	52
(一) 什么是“自我实现的人”	52
(二) 基于 Y 理论的管理	55
(三) 对 Y 理论的评价	56
五、“复杂人”与“超 Y 理论”	57
(一) 关于“复杂人”的假设	57
(二) 应变理论	58
(三) 对应变理论的评价	59

第三篇 个体心理

第四章 个体行为的基础	61
一、个人生活背景	61
(一) 性别	61
(二) 年龄	62
(三) 婚姻状况	63
(四) 家庭构成	63
(五) 工作年限	64

二、能力	65
(一) 智力	65
(二) 躯体能力	66
(三) 有关概念的区别	66
三、气质	68
四、性格	69
(一) 概念	69
(二) 性格特征	70
(三) 在组织管理中的应用	72
(四) 性格与工作的搭配	75
五、学习	76
(一) 概念与理论	76
(二) 行为塑造	78
(三) 在组织管理中的应用	79
第五章 知觉对个体行为的影响	81
一、知觉的概念	81
二、影响知觉的因素	82
(一) 知觉者	83
(二) 知觉对象	84
(三) 知觉的情境	85
三、社会知觉	85
(一) 归因理论	85
(二) 社会知觉的常见形式	87
(三) 知觉在组织管理中的运用	90
四、知觉与个体决策	92
(一) 最佳决策模型	93
(二) 其他决策模型	95
第六章 价值观、态度、对工作的满足	98
一、价值观	98
(一) 价值观的重要性	99
(二) 价值体系的起源	99

(三) 价值观类型	100
二、态度	102
(一) 态度的由来	103
(二) 态度的种类	103
(三) 态度的一致性	104
(四) 认知失调理论	106
(五) 自我知觉理论	107
(六) 态度的调查	108
三、对工作的满足	109
(一) 工作满足的测量	109
(二) 决定工作满足的因素	110
(三) 工作满足感的影响	111
(四) 对工作不满的表现形式	113
第七章 组织中的激励	114
一、激励的基本概念	114
二、早期的激励理论	115
(一) 需要层次理论	116
(二) X 理论与 Y 理论	117
(三) 激励-保健理论	117
三、近代的激励理论	119
(一) ERG 理论	119
(二) 三重需要理论	120
(三) 认知评价理论	123
(四) 目标设置理论	124
(五) 强化理论	125
(六) 公平理论	126
(七) 期望理论	128
(八) 能力与机遇	129
第八章 激励理论在管理实践中的具体应用	130
一、目标管理	130
(一) 目标管理的涵义	130

(二) 目标管理与目标设置理论	132
二、行为矫正	132
(一) 行为矫正的概念	132
(二) 组织行为矫正的应用	134
三、参与管理	134
(一) 参与管理概念	134
(二) 质量监督小组	136
(三) 参与管理的具体应用	136
四、绩效薪金制	137
(一) 何谓绩效薪金制	137
(二) 绩效薪金制的应用	137
五、弹性福利制	139
六、双轨薪金制	140
七、弹性工作制	140
八、工作设计	142
(一) 工作设计的概念和形式	142
(二) 工作特性模式	144
(三) 工作设计的应用	146
(四) 工作设计的效果评估	147

第四篇 团体层次

第九章 团体行为概要	148
一、团体的定义、类别	148
二、团体发展的阶段	150
三、团体所处的各种条件	151
四、团体人力资源	152
五、团体结构	153
(一) 领导	153
(二) 角色	153
(三) 异质性	155

(四) 规范	155
(五) 团体规模	157
六、团体动力学	158
七、团体的工作任务	159
八、团体凝聚力	160
(一) 凝聚力的决定因素	160
(二) 凝聚力对团体绩效的影响	161
第十章 沟通与团体决策	163
一、沟通的概念	163
二、沟通过程	164
三、沟通的障碍及克服	164
(一) 沟通的障碍	165
(二) 沟通障碍的克服	166
四、沟通方式	167
(一) 沟通的方向	168
(二) 沟通网络	168
五、团体决策	172
(一) 团体决策与个人决策的比较	173
(二) 团体决策中的特殊现象	174
(三) 团体决策的技术	175
第十一章 领导	178
一、领导的概念	178
二、特质论	179
三、行为理论	181
(一) 俄亥俄模式	182
(二) 密西根模型	183
(三) 管理坐标	183
四、权变理论	184
(一) 专制-民主模式	185
(二) 费德勒权变理论	185

(三) 情境领导理论	187
(四) 领导-成员交换理论	188
(五) 路径-目标理论	189
(六) 参与模型	191
五、理论概括	192
第十二章 冲突	194
一、冲突的概念	194
二、良性冲突与恶性冲突	195
三、冲突的似是而非论	196
四、冲突的过程	197
(一) 潜在对立	197
(二) 认知与个人介入	198
(三) 行为	198
(四) 结果	200
五、团际冲突	202
(一) 影响团际关系的因素	202
(二) 团际关系的管理	203
第十三章 组织结构	205
一、组织的概念	205
(一) 复杂性	205
(二) 规范化	206
(三) 集权度	206
二、组织的分类	207
(一) 机械式与有机式结构	207
(二) 简单型结构	210
(三) 功能型结构	210
(四) 产品型结构	211
(五) 矩阵式结构	211
三、组织的决定因素	212
(一) 策略	212
(二) 组织规模	213

(三) 技术	214
(四) 外在环境	215
(五) 权力与控制	216
四、结构因素与绩效和工作满足的关系	217
第十四章 组织变革与发展	219
一、有关概念	219
二、改革的程序	221
三、组织发展的观念与目标	223
四、组织发展的咨询	224
五、组织发展的技术	226
(一) 结构技术	226
(二) 人文技术	226
六、组织发展的成效评估	228

第一篇 导 论

第一章 组织管理心理学概说

一、组织、管理与管理学

(一) 组织与管理的概念

要学习组织管理心理学,我们首先就要了解什么是组织,什么叫管理。在本书以后的各章节中,每时每刻都要同这两个术语打交道。这是两个基本的概念。

组织(organization)是指两个或两个以上的个体以一定方式有意识地联系在一起,为达到共同的目标而按一定规则从事活动的群体或社会单位。

组织的定义包含着多层内涵:1)组织是有一定结构的。至少有两个人才谈得上组织,这就是所谓“独木不成林”的道理。2)组织有一定的构造方式。组织内的个体是有意识地联系在一起的;组织不是乌合之众。3)组织是有目的的。这说明组织的存在是有具体意义的。4)组织是以有规则的活动为存在方式的。没有活动,目的就无从达到,组织也就名存实亡。

组织在社会中到处可见,各形各色。工厂、企业、学校、医院、商场、饭店、军队、政府机构,都是不同形式的组织。

管理(management)是让别人同自己一起工作并通过别人来达到组织目标的过程。管理的实质就是使别人为组织目标而工作。

从定义看,管理同样具有多层含义:1)管理必然是群体活动。至少有两个人才谈得上管理,才谈得上管理者和被管理者。这两个

方面是相互对立而统一地存在的。2)管理是有目标的,是为实现目标而实施的。没有目标的管理是盲目的、没有意义的,也不会有效果。3)管理是要使别人和管理者“一起”从事活动。这是现代管理思想的体现,强调双方的感情沟通,而不是把管理者当作高高在上的权威。

由上述可见,组织与管理有着密切的联系。有组织就需要有管理;有了管理,组织才能有效而有意义地存在。组织是管理的对象,管理是组织生存的手段。

针对组织的管理是一个复杂的过程,它包括组织的计划、指导、激励、控制等过程,涉及组织的人力、物力、财力与机构等各个方面,因而是一个系统工程。

(二) 管理学及其产生与发展

管理学是研究有关管理的概念、理论,并为管理提供原则和方法的学科。

由于现代管理本身是一个系统工程,管理学也就包容管理所涉及的各个方面、领域。概括地说,管理涉及组织中的人力、物力、财力、机构,相应的管理形式有人事管理、人际关系调控、材料管理、设备管理、财务管理、技术管理、市场管理、机构管理等等。所有这一切管理需要各种相关学科的辅助,包括心理学、人类学、社会学、数学、运筹学、计算机科学、经济与商业管理、财会等学科,从而形成庞大的支撑学科群。因此,管理学是一门复杂的交叉学科。

内容丰富、复杂的管理学是经历了长期实践才发展起来的。从原始意义上说,自人类社会一出现,就有了管理。部落内,人与人之间形成一定的等级或从属关系,人与物之间产生一定的分配关系;部落之间构成群体关系。在这时出现了最早的原始管理,这是使部落(组织)有序、有效地生存的必要方式。当人类进入阶级社会,奴隶主通过奴隶实现生产目标,这时就有了具有相对完整意义的管理。

古代管理的杰作突出体现为埃及的金字塔、中国的长城、巴比伦的空中花园等著名建筑的建造。庞大的人力、物力、财力的投入，设计、原材料采集、运输、施工各方面的协调，需要良好的管理，否则完成这样宏大的建筑是不可想象的。

早在大约公元前 400 年，古希腊学者苏格拉底就已提出了管理的一般性原则。他认为：管理者应使下级愿意服从于他的领导；管理者应争取获得同盟者和支持者；管理者应有能力保持自己的人力和物力。这是对管理者的职能、要求的较早的理论性概括。

古代组织管理的另一个典型要数罗马教廷。罗马天主教之所以能古今延亘上千年，长时期兴盛不衰，堪称西方文化史上最为有效的一种正式组织，正是运用了独特和严密的组织管理方法。

管理在企业生产中最早的应用，可能要算是威尼斯军用造船厂的生产管理。这座水城的船厂因地制宜修建，沿河两岸按造船工序排列建造船坞，船体制造由始至终“流水”行进，每完成一道工序，就向前推进到下一个船坞。这就是现代工业生产流水线的由来和雏形。

16 世纪，意大利学者马基亚维里(Niccolo Machiavelli)提出了“领导与管理四项原则”：公众认可(mass consent)、凝聚力(cohesioness)、统率力(leadership)、励治图存(will to survive)。这恰恰是现代管理高级决策人员应具备的四大条件。

到了近代社会，出现了新的生产关系，科学技术迅猛发展，开始了大机器生产，新型城市逐渐形成，诞生了真正的工厂，管理和管理学思想终于摆脱了幼稚的萌芽状态，逐渐发展、成熟。在这期间，出现了许多有关管理的论述和理论。亚当·斯密(Adam Smith)提出了分工理论，阐明了分工的效果。管理决策者与管理执行者相分离，出现了专门的管理阶层。克劳斯维茨(Carl von Clausewitz)研究了管理技术和方法，提出了制定计划的科学性和量化的概念。巴贝奇(C. Babbage)著书阐述了有关厂址选择、市场预测、动作时间研究、合理化建议等具有现代意义的管理概念。

杰文思(William S. Jevons)创立了劳动经济学,论述了劳动强度与效率的“最优化”关系的理论。

此后,随着社会化大生产和资本主义垄断时期的到来,管理的规模、复杂性、重要性日益增大,系统而完整的管理学科终于应运而生,产生了一批相对较完整并运用于具体实践的管理理论。以历史时间为序,这些理论主要有:1)古典管理。强调制度管理,提高工效。其中古利克(Luther Gulick)把管理职能总结为计划、组织、人事、指挥、协调、报告、预算。2)行为科学理论。重视对人的管理和研究,提出新型领导模式,主张通过提高员工的满意程度来激励士气,达到提高工效的目的。3)理科学理论、系统管理理论、权变管理理论。管理科学理论认为管理就是用数学模型与程序来表示计划、组织、控制和决策。系统管理学派主张以系统论进行管理,包括运用控制论、信息论。权变理论则强调不应拘泥于固定的形式,而应根据具体情况实施随机应变的管理。

总之,现代管理的特点是:主导思想上更注重人的因素,重视领导行为;管理手段上强调科学化、定量化。这些特点尤其表现为心理学及其他现代科学在管理中深入、广泛的渗透和应用。

二、管理与心理学

在现代管理中,心理管理是重要内容之一。在一个企业组织中,包括两个系统:一个是技术系统,一个是社会心理系统(见图1.1)。其中技术系统接受技术管理,社会心理系统则需要应用心理管理。心理管理以人的动机、人际关系、领导风格、组织风气、组织结构等心理因素为着眼点,目的在于通过运用心理学原理创造良好的心理环境,充分调动员工的工作积极性,为实现企业的目标服务。

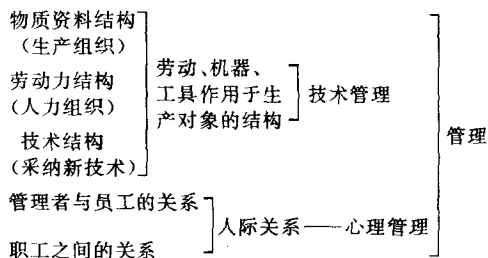


图 1-1 组织中的管理系统结构图

正如前面所说,组织是由人构成的集合体,它有一定的结构形式和存在目的。在组织中,人是核心因素,因为人是组织活动的执行者、组织目的的实现者。人的问题解决不好,组织就陷于混乱,组织目的就无法实现。因此,人的管理是组织管理的关键。而要想解决好人的问题,就必须运用心理学。人是多种多样的,有七情六欲,有不同的能力,有独特的性格,只有通过心理学,才能有效地把握人的心理,实现合理、优化的管理,实现组织目标。可以这样说:现代管理离不开心理学,管理不能脱离心理因素,管理的效率相当程度上取决于心理因素。

三、组织管理心理学概说

(一) 组织管理心理学的产生、发展

组织管理心理学是心理学、社会心理学、社会学、管理学等学科在管理实践中不断深化地相互结合的产物。

作为完整的系统化学科,组织管理心理学产生于 20 世纪 50 年代的美国。但它更悠久的根源却是在 20 年代,同当时的经济、社会的发展和心理学以及其他相关学科的发展有密切的关系。一方面,本世纪初,垄断资本主义成型。垄断资本为提高决策可靠性和工作效率,巩固垄断地位,同时也为了调节劳资矛盾,聘请大批心