

管理心理学 教程

周瑛 邱珂



警官教育出版社

管理心理学教程

GUAN LI XIN LI XUE JIAO CHENG

周 瑛 邱 珂

警官教育出版社

管理心理学教程

GUANLI XINLI XUE JIAOCHENG

周 瑛 邱 珂

警官教育出版社出版

(100038 北京市西城区木樨地北里2号)

河北省抚宁县印刷厂印刷 新华书店发行

1997年11月第1版 1997年11月第1次印刷

开本:850×1168毫米 1/32 印张:10

字数:246千 印数:0001—4000册

ISBN 7-81027-888-6/G·344 定价:15.80元

本社图书出现印装质量问题,由发行部负责调换

联系电话:(010)63274348

目 录

理论基础篇

第1章 绪论	(1)
§ 1.1 管理心理学概述	(1)
§ 1.2 管理心理学理论思想的发展	(11)

个体心理篇

第2章 个体心理与管理	(26)
§ 2.1 社会知觉与管理	(26)
§ 2.2 个性差异与管理	(36)
第3章 情绪、情感与管理	(52)
§ 3.1 情绪、情感的理论与管理	(52)
§ 3.2 挫折理论与管理	(66)
第4章 态度、价值观与管理	(77)
§ 4.1 态度与价值观	(77)
§ 4.2 态度与价值观的形成和改变	(82)
第5章 管理过程中的激励	(94)
§ 5.1 激励概述	(94)
§ 5.2 激励理论举要	(100)
§ 5.3 激励理论在管理实践中的具体应用	(118)

群体心理篇

第6章 群体心理与管理.....	(130)
§ 6.1 群体理论	(130)
§ 6.2 群体活动的内在机制	(140)
§ 6.3 群体心理现象与管理	(147)
第7章 群体信息沟通与人际交往.....	(152)
§ 7.1 群体信息沟通	(152)
§ 7.2 群体人际交往	(163)
§ 7.3 群际关系与冲突处理	(173)

组织心理篇

第8章 组织结构与组织设计.....	(183)
§ 8.1 企业组织理论	(183)
§ 8.2 企业组织结构形式	(188)
§ 8.3 企业组织结构设计	(193)
第9章 组织变革与发展.....	(206)
§ 9.1 企业组织变革的理论	(206)
§ 9.2 企业组织变革的动力及阻力	(210)
§ 9.3 企业组织的发展	(220)

领导心理篇

第 10 章 领导心理与决策	(230)
§ 10.1 领导心理	(230)
§ 10.2 领导的权力与影响力	(240)
§ 10.3 领导决策心理	(247)
第 11 章 领导理论	(260)
§ 11.1 特质理论	(260)
§ 11.2 行为理论	(264)
§ 11.3 权变理论	(273)
§ 11.4 综合理论	(287)
第 12 章 领导者的选拔、考核与培训	(292)
§ 12.1 领导者的选拔	(292)
§ 12.2 领导者的考核与培训	(297)
附 录:主要参考书目	(309)
后 记	(311)

·理论基础篇·

第1章 绪 论

本章学习目的与要求:

1. 理解管理心理学及其研究对象的内涵。
2. 认识西方管理思想和管理心理学理论发展的过程及其特点。
3. 学习管理心理学研究的程序与方法。

§ 1.1 管理心理学概述

§ 1.1.1 管理心理学的研究对象与任务

管理心理学又可称为组织管理心理学、行为管理学或组织行为学等名称。管理心理学作为心理学的一个重要分支,随着人类社会管理科学化的普及,已越出了原来所在的企业管理领域,日益广泛地在机关、学校、劳动、人事等诸种行业的管理领域显示着自身强大的生命力。因此,学习和研究管理心理学就成为多种专业的必修课。

如果极简洁地为管理心理学下个定义的话,可以说管理心理学是研究人的心理与行为活动规律的科学。不过随着管理心理学内容的展开和深入,我们就会发现,管理心理学是一门运用心理学、行为学、社会学、伦理学、生理学和管理学的基本原理,来研究人的心理与行为和人际关系以及人的积极性为对象的综合性科

学。

要想更为深入地了解管理心理学的研究对象,首先要从管理的含义入手进行分析。管理一词,英文 management 意思是使别人与自己一道工作并通过别人来达到本组织目标的过程。其实质在于使别人为本组织的目标来工作。管理有广义与狭义之分。广义的管理可泛指一切单位、组织有计划、有目的的管理;狭义的管理则是指企业管理或经济管理。从管理的内涵来看,它有三层含义:其一,管理具有群体性,单个人是无法进行管理的。其二,管理具有目标性,盲目的管理是没有意义的。其三,共同性,突出管理者与被管理者共同为组织目标而活动。

明确了管理的含义以后,我们还需要从企业管理的角度来进一步把握管理心理学的研究对象。

1. 突出以人为中心的管理

企业管理中具体的社会、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是管理学研究的重点。要研究企业中的具体心理活动的规律性,离不开人。管理心理学的研究是建立在这样一种认识基点上的:在人力、物力、财力诸种生产要素中,人力是最重要的因素,因此要重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力。

基于上述认识,管理心理学强调:①人是企业组织的主体,企业组织的目标要依靠人来实现。②科学技术发展,脑力劳动比重增大,对脑力劳动者管理更需科学化,为此,管理因素中人的因素越发重要。③现代企业管理制度需要以人为中心。现代企业管理应当是合于情理的管理,只有这样才能调动生产劳动者的积极性,群策群力完成生产任务,达到企业目标。围绕以人为中心的管理,管理心理学十分强调,调节企业内部的社会心理系统。所谓社会心理系统是指,突出人的个性特征、人的需要和动机、人际关系、领导水平、群体风气及组织机构在管理中作用的氛围。只有形成这

样一个氛围或系统,才能提高企业的生产效率,实现企业目标。

围绕以人中心进行管理,必须明确人尽其才和物尽其用的关系。认清对物的管理是以对人的管理为前提的,只有通过对人的管理,才能实现对物的管理,只有人尽其才,方能物尽其用。为此,管理心理学就需要研究更为纯粹的人的问题。这就要协调好企业内部的技术系统、经济系统、政治系统和文化生活系统,形成一个由四大系统组合而成的、和谐的企业内部环境系统。这种内部环境系统与外部因素有机结合,就会建立起一个良好的企业内外环境系统。

2. 用职工心理评价指标来诊断企业的成败

人们常用心理评价指标来衡量企业的成功与失败。心理评价指标简称“六感”,即方向感、信任感、成就感、温暖感、舒适感、实惠感。随着现代企业的不断发展,人们越来越认识到,人的因素是企业中起着经常性的维持作用的稳定因素。一个企业能否取得成功的关键,就在于企业组织是否与职工之间存在着紧密的依存关系,企业组织与职工之间存在着紧密的依存关系。企业组织与职工之间的要求相互满足已经成为企业发展的动力,成为促进企业生产力高度发展的根本保证。心理评价指标的“六感”就是检测企业组织与职工之间依存关系紧密程度的标准。企业职工如果具有上述六个方面的心理感受,就是贯彻了以人为中心的管理,就必然使企业取得成功。

管理心理学的研究对象要求管理心理学必须以研究企业组织中人与人之间的各种心理现象为主要内容。这个内容应包括:①人性假设及其管理;②个体心理研究;③群体心理研究;④领导心理研究;⑤组织心理研究。涉及的基本范畴有:人性假设、激励、需要、挫折、知觉、态度、价值观、情绪、情感、群体决策、冲突、组织结构、领导者、组织发展与变革等。

具体来讲,各项具体内容是:

(1)人性假设及其管理。西方管理心理学提出的人性假设及其管理的基本理论应当成为管理心理学的基本内容之一。这是贯彻“洋为中用”的原则,实行改革开放,以裨益于中国现代化建设的客观要求。这一理论有:经济人假设及与之相应的X管理理论;社会人假设及与之相应的人际关系管理理论;自动人假设及与之相应的Y管理理论;复杂人假设及与之相应的超Y管理理论。

(2)个体心理研究。这一内容研究的中心是激励问题,它围绕如何调动职工的积极性而展开,涉及到个体的需要、动机、态度和人的认知差异、能力差异、个性差异诸项问题。

(3)群体心理研究。群体人际关系、人际关系的状况及其性质决定着群体行为及其效率和效益。因此,群体心理研究的中心问题是人际关系问题以及围绕该问题而涉及到的群体凝聚力、群体士气、群体信息交流和意见沟通、群体决策、群体竞争与合作等问题。

(4)领导心理研究。领导心理是影响组织、群体、个体行为的重要因素;是影响企业生产效率与效益的关键。要解决好这个问题,其内容就必然涉及领导的概念、功能、影响力、领导集团的结构等问题。

(5)组织心理研究。组织心理研究主要包括组织环境、组织发展和变革等问题。其目的在于,使组织在发展变化的形势下,能够不断适应任务和目标的要求,以达到组织的高效化和最佳化。

根据上述管理心理学的研究对象和基本内容,其任务表现为如下几个方面:

第一,以提高企业劳动生产率为目的,研究个体心理、群体心理、领导心理、组织心理与管理的关系。从理论与实践的结合上说明,如何通过调整人际关系、激励动机、提高领导水平和艺术、增强企业组织凝聚力等手段,来协调人—人系统。

第二,以对职工进行管理教育,为社会主义精神文明建设服务

为目的研究企业内部职工的心理活动特点和行为规律;研究职工的个性差异与管理。

第三,发展和完善管理心理学的学科体系,深化对管理心理的认识,建立一门具有中国特色的管理心理学。这是学习和研究管理心理学的理论任务。

§ 1.1.2 管理心理学与邻近学科的关系

管理心理学作为一门交叉学科,必然与许多学科相互渗透。为了更好地界定管理心理学的研究对象和内容,就必须搞清楚管理心理学与邻近学科的关系。

1. 管理心理学与心理学

心理学是研究人的心理现象及其活动规律的科学。心理学的主要任务是研究人的认识、情感、意志、个性等心理现象,探索制约人的心理活动的内外因素和条件,揭示其客观规律性,以便为人的教育、管理、医疗等各项工作提供科学依据。

管理心理学则是心理学原理在企事业组织管理中的具体应用,是以研究管理过程中人的心理现象及其活动规律为对象的科学。管理心理学不仅要从理论上阐明管理中人的需要、动机、行为产生的心理过程和心理规律,而且还要具体地研究人知觉客观事物,认识、评价、呈现、管理自我;形成,改变社会态度;调节、培养和激发情绪、情感,调动积极性等方面的心理规律,以及管理者如何依据这些规律做出决策、制定科学管理的方法等。管理心理学的研究目的在于,使管理者在掌握企事业组织中的人的心理和行为规律的基础上,提高对人的行为的预测、引导和控制的能力,最大限度地调动人的积极性、主动性和创造性,获得工作与生产的最佳效益。

2. 管理心理学与社会心理学、管理学

社会心理学是用一定的客观的共同手段去研究和探讨各种各

样的社会心理现象,完全实证地归纳出这类现象中存在的普遍性、规律性、法则性和一般性的科学。管理学则要研究人类社会的管理活动及其规律。由这两门学科的研究对象来看,无疑与研究企业内部职工心理活动特点及行为规律的管理心理学的关系极为密切。管理心理学的研究离不开社会心理学和管理学的基本原理;而管理心理学的研究成果也会充实,丰富和推动社会心理学和管理学的自身建设。当然,如果从研究内容的涵盖面上来看,社会心理学和管理学要比管理心理学宽泛得多,它们普适于全社会。而管理心理学仅限于企业和事业内部的心理现象研究。

3. 管理心理学与行为科学

行为科学是研究人的行为规律的综合性科学。行为科学吸收并利用众多学科的有关知识来探讨人的行为及其规律。具体来讲,行为科学主要是以社会学、心理学、社会人类学等学科为核心并兼收并蓄与其相关的其他学科的研究成果而形成的一门综合性学科。1949年底在美国芝加哥大学召开的一次跨学科理论的研讨会上,正式提出了行为科学。1953年正式定名为“行为科学”。1956年开始发行《行为科学月刊》。

综上所述可见,行为科学与管理心理学的关系最为紧密。因为行为科学从广义上阐释,可看作一个学科群,极为突出地体现出综合性的特征;但若从狭义上来理解,行为科学就是研究工人在企业生产中的诸种行为,目的也在于提高劳动生产率。两门学科中的许多原理、范畴、概念都是相通的。

§ 1.1.3 管理心理学的研究方法

在揭示管理心理学的研究方法之前,我们先来考察一下管理心理学研究的原则和程序。这些原则和程序在一定程度上决定着管理心理学的研究方法。

1. 管理心理学研究的原则

(1)客观性原则。任何一门科学都强调研究的客观性,而管理心理学对这一点要求尤为强烈。这是因为管理心理学重在对企业、组织内部员工的心理把握,这就容易流于形式、流于主观,成为主观臆断的产物。因此,客观性原则要求,管理心理学的研究必须尊重管理实践的客观事实,要按照心理现象的本来面目去揭示其规律。研究的结论要建立在可靠、真实的实验结果和测量数据材料的基础上。

(2)公开性原则。心理学研究常因缺乏透明度而笼罩上一层神秘的色彩。要使研究成果可靠可信,管理心理学要求,研究程序、测量观察、实施方法都要具有公开性。增强群体性和可信度。

(3)系统性原则。管理心理学研究的实践要求,要把企业的管理看作一个系统,而且要从开放系统出发去研究企业组织管理活动中的人的心理问题。联系企业内部各个子系统不同成员的具体心理状况来把握本企业(母系统)的心理规律。从本企业的目标和任务出发来研究各个子系统的的目标和任务也是系统性原则的要求之一。

(4)发展性原则。管理心理学研究中的发展性原则要求,要用变化发展的眼光来看待企业组织中的个体、群体、领导者、组织心理和行为活动。一切以条件为转移,动态地研究总结企业组织成员心理发展的规律性。

2. 管理心理学研究的程序

管理心理学的研究是一个系统工程,不可能一蹴而就。实践表明,这种研究一定要通过若干个相互联系的步骤来进行。步骤衔接的好坏以及是否畅通将会直接影响结论的得出。所谓研究步骤也就是一环紧扣一环的程序。

西方学者西拉杰与华莱士,把心理和行为的研究过程归纳为六个步骤的循环系统,如图 1—1 所示。

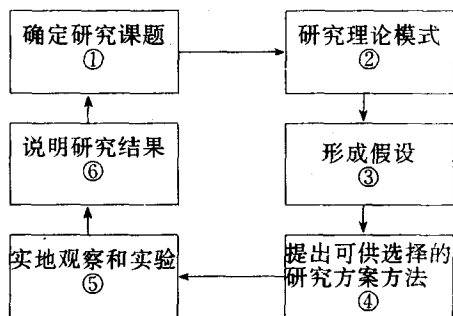


图 1—1 研究过程与步骤图

吸收西方学者的看法,结合中国社会主义现代化建设中的企业组织管理实际,可在管理心理学的研究过程中确立以下程序:

(1)确定研究课题

万事开头难,研究课题的确定作为第一步程序是十分关键的一环。研究课题必须根据管理的实际需要提出来,切忌贪大求全,要尽可能选择小一些的题目。如果非确立较大课题不可,也要运用系统论原则分解成子系统与母系统的关系。

(2)针对课题提供假设

围绕确定好的课题,就要着手提出和建立假设。成功的假设首先必须是可验证的和有根据的;其次必须是可以直接提供解答的和可操作的;再次假设应具启发式。成功的假设可以为研究者提供明确的工作方向。

(3)调查和实验设计

作为一项专门技术的调查和实验设计,必须考虑如何控制自变量,如何观察记录应变量,以及如何减少无关变量的干扰。总的指导思想是:把无关变量加以排除,使误差为最小。

(4)收集调查或实验的数据资料

调查与实验是管理心理学的主要方法,旨在强调用数据来说明问题。因此,调查与实验数据的可靠性是至关重要的,它将成为决定研究水平高低的决定性因素。

(5)数据的加工与分析

由于调查或实验得到的数据是大量的,就必须进行加工和分析。一是要简化、概括和归纳数据;二是要检查各种变量之间的关系,找出诸种复杂的相互关系中的主要矛盾。

(6)作出结论

在对大量数据进行加工分析之后,就须做出结论,证实或推翻事先的假设。这时需要注意的是,①要根据全部事实作结论,不可以偏概全。②不能仅分析自变量和因变量,要注意中间变量。

3. 管理心理学的研究方法

(1)行为观察法

管理活动中人的心理现象是管理心理学所要研究的中心内容。而心理现象却是无法进行直接观察研究的,只能通过人的反应和各种行为状态特征来观察。具体来讲行为观察法有两类:其一为自然观察法。就是根据预定的目的,在自然情境中对人的行为表现直接观察、记录,而后进行分析阐释,以实现获得急需资料的目的。其二为控制观察法。就是根据预定目的,在事先设计好的情境中观察人的行为表现,目的在于,在设定的理想化状态下,实现预期的结果。使用该方法时需要注意:①不使被观察者发觉有人在观察自己;②要有计划、有目的地进行观察;③运用现代技术手段进行观察记录,如录音、录像等;④和其他方法一并使用。

(2)社会调查法

社会调查法的具体形式主要有问卷法、访谈法和作品分析法。

问卷法。问卷法是让被试根据个人情况实事求是地、自主地作出应答的方法。但要注意问卷量表的内容要明确、具体。一般

常用的问卷量表是:①以回答是或非为答案;②选择答案;③按轻重缓急排列出答案序号。在较短时间内取得大量的、范围广泛的客观材料,而且能使结果数量化是问卷法的优点。缺点在于,难以将结论直接与被试的实际行为进行比较。

访谈法。访谈法即口头调查法。一般做法是按照事先拟好的调查提纲,同被调查者进行个别交谈,或召开座谈会。访谈法的优点是,能够获得直接的、生动的、具体的、带有情景性的材料。缺点是易受访谈人员文化程度、性格特征等的影响,且费时费力,有较大局限性。

作品分析法。通过收集有关调查对象的各种文字材料,进行分析研究,以了解被调查者有关心理品质及其成因的方法叫做作品分析法。资料主要包括文章、日记和书信等。如果材料适合,此种方法了解被调查对象比较准确,但由于某些资料属于个人隐私,因而又带来一定难度。

(3)现场实验法

现场实验法是在实际生活情境中进行研究的方法。因此也叫作实地实验法。其目的在于,求自变量和因变量之间的因果关系。由于现场实验法是在严格控制的条件下和真实的工作情境中进行研究的,因此较为客观可靠。但对研究者的水平要求较高,如对客观指标的拟定和对变量进行分析控制均不是任何人都能应用自如的。

(4)案例分析法

案例分析法是对组织内的个体、群体或组织的一个或几个以至更多的变量之间的关系作出描述和说明的方法。这是一种能体现理论与实践、知识与能力、历史与现实、教学与研究、科学与艺术相统一的好方法。案例分析法的具体做法是,利用组织正式的或非正式的访问谈话,发放调查表和实体观察所收集的资料,以及从组织结构内的各种记录和档案中搜集的有关个人、群体或组织的

诸种情况,用文字、录音、录像等方式如实记录下来,以提供给学生和有实践经验的工作人员进行研究、讨论和分析。案例分析法由于描述说明的实况、变量较多,解决问题的方法多种多样,因此难以证明答案的正确与否。这是该种方法的不足之处。

§ 1.2 管理心理学理论思想的发展

§ 1.2.1 管理心理学的产生与发展

管理心理学作为一门学科产生于 20 世纪 50 年代的美国。管理心理学的产生是社会化大生产的客观要求。是心理学应用于管理实践的产物。

早在 20 世纪初期,当资本主义社会由自由竞争阶段走上垄断阶段之际,垄断资产阶级为提高生产和工作效率,提出了决策的可靠性问题。与此同时,面对不断尖锐化的劳资矛盾,垄断资产阶级也试图从心理因素的调节入手来缓和工人对资本家的对抗情绪。如从美国心理学家芒斯特伯格的《心理学与工业效率》一书中研究的三个问题来看,就完全可以说明这一点。芒斯特伯格的书中重点谈了这样三个问题,第一,怎样挑选工人以适应工作的要求;第二,怎样创造条件使工作人员获得最大满足从而达到最佳效率;第三,怎样发挥有利于经济发展的心理因素的作用。这三个重点问题,后来一直成为工业心理学、工程心理学、管理心理学研究的基本内容。芒斯特伯格的研究在当时由于仅限于工业个体心理学的研究,面向的主要问题是人如何适应机器,因而未能引起人们普遍的重视。还是 1927 年至 1932 年,哈佛大学教授梅奥主持的,在美国西方电器公司的霍桑工厂搞的霍桑实验成为了管理心理学的先驱。梅奥得出的结论是:照明与休息时间延长和提高工资不是提高生产效率的主要因素,企业中自由宽松的群体气氛,职工的情