

新编实用 管理 心理学

XINBIAN
SHIYONG
GUANLI
XINLIXUE

龚胤晖 陆符铭 编著



经济管理出版社



新编实用管理心理学

龚胤晖 陆符铭 编著

经济管理出版社

责任编辑 孟昭宇

新编实用管理心理学

龚胤晖 陆符铭 编著

出版:经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同8号 邮编:100035)

发行:经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷:天津市教育印刷厂

850×1168毫米 1/32 13印张 334千字

1996年10月第1版 ~~1996年10月~~天津第1次印刷

印数:1-5000册

ISBN7-80118-298-7/F·289

定价:22.00元

· 版权所有 翻印必究 ·

(凡购本社图书,如有印装错误,由本社发行部负责调换。

地址:北京阜外月坛北小街2号 邮编:100836)

序

管理心理学是一门比较年轻的学科,它于本世纪五十年代产生于美国。近半个世纪以来,已经在西方各国、前苏联、日本等国家受到广泛的重视。我国在改革开放以来,才开始重视管理心理学的介绍、研究与运用。

管理心理学,既是心理学的一个分支,也是管理学的一个重要组成部分,它的基本内容。可以概括为四个方面:第一,个体心理与行为;第二,群体心理与行为;第三,领导心理与行为;第四,组织心理与行为。本书除了介绍国外在这一领域的最新资料之外,也总结和反映了作者在近十几年的教学实践经验和研究成果,并紧密结合我国现代化建设的实践,全面、系统地阐述了管理心理学的基本原理和基本知识。它具有以下两个特点:

第一,既有理论性,又有实践性。在学术上既有创新,又结合管理工作中心人的理活动规律。内容丰富,资料新颖,既能引起学习者的阅读兴趣,又能结合具体工作,实际应用,对于提高管理工作水平,将会收到较好的效果。

第二,全书始终围绕现代管理讲述心理学。将管理的本质和核心(人力)同心理学的基本概念与规律有机地揉合到各部分中,形成了管理心理学这一学科的独立与完整的体系。

现代管理从本质上说,是关于人的管理,是对人的心理和行为的。管理。因为“推动人去从事活动的一切,都要通过人的头脑”所支配(《马克思恩格斯选集》第一卷,第228页)。也正如邓小平所说:“所谓

管理得好,主要是做人的工作,做好人的思想工作。”管理心理学正是关于人的管理、人的心理管理和思想工作的最好教科书。只有在管理过程中,掌握个体、群体、组织领导的相互关系及其心理活动规律,才能发挥人的积极性、主动性,提高生产和工作效率。

本书的出版,既可作为大专院校和企业管理人员培训的教材,也可作为各级领导和管理人员学习和应用的必读参考书。

于子明

1996年10月1日

目 录

第一篇 总论

第一章 管理心理学的研究对象与研究方法.....	(3)
第一节 管理心理学概述.....	(3)
第二节 管理心理学的研究对象与研究方法.....	(9)
第二章 管理心理学的产生与发展	(17)
第一节 管理心理学的产生	(17)
第二节 管理心理学的发展	(27)

第二篇 个体心理与管理

第三章 个体差异与管理	(39)
第一节 个体与个性	(39)
第二节 气质差异与管理	(44)
第三节 性格差异与管理	(47)
第四节 能力差异与管理	(53)
第四章 知觉	(60)
第一节 知觉的普通心理学原理	(60)
第二节 社会知觉	(67)
第三节 归因理论	(70)
第四节 社会知觉中的各种偏见	(74)
第五章 个体行为、需要与动机.....	(78)
第一节 人的行为	(78)

第二节 人的需要	(84)
第三节 行为动机	(93)
第六章 态度	(99)
第一节 态度的特性	(99)
第二节 态度的机能和功效	(101)
第三节 影响态度形成的因素	(102)
第四节 态度的转变	(103)
第七章 激励理论	(106)
第一节 激励概述	(106)
第二节 需要层次理论	(111)
第三节 双因素理论	(122)
第四节 期望理论	(126)
第五节 公平理论	(130)
第六节 强化理论	(133)
第八章 挫折行为与心理保健	(138)
第一节 挫折与心理冲突	(138)
第二节 挫折行为表现	(141)
第三节 职工的心理辅导	(147)

第三篇 群体心理与管理

第九章 群体心理与行为概述	(155)
第一节 群体的特征和结构	(155)
第二节 群体的类型	(157)
第三节 群体的功能	(160)
第四节 非正式群体的研究	(163)
第十章 群体动力	(172)
第一节 群体动力概述	(172)
第二节 群体规范	(177)

第三节	群体凝聚力·····	(184)
第四节	群体冲突·····	(188)
第五节	群体士气·····	(193)
第十一章	群体决策 ·····	(196)
第一节	群体的决策行为·····	(196)
第二节	群体决策的利弊·····	(203)
第三节	群体决策的程序和方法·····	(209)
第十二章	群体中的人际关系 ·····	(216)
第一节	人际关系概述·····	(216)
第二节	人际关系基本规律·····	(221)
第三节	测量人际关系的方法·····	(226)
第四节	改善人际关系的方法·····	(234)
第十三章	群体沟通 ·····	(238)
第一节	沟通模式·····	(238)
第二节	沟通分类·····	(239)
第三节	沟通网络·····	(245)
第四节	沟通的有效性障碍·····	(250)
第五节	改善沟通的方法·····	(253)

第四篇 领导心理与管理

第十四章	领导心理与行为概论 ·····	(259)
第一节	领导与领导类型·····	(259)
第二节	领导的权力与影响·····	(261)
第三节	领导的职能·····	(269)
第十五章	领导理论 ·····	(277)
第一节	领导理论概述·····	(277)
第二节	个性理论·····	(278)
第三节	行为理论·····	(282)

第四节	情景理论.....	(288)
第五节	参与理论.....	(296)
第十六章	领导素质.....	(313)
第一节	领导者的素质.....	(313)
第二节	领导群体的素质.....	(324)
第三节	领导者观念及其更新.....	(330)

第五篇 组织心理与管理

第十七章	组织理论.....	(337)
第一节	组织概述.....	(337)
第二节	古典组织理论.....	(340)
第三节	现代组织理论.....	(346)
第十八章	组织结构与组织设计.....	(356)
第一节	组织结构.....	(356)
第二节	组织协调与控制.....	(367)
第三节	组织设计.....	(375)
第四节	组织设计的类型.....	(383)
第十九章	组织的变革与发展.....	(390)
第一节	组织变革与发展的目标.....	(390)
第二节	组织变革与发展的程序.....	(394)
第三节	组织变革的障碍与对策.....	(400)
第四节	组织变革与发展的方法.....	(405)

后 记.....	(413)
-----------------	--------------

第一篇 总 论

第一章 管理心理学的研究对象 与研究方法

第一节 管理心理学概述

管理心理学是一门独立的现代管理学科。它遵循客观原则与系统方法,研究管理系统中人的心理与行为规律,以预测、控制和引导人的行为,实现组织目标。因此,在探讨本学科的研究对象之前,首先要明确什么是管理,管理与心理的关系,管理心理学的性质以及管理心理学的理论基础等问题。

一、何谓管理

英语中管理一词是 Manage,原意是控制和指挥。其用途非常广泛,可用于泛指人类组织社会活动的一切手段。在人类社会存在的初期由于社会生产力的低下和生产工具的简陋,单个人不能抵御自然环境和野兽的侵袭,因此产生了由一定数量的人组成的集合体——群体,这就是人类最早的社会基本组织单位——以血缘为基础形式的氏族组织。由于有了群体,有了集体劳动,因此就需要有分工、合作、组织、协调与指挥。而这就是对人类集体活动早期的管理。

随着人类社会生产力的不断发展与提高,社会分工的不断扩大,组织就渗透到了现代政治、经济、文化教育和科学技术等各个方面。也就是说,社会活动都要通过一定的组织,从事某一方面的社会实践活动。在各种实践活动中,生产实践活动始终是最基本、最主要的。所以,研究管理主要着重于生产领域的管理过程的研究。因此,可将管理定义为:对人、财、物、信息和时间等组成的系统的运动,进行有目

的、有意识的控制和协调的过程。

管理是一种特殊的社会实践活动,它既是一种劳动,又对其它劳动具有指挥和协调职能。所以管理活动是管理主体和管理客体的共同活动。管理主体是指作为管理者的个人或群体;管理客体,即管理对象,包括人、财、物、信息和时间等要素。实现优化管理就是要通过计划、组织、协调、激励、控制等手段,充分发挥人力、物力、财力、时间、信息等作用,以取得最佳的生产效率与经济效益。而不论从管理主体充分发挥管理职能上讲,还是从管理客体即管理对象的积极性的充分调动与潜能的充分挖掘上看,充分发挥人的作用都是首要的与根本的一环。因此,当代管理是以人为中心的管理。管理者的基本任务,在于借其它人的力量去达成组织目标。所以有人把管理视为是“通过其他人来完成工作”或简称“借力”。因此,可以说管理系统,实质上就是人力使用系统。若离开对人的管理,管理就成了一句空话。故现代管理的实质是:①现代管理是以人为中心的管理。管理者的主要任务是充分调动被管理者的积极性、主动性与创造性,挖掘其潜能,以实现组织目标。②管理工作是通过协调他人的活动进行的,所以管理者必须理顺组织中的各种人际关系。包括领导者与被领导之间;管理人员与职工之间以及职工与职工之间的关系等。③管理者所制定的各种制度、规定、措施、方法等都必须符合人的心理活动规律,才能完成管理的任务。邓小平同志曾说过:“好多事故都是因为不会管理,不会做工作,不会做人的工作,不会做思想工作,使矛盾激化而发生的。……所谓管理得好,主要是做好人的工作”。^①

二、管理与心理

上面讲了管理的主体与客体都是人,而人的行为是受其心理活动支配的。所以不论是管理者或被管理者所从事的一切活动都必须是在一定的心理活动的支配之下进行的。因此,管理的任何一项职能

① 《邓小平文选》第78页。

的实现都有人的心理活动参与其中。如计划是指对未来工作的规定和部署,其主要内容是预测、决策。预测是用科学方法,对计划中工作的政治、经济、社会等各种因素进行定性、定量的调查研究,综合分析,从而掌握其发展规律,以预见其发展趋势和结果。而这一切都离不开人的认识过程。包括观察、感觉、知觉、记忆、想象、思维等过程。决策,是计划职能的核心,即对某项工作通过分析判断,下决心从众多方案中做出最佳选择的过程。这个过程实质上是人的思维过程。美国心理学家西蒙提出了“管理就是决策”的著名论断,而获得了1987年的诺贝尔经济学奖。组织是对管理活动中人及其它各种要素进行合理配合、协调的过程。即合理调整人与人,人与物的关系,指挥各类人员为实现组织目标而奋斗。这里的组织、协调、指挥都涉及到人。要想组织合理、协调成功、指挥得力,都必须对人的个性特点,如气质、能力、性格和需要与动机、知觉与态度等有科学的认识 and 了解,才能合理地组织运用人力资源,实现管理的组织职能。控制,是指依据计划对人、财、物进行有目标的管理与制约,以保证组织的正常运转及组织目标的实现。包括对机构、人事、财政、人的行为等方面的控制。而其中最主要、最根本的是对人的行为的控制。因为一切工作都是靠人去运作的。保加利亚的管理心理学家吉诺夫认为:“人不仅是管理系统中最可靠的成分,也是最不可靠的成分,许多问题都是出在人身而不是出在物身上”。意即好事是人干出来的,坏事也是人造成的。而要有效地控制人的行为,必须研究影响人的行为的心理因素,所谓“管人要先管心”。激励,是激发人的动机的心理过程。俗称调动人的积极性,这亦是一种重要的心理活动。从人的需要、动机出发,研究人的行为动力系统,以便能及时有效地给予适当的刺激,从而使职工能沿着管理者所期望的方向进行活动,以保证组织目标的实现。创新,是通过提高人的素质,更新人的观念;而使工作有所发现、有所发明、有所创造、有所前进的过程。为此,管理工作不能只是适应环境,止于现状,而应不断开拓、进取。而这就必须通过开发人的创造能力包括

管理者与被管理者的创造能力,为此必须要掌握开发人的创造能力的方法、途径,这都必然要涉及到人的创造思维、想象、感觉、知觉及个性等方面的心理问题。

综上所述,可以认为管理与心理是密不可分的。管理系统中的社会心理因素是最主要的,要想做好管理工作,首先要掌握人的心理规律。因此管理者必须学习管理心理学,其具体意义在于:

1. 它可以帮助管理者正确地认识和评价人在现代化大生产中的地位和作用。因此,现代化管理必须是以人为中心的管理。

2. 它可以帮助管理者认识到对人的组织与管理是一门科学,一种技巧。因此,在对人进行管理时必须树立科学的态度,尊重科学规律,掌握科学理论,准确地对管理过程中的各种心理因素进行预测和诊断,以制定相应的管理措施,减少因心理原因而造成的管理失误。

3. 它可以帮助管理者加强企业的思想政治工作,有效地对职工进行激励,调动起企业中人的积极性,提高劳动效率,达成组织目标。

4. 它可以帮助管理者发掘职工的智能、潜力,培养良好的个性品质。

5. 它可以帮助管理者改进领导作风,克服不正确的思维方式与思想方法,提高领导水平和领导艺术。

6. 它可以帮助管理者更好地协调管理过程中的人际关系,建立起良好的社会心理氛围,使每个人都能持久地保持高涨的情绪,饱满的兴致,愉快地工作在自己的岗位上。

三、管理心理学的性质

(一)管理心理学是一门社会科学

由于现代社会中的人是特定历史条件下的人,他们的心理与行为规律受特定的生产力和生产关系的制约,为此我们把管理心理学当作一门社会科学。管理心理学在研究管理过程中的人的心理行为规律时,需要应用自然科学中的实验方法和观察方法或者是用和一些动物的行为作比较的方法。虽然如此,却并不改变该学科的性质,

因为管理心理学研究的是人的心理与行为规律。

(二)管理心理学是一门社会科学中的应用学科

社会科学是一个庞大的学科群,凡研究社会现象的学科都是社会科学。管理心理学在社会科学的学科中是一门应用学科,而不是基础理论学科。管理心理学作为社会科学中的一门应用学科,其特点是依据社会科学揭示的社会生活的基本原理、原则和规律来指导人的行为实践,并在行动中加以发展,为此,我们称管理心理学为一门应用学科。

(三)管理心理学是一门管理学科中的微观现代管理学科

属于社会科学的一门应用学科的管理心理学,它的任务是通过人的心理与行为规律进而研究如何激励员工、如何协调组织内的人际关系和改善领导水平,以达到提高组织的各项效能的目的。所以管理心理学也是一门现代管理学。

现代管理学有宏观和微观之分。宏观现代管理学是从整个社会或整个国民经济整体出发,应用现代管理理论、方法和科学技术进行管理。管理心理学是一门以企业为主体的微观现代管理学科。

四、管理心理学的理论基础

任何一门学科的建立不是孤立的,作为一门现代微观应用管理学科的管理心理学,它的产生、发展和形成,不仅与相邻的学科发生联系,而且有一些学科还要作为它建立和发展的理论基础。根据管理心理学的性质,哲学是管理心理学的理论基础,心理学、人类学、社会学、经济学、法学是管理心理学的基础学科。

哲学是人类认识世界的工具。辩证唯物主义认为,世界是物质的,物质是运动的和发展的。辩证唯物主义还认为,人的心理意识是由客观存在的事物决定的,是反映客观存在事物的规律的。所以对组织中的人的行为,以哲学的观点进行分析,都是客观现实的反映。如果离开这个前提去认识世界,认识人的行为将会走向唯心主义道路上去。管理学今天能够在世界范围内不论是在社会主义社会,还是在

资本主义社会得到应用和发展,都基于承认被反映的事物是客观存在的这一观点,否则管理心理学就不成其为科学,而且也不可能得到发展。

管理心理学的发展不仅要以哲学为理论基础,而且还要以人类学、社会学、经济学、法学等一系列学科作为基础学科。因为这些学科都是从不同的角度探索和论证人的行为及其规律的,而且还积累了丰富的知识,因此,管理心理学在应用领域内探索组织中人的行为规律,必须建立在上述学科的基础上。

人类学是研究人的学科。它从人的文化和体质两个方面研究人类的起源、语言的产生和发展,文化的起源、变革、进化和发展以及民族的形成和发展的学科。人类学在发展过程是沿着人类学的内容着重研究人的起源。文化人类学着重研究不同社会人们行为模式,不同的文化反映着他们获得物质生活资料的差别和社会风俗习惯的差别。这一点,对管理心理学依据不同国家、不同地区和不同企业的文化来研究人的心理与行为有重要意义。

社会学是研究社会现象的一门学问。它研究社会生活中的一切现象,包括社会关系、社会结构、社会发展动力以及社会行为等现象及其规律。社会学与人类学相比,社会学更强调研究社会群体行为,从这一点上看,社会学与管理心理学的关系更直接。社会学对社会心理与行为的研究,强调宏观与微观相结合,其层次是:社会、组织、群体、个体等。所以它对管理心理学研究个体的心理行为与角色,群体规范和价值观、领导地位和功能以及有关的各种规章制度都有重大意义。

经济学是研究物质资料生产、分配和消费的一门学科。它研究社会经济现象的规律性,阐述人在经济生活中的地位和作用以及人与人之间的各种经济关系。所以经济学是认识人的心理与行为的重要理论依据。当然管理心理学的发展也能丰富经济学的内容。

法学是研究人的行为规范的学问。法律规范是国家调整人