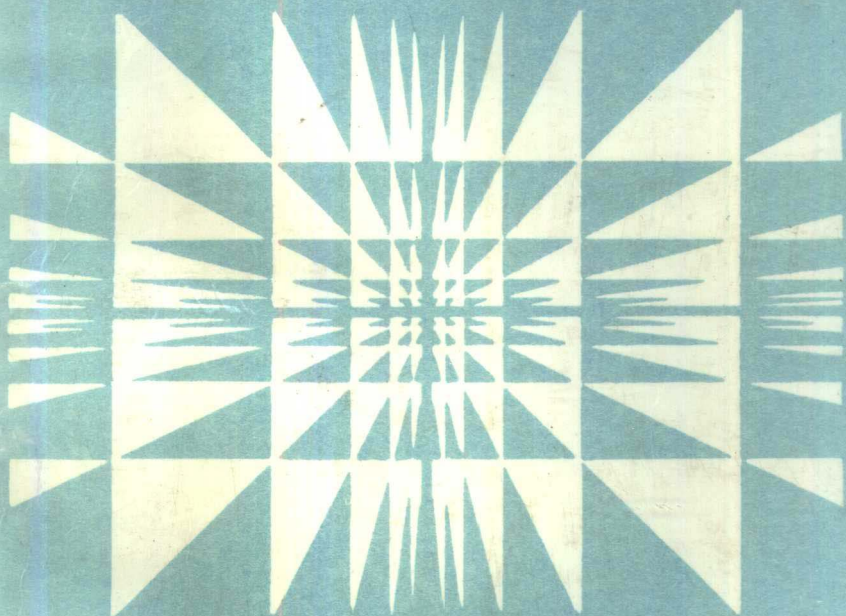


管理心理学

王 贞 编著



北京航空航天大学出版社

管 理 心 理 学

王 贞 编著

北京航空航天大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/王贞编著. —北京:北京航空航天大学出版社,1996.8

ISBN 7-81012-652-0

I. 管… II. 王… III. 管理心理学 N. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 08091 号

内 容 简 介

管理心理学是研究在管理过程中人的心理活动和行为变化规律的学科。本书系统地阐述了管理心理学的基本理论,并综合介绍了国内外管理心理学研究的最新成果。全书共 17 章,分为六个部分:导论篇、个体心理篇、激励理论篇、群体心理篇、领导心理篇和组织心理篇。书中附有练习与思考题以及部分心理测验量表,供读者在教学与管理实践中参考使用。

该书体系完整,结构合理,内容充实,文字简明严谨,有较强的科学性、理论性和实用性,可作为高等院校管理专业本、专科教学用书,亦可供企业领导及广大管理工作参考阅读。

管 理 心 理 学

GUANLI XINLIXUE

编 著 王 贞

责任编辑 娄铁军

责任校对 张韵秋

北京航空航天大学出版社出版

新华书店总店北京发行所发行 各地新华书店经售

朝阳科普印刷厂印装

850×1168 1/32 印张:11.5 字数:309 千字

1996 年 9 月第一版 1996 年 9 月第一次印刷 印数:5000 册

ISBN 7-81012-652-0/G · 052

定价:13.50 元

前 言

管理心理学,又称组织行为学,是研究在管理过程中人的心理活动规律与行为变化规律的学科。它将心理学理论应用于管理领域,并广泛融合了人类学、文化学、社会学等学科的知识,近30年来已发展成为一门多学科交叉的新兴独立学科,成为现代管理科学的一个重要组成部分。

管理心理学研究的目的,是用科学的方法改进管理工作,充分满足人的心理需求,极大地调动人的积极性,合理开发与利用企业的人力资源,促进企业劳动生产率和效益的提高。近年来,我国管理院校及高等院校的管理专业已普遍开设了《管理心理学》课程。管理心理学的研究与应用,已在我国管理实践中日益显示出了重要的作用。

本书为了满足高校管理专业教学及企业管理实际的需要,综合介绍了国内外管理心理学研究的最新成果,系统地阐述了管理心理学的基本理论和基本知识,并注意与我国管理实际紧密结合。全书体系完整,结构合理,内容充实,适用性较强,可作为高等院校管理专业本、专科教学用书,也可供企业领导及广大管理工作读者阅读参考。

全书共17章,分为六大部分:1. 导论篇。介绍管理发展历史、管理心理学研究的内容、方法及指导思想;2. 个体心理篇。系统阐述了个体心理知识,并用专门篇幅对个体态度及心理卫生等问题进行了论述;3. 激励理论篇。激励是管理的核心问题,也是管理心理学研究的重点内容。这部分比较系统地介绍了各种激励模式、激励理论及其在管理中的应用;4. 群体心理篇。对群体心理规律、群体行为表现及群体中的人际交往进行了较深入的探讨;5. 领导心理篇。重点研究领导行为及领导艺术,并对国外有关领导的理论

进行了全面介绍；6. 组织心理篇。对有关组织的基本理论进行了阐述，并系统介绍了近十年来发展起来的全新的管理模式——企业文化理论。书中附有练习与思考题以及部分心理测验量表，供读者在教学与管理实践中参考使用。

本书是作者在多年从事《管理心理学》教学与科研实践的基础上，参考所用教材，以历年讲稿为基础编写而成。在编写过程中参阅了国内外大量资料，并得到了有关方面的支持和帮助，谨在此一并致谢。限于作者自身水平，书中难免有不妥之处，恳请各位读者不吝赐教。

王 贞

1996年1月

目 录

导论篇

第一章 管理科学的发展与管理心理学的产生 (1)

第一节 中国古代管理思想简介 (1)

第二节 西方管理科学的发展 (4)

练习与思考题 (19)

第二章 管理心理学的研究内容与研究方法 (22)

第一节 管理心理学的研究对象与内容 (22)

第二节 管理心理学的研究方法 (27)

练习与思考题 (33)

第三章 管理中的人性理论 (34)

第一节 中国古代关于人性问题的争论 (34)

第二节 西方管理过程中的人性假设 (38)

第三节 马克思主义的人性观 (43)

第四节 人的心理的特点 (48)

练习与思考题 (52)

个体心理篇

第四章 认知心理与管理 (55)

第一节 人的认知规律 (56)

第二节 社会知觉与管理 (63)

第三节 社会认知的归因理论 (68)

练习与思考题	(72)
第五章 个性差异与管理	(75)
第一节 个性概述	(75)
第二节 能力差异与管理	(77)
第三节 气质差异与管理	(84)
第四节 性格差异与管理	(89)
练习与思考题	(95)
第六章 社会态度与管理	(98)
第一节 态度概说	(98)
第二节 关于态度形成与改变的理论	(102)
第三节 宣传教育与态度的改变	(107)
练习与思考题	(113)
第七章 个体心理行为指导	(115)
第一节 情绪与心理卫生	(115)
第二节 挫折与心理行为指导	(124)
练习与思考题	(131)

激励理论篇

第八章 激励与激励过程	(134)
第一节 需要与动机	(134)
第二节 行为与激励	(137)
第三节 激励问题研究	(140)
练习与思考题	(143)

第九章 内容型激励理论..... (145)

第一节 需要层次理论..... (145)

第二节 生存、关系、成长理论..... (149)

第三节 双因素理论..... (150)

第四节 成就需要理论..... (154)

练习与思考题..... (157)

第十章 过程型激励理论..... (159)

第一节 期望理论..... (159)

第二节 公平理论..... (163)

第三节 强化理论..... (166)

第四节 目标理论..... (171)

第五节 综合激励模式..... (175)

练习与思考题..... (178)

群体心理篇

第十一章 群体心理分析..... (181)

第一节 群体的一般概念..... (181)

第二节 群体心理规律..... (186)

第三节 非正式群体心理..... (191)

练习与思考题..... (194)

第十二章 群体行为研究..... (196)

第一节 群体行为的动力因素..... (196)

第二节 群体中的沟通..... (204)

第三节 群体中的竞争与合作..... (209)

第四节 群体中的决策..... (212)

练习与思考题·····	(218)
第十三章 群体中的人际交往·····	(221)
第一节 人际交往的概念与作用·····	(221)
第二节 人际交往的理论·····	(225)
第三节 人际交往的艺术·····	(234)
练习与思考题·····	(238)

领导心理篇

第十四章 领导心理与领导行为·····	(240)
第一节 领导的一般概念·····	(240)
第二节 领导体制和领导班子·····	(246)
第三节 领导行为与领导艺术·····	(252)
练习与思考题·····	(258)

第十五章 国外领导理论简介·····	(260)
第一节 特性理论·····	(261)
第二节 作风理论·····	(264)
第三节 行为理论·····	(270)
第四节 权变理论·····	(280)
练习与思考题·····	(290)

组织心理篇

第十六章 组织结构与组织理论·····	(294)
第一节 组织的一般理论·····	(294)
第二节 现代组织的基本原理·····	(304)
第三节 组织的变革与发展·····	(308)

练习与思考题·····	(315)
第十七章 企业文化理论·····	(318)
第一节 管理与文化·····	(318)
第二节 企业文化的基本概念·····	(323)
第三节 企业文化的建设·····	(329)
练习与思考题·····	(333)
附 录 部分心理测验量表·····	(334)
一、自我能力评估·····	(334)
二、气质测量·····	(338)
三、内外向人格测量·····	(341)
四、人际关系自我分析检查表·····	(343)
五、领导风格测量·····	(345)
六、管理才能测评·····	(347)
七、组织特性调查表·····	(351)
主要参考文献·····	(354)

导 论 篇

第一章 管理科学的发展与 管理心理学的产生

本章教学要求：

1. 了解西方管理理论发展的不同阶段,对每一阶段的代表人物及主要管理思想有初步了解并能正确评价;
2. 了解并正确评价“泰勒制”;
3. 理解“霍桑试验”的过程及梅奥的人际关系学说的观点。

第一节 中国古代管理思想简介

作为一门科学,管理的历史并不很长,但作为人类的一种有组织、有目的的活动,管理则有着非常悠久的历史。管理是协作劳动的产物,人类自有社会劳动起,就需要进行组织与管理。人类在长期的管理实践中,积累了丰富的管理经验,特别是我国,有着悠久的历史 and 灿烂的文化,翻开中国浩繁的文化典籍,可以找到许多很精辟的管理思想。从举世闻名的万里长城、贯通祖国南北的大运河这样一些巨大的工程,到武王伐纣、曹袁官渡之战、周瑜火烧赤壁

等规模宏大的军事战争，都离不开高超的管理工作。在我国春秋末年杰出的军事家孙武所著的《孙子兵法》、战国中期著名军事家孙臆的《孙臆兵法》、集录儒家思想精华的《论语》、《孟子》等经典以及《三国演义》、《红楼梦》等优秀的古典文学名著中，都包含着许多精辟的管理理论和丰富的管理思想。这些管理经验、思想及理论无疑对世界管理理论的发展有着重要的意义与作用。

一、重视人的因素

军事家孙臆早在两千年前就指出：“间于天地之间，莫贵于人。”老子说：“域中有四大（道、天、地、人），而人居其一。”五经之一的《礼》明确指出：“人者集天地之德……五行之秀气也。”“人者天地之心也。”推崇人，肯定人在自然界中的崇高地位。

二、重视人的精神因素和道德价值

孔子曰：“志士仁人，无求生以害仁，有杀身以成仁。”“三军可夺帅也，匹夫不可夺志也。”“朝闻道，夕死可矣。”重视道德的自觉和人格的完美。孟子认为“善政不如善教之得民也。”“善政民畏之，善教民爱之；善政民得财，善教得民心。”重视道德教化手段的运用，指出“治民”之要在“善得民心”。

三、关于“士气”的激励

尉繚子在《战威第四》中指出：“夫将之所以战者，民也。民之所以战者，气也。气实则斗，气夺则走。”说明人心、士气是决定战争胜负的决定因素。孙臆就很重视士气的研究，他提出“激气”（激发士气），“利气”（使士兵有锐气），“厉气”（鼓励士兵斗志），“断气”（使士兵果断，有决心），“延气”（有持续作战的精神），认为“合军聚众，务在激气。复徙合军，务在治兵利气。临境近敌，务在厉气。战日有期，务在断气。今日将战，务在延气。”

四、对于领导艺术的研究

《管子·心术篇》中说：“心安是国安也，心治是国治也，治也者心也，安也者心也。治心在于中，治言出于口，治事加于民。故功作而民从，则百姓治矣。”指出要治理好国家，必须治民心，安民心；而要治好民心，使民心安定，必须把国家的事情、人民的事情办好。孟子曰：“天时不如地利，地利不如人和。”强调和谐、团结、群众支持的重要性。

《孙子兵法·计篇》中说：“主孰有道(得民心)?将孰有能(将帅才华)?天地孰得(天时地利)?法令孰行(遵纪守法)?兵众孰强(将士竞争)?士卒孰练(训练)?赏罚孰明?吾以此知胜负矣。”从七个方面分析了取胜的要素。《孙膑兵法》中指出：“恒胜有五：得主专制(得到君主信任，有指挥全权)，胜；知道(了解规律)，胜；得众(得到群众支持)，胜；左右和(团结一致)，胜；量敌制险(了解对手情况，充分估计困难)，胜。”强调了全权、规律、群众关系、内部团结、情报分析等因素对于管理和指挥的重要性。

五、选贤任能、用才之道

《礼记·礼运》篇提出：“选贤任能”，唐太宗李世民亦指出：“能安天下者，惟在用得贤才。”而要广求人才，就必须做到：“外举不避仇，内举不避亲”(《吕氏春秋·去私》)、“宽于取，严于用”，“宽于取，则无枉才，严于用，则少幸进。”(黄宗羲：《明夷待访录·取士》)。要善于识别人才，孔子说：“不患人之不己知，患不知人也。”(《论语·学而》)。只有“知人”方能“善任”。韩非主张对干部“不听其言也则无术者不知，不任其身则不肖者不知”，“以其言而授事，以事责其功；功当其事，则赏；功不当其事，事不当其言，则诛。”强调以法择人，以事选贤，注重实际表现。唐太宗认为“人不可求备”，“君子用人如器，各取所长”，应“弃其所短，用其所长”。并主张“德行学识”并重，明确提出：“为政之要，唯在得人，用非其才，必难致

治。今所任用，必须以德行学识为本。”孙武也认为“将者、智、信、仁、勇、严也。”指出作为将帅、领导必须具备才智、诚信、仁慈、勇敢、威严等五个条件，才是“国之辅也”，“国之宝也”。

我国古代这些管理方面的言论和思想至今仍在发挥着重要的影响作用。日本企业界有些人专门研究《孙子兵法》以提高管理水平，他们说：“是《孙子兵法》指导我们参加世界经济竞争”。而松下公司则认为“松下成功，功在三国（指《三国演义》）”。说明中国古代管理思想的强大生命力。

第二节 西方管理科学的发展

但是，无论是我国还是外国，无论在古代还是在中世纪，管理的思想虽然由来已久，却还未形成一门独立的科学。对管理进行正式研究是工业革命前后的事，在西方公认是在 19 世纪末到 20 世纪初才形成系统的管理理论。资本主义管理科学的发展，大致可以分为四个时期。

一、早期管理

早期管理是指工业化前后从手工业生产向机器生产转变的初期。工业革命创造了一种新的文化环境并产生了一批与前不同的管理问题。18 世纪下半叶，英国开始发生工业革命，产生了专业化协作，生产的基本组织发生了变革，企业管理也就应运而生了。当时蒸汽机得到广泛采用，由于技术上的革新而影响到生产组织的管理。新的生产手段要求新的管理制度和管理思想。例如，英国的著名经济学家亚当·斯密在管理学的发展史上也有着突出的贡献。他研究劳动分工对提高生产率的影响，指出制针工人如不进行分工协作，一个人一天只能生产 20 枚针，而进行分工协作后，则可达到 48 000 枚之多。分工使人容易掌握某种操作技能，提高熟练程度，节约了转换工序的时间，并有利于创造新的工具和新的技术，

从而大大提高了劳动生产率。斯密对市场、分工等方面的论述,引起了人们经济思想和管理思想的革命。美国历史学家阿诺德·汤因比曾说过:“对摧毁旧英国,建立一个新英国并促使全世界走向工业化起过最大作用的两个人是亚当·斯密和詹姆斯·瓦特。斯密促使了经济思想上的革命,瓦特促进了使用蒸汽动力的革命。”对于瓦特,人们往往只知道他发明蒸汽机对于工业革命所起的作用,事实上他亦是最早在工厂中运用科学管理方法进行管理实践的先驱者。一份研究报告的序言指出:不论是泰勒、福特,还是别的现代专家,在计划方面都没有设计出超过1805年以前博尔顿——瓦特公司索霍工厂所发现的东西,该厂的成本核算制度比当代许多成功的企业所采用的制度还优越。因此,这家最早的制造蒸汽机的工厂在管理方面所具有的能力,比之该厂培养出来的技工的高超技术,也并不逊色。

早期管理的先驱者还有:

英国空想社会主义者罗伯特·欧文(Robert Owen 1771~1858)1797年在其所开办的新拉纳克工厂进行管理试验,注意改善工人的劳动和生活条件,重视发挥他们的积极性。他认为工人劳动是有别于“无生机器”的“有生机器”,应“使它干净整洁,用和善的态度对待它,使它的精神不至于受到太多的挫折刺激”。他设想了救济穷人的法律和解决失业的办法,提出了“理想”的制度。虽然,这种空想主张失败了,但却播下了关心工业中人的因素的种子。

英国人查尔斯·巴贝奇(Charles Babbage 1792~1871)主要偏重于研究把技术作为手段运用到人的努力上。他于1822年制造了世界上第一部实用机械计算器——差分机;1832年出版《论机器和制造业的节约》,详尽地描述了工厂使用的工具和机器,探讨了“制造业的节约原则”,对作业的操作、有关的各种技术以及每一道工序的成本等进行了分析,以运筹学和管理科学的典范而闻名于管理史。

安德鲁·尤尔(Andrew Ure 1778~1857)是英国早期管理教育的先驱。他率先在早期工厂中对羽翼未丰的管理人员进行教育培训,他的学生作为工厂的厂主和管理人员遍及联合王国各地。

夏尔·迪潘(Charles Dupin 1787~1873)是法国工业教育的先驱。他于1816~1818年曾在英国研究了尤尔培养管理人才的成就,1819年回国任教。他的贡献在于对工业教育事业的影响,以及对亨利·法约尔后来的工作有一定的影响。

丹尼尔·麦卡拉姆(Daniel Mecallum 1815~1878)曾任纽约伊利铁路公司的总监,表现出管理和工程方面的才能。他认为良好的管理要从严格的纪律、具体和详细的职务说明为基础,应经常准确地报告任务完成情况,根据成绩确定工资和提升,明确规定上下级权力层次,以及在整个组织机构中贯彻个人责任和下级对上级报告的责任。麦卡拉姆指出了一位管理人员所能监督的人数的限度,以及把权力和责任逐级下放的必要性。他利用电报加强了铁路运行的安全性,并要求及时通报情况,使信息管理发展到了当时的最高水平。他曾提出如下管理原则:①适当的职责划分;②授予充分的权力,以便充分执行其责任;③有能够了解是否切实承担起责任的手段;④能极迅速地报告玩忽职守的情况,以便立即纠正错误行为;⑤通过每日报告和检查制度所了解到的这些情报既不会使主要负责人为难,也不会削弱他们对下属的影响;⑥总的说来,采用一项制度不仅能使总监立即发现错误,而且还能指出失职者。

亨利·瓦农·普尔(H·Pull 1812~1905)曾担任《美国铁路杂志》主编。他对伊利铁路公司予以特别关注,从麦卡拉姆的成果中他发现了三条基本原则:组织原则、沟通交往原则和信息原则。认为领导失败的根源有二:一是不能根据能力和教育情况而是根据其他因素来挑选人才;二是未能建立一个可以查明无能的管理人员的情报系统。普尔在法约尔提出统一指挥原则之前60年就认为,最高管理层的问题就是要使下级能对组织具有一个整体的系统观点。他在泰勒之前很久就要求确立一种科学的管理制度;在梅

奥之前很久就提出了承认人的因素的问题,指出“把人看成仅仅是机器”的危险;在阿吉里斯之前很久就要求领导消除正式组织的刻板性。普尔是早期对管理思想作出杰出贡献的人物之一。

安德鲁·卡内基(Andrew Carnegie 1835~1919)美国著名企业家,建立了钢铁帝国并留下百万财富。卡内基很善于学习,他在宾夕法尼亚铁路公司担任报务员时就学习了麦卡拉姆的组织、报告、会计和控制的体制,并以一次解决火车出轨造成的运输堵塞而出了名,24岁时被提升为宾夕法尼亚铁路公司西部分局局长。在卡内基的监督下,该分局的铁路运输量增加了3倍,铁轨长度增加了1倍,而吨英里费用是全美最低。他在管理过程中学会了如何评定成绩、控制成本以及委派权力和责任,并将这些经验后来运用于钢铁工业。

上述这些管理先驱已经提出了许多管理的原则,但还未形成完整的管理思想体系;早期著作论述的重点是技术而不是管理本身;当时占主导地位的是有技术天才的人、发明家或工厂创建人,他们的成功或失败将更多地取决于他们个人的性格,而不是一般的关于管理人员需要的管理思想和方法,缺乏更大程度上的普遍性。所以,早期管理探索只是为管理科学的发展作了充分的准备,而还未形成严格意义上的管理科学。

二、科学管理阶段及经典管理理论

19世纪末到20世纪初期为“经典管理理论”形成的时期。“经典管理理论”的代表人物有美国的泰勒(F·W·Taylor 1856~1915)、法国的法约尔(H·Farol 1841~1925)和德国的韦伯(M·Weber 1864~1920)。

(一) 泰勒等人的“科学管理”理论

泰勒出生于宾夕法尼亚州杰曼顿一个律师的家庭,父母均信奉贵格教。他的清教徒的世家对他的教育,使他具备了探求真理的强烈欲望、献身工作、根除懒散和浪费的热忱以及仔细观察、核对