

管理类教学改革试点专业试用教材

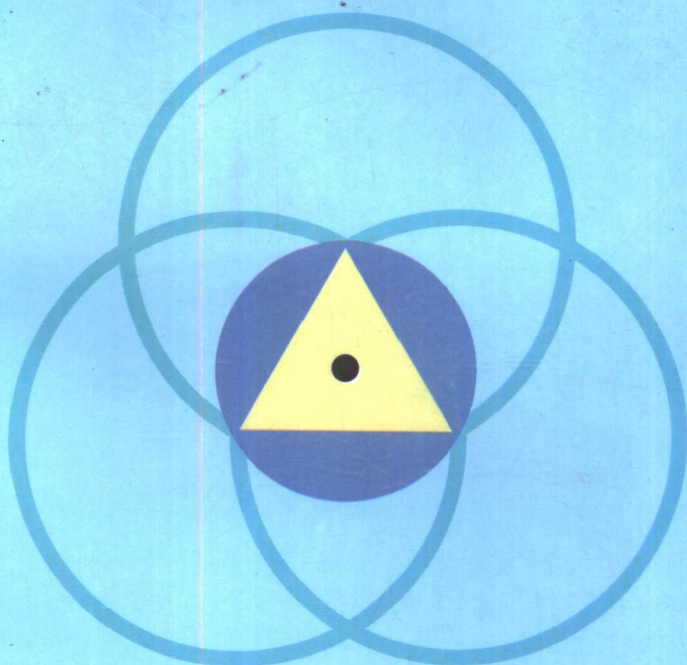
管理心理学

钱明霞

王进兴

汪维

编



机械工业出版社

管理类教学改革试点专业试用教材

管 理 心 理 学

钱明霞 王进兴 汪 维 编



机 械 工 业 出 版 社

全书共十六章。第一章导论；第二章心理过程；第三章心理特征；第四章个性倾向；第五章个体行为；第六章个体心理的测定；第七章群体心理；第八章群体动力；第九章群体心理的测定；第十章领导者的品质与心理调节；第十一章领导者的决策心理；第十二章领导者的用人心理；第十三章创造心理；第十四章领导者的心理测定；第十五章工业心理；第十六章挫折心理。

本书既可作为工业企业管理教学改革试点专业试用教材，亦可作为同类本科、专科非教学改革试点专业的教材，以及工商企业管理人员岗位培训教材、自学考试和经济系列初、中级职称统考参考教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/钱明霞等编. - 北京: 机械工业出版社, 1998.2
管理类教学改革试点专业试用教材

ISBN 7-111-05862-3

I. 管… II. 钱… III. 管理心理学 N.C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 17649 号

出 版 人: 马九荣 (北京市百万庄南街 1 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 冯 铨 曹俊玲 王海峰 版式设计: 王 颖

责任校对: 林去非 封面设计: 马国柱 责任印制: 王国光

三河市宏达印刷厂印刷 · 新华书店北京发行所发行

1998 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

850mm×1168mm $1/32$ · 8.625 印张 · 223 千字

0 001— 3 500 册

定价: 14.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

管理类教学改革试点专业
教材编审委员会

总策划

马国柱

总主编

马国柱 陶 田 高海晨

顾 问(以姓氏笔划为序)

余太和 汪德敏 张忠赓 彭玉芳

编 委(以姓氏笔划为序)

马国柱 亓名杰 叶尚川 李文虎

杨慧智 陶 田

出版说明

常州工业技术学院、上海理工大学、郑州工业高等专科学校(以下简称三校)的工业企业管理专业,是先后经国家教委高教司批准的教学改革试点专业。为了适应我国经济体制由计划经济向社会主义市场经济体制转变和经济增长方式由粗放型向集约型转变的要求,必须进一步加大管理类教学改革的力度,在全国高等工业专科学校管理类专业教学指导委员会和全国高等工业专科学校管理、财会专业协会指导下,三校在广泛交流经验、民主协商的基础上,充分发挥各自的优势互补作用,决定对改革幅度大的课程分期分批联合编写出版相应的教材。

三校联合编写出版管理类教学改革试点专业试用教材的指导思想是:着力于“小范围、大幅度”、高质量、高起点、高速度、跨世纪、创特色、出精品教材的精神,把高质量和创特色放在首位。

为了保证三校联合编写的管理类教学改革试点专业试用教材在质量上能符合国家教委高教司批准的试点专业教学改革实施方案中确定的培养目标、培养规格和教学大纲的要求,教材的编写出版实行教材编审委员会领导下的课程主编负责制。教材编审委员会由全国高专管理类专业教学指导委员会分工负责专业教学改革工作的副主任委员马国柱教授、分工负责教材建设的副主任委员陶田副教授以及委员高海晨副教授牵头,吸收有关专家、教授组成。

三校联合编写出版的管理类教学改革试点专业试用教材的总体目标要求是:体系新、内容实用性强,并和经济系列专业技术职务全国统一考试及国际有关惯例相接轨,和深化改革的新经验和管理科学发展的前沿及我国管理制度的新规定相衔接,它不仅

供三校试点专业使用，对其他非教改试点的本、专科管理专业师生和参加经济系列专业技术职务考试的在职管理人员也是难得的参考教材。

按照市场经济体制下对管理类专业人才培养目标和培养规格的要求，组织承担管理类教学改革试点专业任务的院校的教师联合编写出版试用教材，这既是一项系统工程，又是开创性的工作，缺点错误在所难免，恳请同行专家、社会各界支持并赐教。

管理类教学改革试点专业
教材编审委员会
1996年12月

前 言

本书是在全国高等工业专科学校管理工程类专业教学指导委员会和全国高等工业专科学校管理、财会专业协会指导下,由经国家教委高教司批准的常州工业技术学院、上海理工大学、郑州工业高等专科学校(以下简称三校)的工业企业管理教学改革试点专业的有关老师联合编写的。内容包括:第一章导论;第二章心理过程;第三章心理特征;第四章个性倾向;第五章个体行为;第六章个体心理的测定;第七章群体心理;第八章群体动力;第九章群体心理的测定;第十章领导者的品质与心理调节;第十一章领导者的决策心理;第十二章领导者的用人心理;第十三章创造心理;第十四章领导者的心理测定;第十五章工业心理;第十六章挫折心理。

本书的第一、十、~~十一、十二~~、十三、十四章由常州工业技术学院钱明霞编写;~~第二、三~~四、五、六章由郑州工业高等专科学校王进兴编写;~~第七、八~~九、十五、十六章由上海理工大学汪维编写。全书由常州工业技术学院钱明霞负责统稿,常州工业技术学院马国柱教授任主审。

本书既可作为工业企业管理教学改革试点专业试用教材,亦可作为同类本科、专科非教学改革试点专业教材,以及工商企业管理人员岗位培训教材、自学考试和经济系列初、中级职称统考参考教材。

本书在编写过程中,参考了同类教材和有关论著,吸收了心理学研究及经济体制改革、教学改革中的新成果,并得到有关单位的支持和帮助,在此一并表示衷心感谢。

由于编者水平所限,缺点错误在所难免,敬请广大读者批评指正。

编 者

1997年5月

目 录

出版说明

前言

第一章 导论	1
第一节 管理心理学的产生与发展	1
第二节 管理心理学的性质及研究对象	7
第三节 管理心理学的研究任务、原则和实践意义	10
第四节 管理心理学的研究内容和研究方法	14
复习思考题	18
第二章 心理过程	19
第一节 认识过程	19
第二节 情感过程	29
第三节 意志过程	31
复习思考题	35
案例 1	35
案例 2	36
第三章 心理特征	37
第一节 个性	37
第二节 性格	40
第三节 气质	43
第四节 能力	47
复习思考题	52
案例	52
第四章 个性倾向	54
第一节 需要与动机	54
第二节 态度与价值观	62
复习思考题	67
案例	68

第五章 个体行为	69
第一节 个体行为及其理论	69
第二节 行为激励理论	72
第三节 行为的归因理论	78
复习思考题	81
案例	81
第六章 个体心理的测定	83
第一节 性格测量	83
第二节 气质测量	87
第三节 能力测量	90
复习思考题	95
案例	95
第七章 群体心理	97
第一节 群体对个体的影响	97
第二节 群体心理与行为	102
第三节 群体沟通	107
第四节 非正式群体的管理	111
复习思考题	114
案例 1	115
案例 2	116
第八章 群体动力	117
第一节 群体规范与群体压力	117
第二节 群体凝聚力与群体的人际关系	122
第三节 群体冲突与竞争	129
第四节 提高群体效能的途径	134
复习思考题	138
案例 1	138
案例 2	140
第九章 群体心理的测定	142
第一节 人际关系的测定	142
第二节 群体内凝聚力的测量	147
第三节 群体冲突方式分等评定	149

复习思考题	152
第十章 领导者的品质与心理调节	153
第一节 领导者的心理品质	153
第二节 领导者的心理调节	156
第三节 领导层的心理优化	160
复习思考题	165
第十一章 领导者的决策心理	166
第一节 决策的心理过程	166
第二节 领导者的思维与对决策风险的态度	171
第三节 影响决策的心理因素	176
复习思考题	182
第十二章 领导者的用人心理	183
第一节 领导者的用人心理过程	183
第二节 领导者用人的心理特征	193
第三节 影响用人的心理因素与心理误区	198
复习思考题	201
案例	201
第十三章 创造心理	204
第一节 创造的心理过程	204
第二节 创造的心理特征	210
第三节 创造的影响因素	217
复习思考题	222
第十四章 领导者的心理测定	223
第一节 领导者的自我测评	223
第二节 评价中心的测评	228
第三节 领导者能力倾向的心理测定	235
复习思考题	238
案例	238
第十五章 工业心理	240
第一节 疲劳心理	240
第二节 人机系统	247
复习思考题	251

第十六章 挫折心理	252
第一节 挫折行为与管理	252
第二节 心理保健与治疗	258
复习思考题	264
案例	264
参考文献	265

第一章 导 论

管理心理学作为心理科学的一门应用分支，从形成到发展已经经历了半个多世纪。在当代，管理心理学受到了越来越多的企业家、管理学家的青睐，并在管理活动中日益显示出了这门学科的实践意义。本章从管理心理学发展的线索入手，重点阐述管理心理学的研究对象、学科性质和研究方法，作为系统掌握与应用管理心理学内容体系的开端。

第一节 管理心理学的产生与发展

一、管理心理学产生的历史原因

人类重视管理活动中的心理作用由来已久，管理心理学的一些基本原理，一直可以追溯到两千多年前的古希腊时代。公元3世纪时，意大利的管理思想先哲尼可罗·马奇雅维利就提出了由群众许可、凝聚力、统率力、励精图治构成的四大管理原则，但由于受到当时科学水平与生产力条件的限制，管理心理学不可能超前问世。因此，自觉运用心理学知识从事企业管理活动还是本世纪以来的事情。管理心理学出现在本世纪初期，是由于资本主义科学技术发展、资本主义市场竞争和管理方式变化的需要决定的，也是与人类社会其他科学技术的日益进步分不开的。到了20世纪中叶，管理心理学发展成为一门独立学科，为社会的进步发挥了越来越重要的作用。因此，这门学科产生的历史原因，归结起来主要有以下几个方面：

1. 资本主义企业生产技术的发展

19世纪末期出现的第二次产业革命，大大推动了电力机械的发展。本世纪初，机械化、半自动化以及自动化生产方式在工业企业中普遍出现。机器大工业在创造大量社会财富的同时，又将

大量工人抛向街头，这就大大加剧了在岗工人的劳动强度，他们不仅没有从中获得劳动条件的改善，反而陷入更加被动、附属的地位。大机器生产连续运转，加大了工人体力与脑力的消耗，身心状况日益恶化，造成工人过早失去劳动能力。人一机矛盾尖锐的结果，造成了工人对现状的强烈不满与反抗，破坏生产工具的事件接连不断地发生，罢工此起彼伏。为了缓和劳资矛盾，研究人与机适应、劳动疲劳、人与事匹配等最早的工业心理（工程心理）问题相应出现。

2. 资本主义企业内外矛盾的加剧

进入本世纪以来，自由资本主义完成了向垄断资本主义的过渡。垄断加剧了资本竞争，资本集聚造成市场需求相对狭小，导致经济危机频频发生。资本主义企业为了摆脱经济危机的困扰，需要在企业内部强化管理，降低产品成本，提高产品的市场占有率。由于“泰勒制”应运而生，科学管理很快风靡世界。尽管科学管理能够挖掘出人的一部分潜力，产生出惊人的工作效率，但是它把人视为机器的附属，甚至把人当作会说话的工具和追求实利的经济动物，就势必会引起工人的仇视和反抗。为了弥补“泰勒制”“福特制”见物不见人的不足，安抚工人的敌对心理，客观上需要找出一套管理“人”的方法，以适应科学管理的普及与发展的迫切需要。

3. 心理科学的发展

1879年冯特在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理实验室，标志着心理学从哲学的母体中独立出来，此后迅速蔓延欧美大陆，一时间，许多国家政府和大学纷纷设系建所，从各个角度展开心理实验研究，研究方法和实验技术得到了长足发展。弗兰西斯·高尔顿创设的心理评定技术，卡特尔首创的人格检测等在当时产生了重要影响。值得一提的是，法国医生比内及其助手西蒙，于1904年发表的比—西智力量表，开创了心理测量技术之先河，丰富了心理学研究的内容及手段。心理学及其研究方法的成果，为管理心理学的出现提供了坚实的理论依据、研究方式和专业人才。1892年，

冯特的弟子闵斯特伯格(Hugo·Munsterberg)在哈佛大学建立了心理实验室,专门研究心理学的应用,并于1913年出版了《心理学与工业生产效率》一书,这标志着管理心理学的初步问世。直到1914年,在莉莲·吉尔布雷斯出版的《管理心理学》一书中,才正式出现“管理心理学”一词,但由于当时人们的注意力仅限于职业选择、就业指导 and 劳动疲劳等问题研究,思想的焦点仍停留在心理物理的关系方面,没有涉足企业内部人际关系的问题,因而“管理心理学”尚未得到社会的公认,其科学价值也没有被社会所充分认识。

二、国外管理心理学的产生和发展

20世纪20年代,资本主义经济由发展、徘徊进入危机阶段。在企业内部,劳资关系紧张,管理者与工人矛盾尖锐,管理心理学仍然局限于劳动心理研究方面。

最初人们以为,物质条件和工作环境是导致劳动效率低下的直接原因,只要适当改变这些条件,就可以达到提高生产效率的目的。循着这条思路,人们进行了各种方式的实验,但对劳资矛盾的缘由仍然百思不得其解。

始于1924年的霍桑实验,打破了10余年来管理心理学研究的沉闷僵局。霍桑实验是在哈佛大学心理学教授梅约(George Elton·Mayo)主持下进行的。实验是以工人的物质需要、社会需要和心理需要为主要研究内容,前后8年(1924~1932年)时间,经过了照明条件变化、继电器安装和云母片剥离作业、电话交换机的绕线作业和访谈渲泄等四个实验阶段,取得了大量第一手资料。梅约总结了实验过程和研究成果,于1933年出版了《工业文明的人的问题》一书,提出了著名的人群关系学说。

人群关系学说主要内容可以归纳为以下四点:

(1)人不仅是追求物质享受的经济人,而且是追求社会需要和心理满足的社会人。

(2)劳动生产率不仅受着物质条件与管理制度的影响,更重要的是取决于职工士气。士气高低取决于工人家庭生活、社会生

活中形成的态度，直接受制于企业内人群关系的影响。

(3) 改善企业管理，既要发挥“正式组织”的作用，更应重视“非正式组织”的作用。非正式组织的行为规范，对正式组织的制度、目标起着支持或者干扰作用。

(4) 领导既要考虑职工符合逻辑的理性行为，还应重视职工非逻辑性的情感需要。因此要经常与职工进行意见沟通，尽量满足职工的心理需要，争取使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要协调起来。

霍桑实验对管理心理学的发展起了突破性的推进作用，人群关系学说首先将社会学、社会心理学理论引入企业管理之中，大大扩展了工业心理学的内容，对传统管理理论是一次有力的冲击，促使企业管理向着以人为中心的观念迈进了一大步。正因为如此，霍桑实验与人群关系学说被人们称为管理心理学发展史上的一个里程碑。

但是，人群关系学说过分强调了“非正式组织”、人群关系和非逻辑情感一面，在一定程度上削弱了正式组织、规章制度和组织目标的基本作用，一段时期里在理论上又走向了另一个极端。

从 30 年代开始，群体动力学派创始人勒温 (Kurt Lewin) 及其学生，对群体、领导进行了广泛研究，提出了群体结构、群体气氛、群体凝聚力、领导方式等许多有价值的见解，大大充实了管理心理学的内容体系。从 1939 年开始，他们在哈伍德工厂进行了著名的“参与管理”研究。其中有一项研究是将被试对象分成对照组、实验一组和实验二组。对照组由管理者布置任务，被试者按要求工作；实验一组又称代表参与组，是从被试者中选出部分代表，与管理者一道制订工作方案；实验二组是全体被试者参与方案制订组。实验结果，对照组的产量，第一天下降了 35%，以后未能恢复到实验以前的水平，离职率达 9%；实验一组开始产量有些下降，后两周持续上升，并稳定在 10% 的增长水平上，无一人离职；实验二组第一天产量微落，第二天就恢复了实验以前的

水平，以后始终保持在 14% 的增长水平上。现场研究表明，工人参与管理，满足了自尊需要，对方案与任务产生了认同，因而在工作中积极主动。勒温等人的研究结论对管理心理学的发展产生了广泛的影响。

第二次世界大战后，资本主义社会处于相对稳定的发展阶段，管理心理学得到了迅速发展，有关个体心理、群体心理、领导心理的研究报告和学术论文成倍增长，其中以小群体为研究对象的人群关系学和群体动力学对管理活动的影响越来越大，促使更多的人将研究重点从工业心理（指劳动心理和工程心理）转向管理中的社会心理方面。继 1914 年莉莲·吉尔布雷斯出版的《管理心理学》一书后，1958 年，管理心理学家莱维特教授在一篇心理学研究评述中，正式起用了“管理心理学”名称，至此，管理心理学才得到社会的公认。

20 世纪 60 年代，美国心理学会第十四分会定名为工业和组织心理分会，目的是承担个体心理、群体心理、领导心理等内容更加广泛的研究。不久相继出现了以心理学与社会学为主要框架的“组织心理学”，以及以行为科学为基础的“组织行为学”，“管理心理学”则向着应用性基础理论方向发展。当前在企业管理学中，以管理心理学为基础的跨学科研究日益兴盛起来，其研究成果在管理实践中不断被采用。

三、我国管理心理学的产生和发展

我国有着悠久的民族文化，儒家、道家对管理心理学有过许多精湛的论述。《孙子兵法》强调将帅应具备“智、信、仁、勇、严”的领导品质。《孙膑兵法》对军队提出“利气、断气、延气、激气、厉气”等五气作战思想。人性善恶的长期争论，恩威并重、软硬兼施的怀柔策略，充满着管理心理的色彩，只是秦汉以后，“罢黜百家、独尊儒术”，封建专制扼制了民主思想和管理心理的发展，反过来又加剧了封建制度的衰败。

解放以后，我国企业注重应用管理心理学，管理心理学相应得到了发展，前后大致可分为两个阶段。

党的十一届三中全会以前，我国企业管理围绕着全心全意依靠工人阶级、办好社会主义企业思想为核心，主要推行“鞍钢宪法”，实行了“两参一改三结合”的民主管理制度，坚持了从群众中来，到群众中去，走群众路线的原则，运用物质奖励与精神奖励相结合的方式，在工业战线上调动了工人阶级的劳动积极性。

与此同时，以工效学为主要内容的工业心理学也得到了应用。心理学工作者在机械工业、冶金工业、纺织工业、铁路与水电系统进行了有关技术职业训练、改进操作方法、劳动安全预防和信号显示等项目研究，取得了一定的效果。

文化大革命十年动乱，管理心理学研究基本中断，大学已开设的心理学系、专业和研究所被迫停办。

党的十一届三中全会以后，党的工作转向以经济建设为中心的轨道，管理心理学重新得到重视。1979年，机械工业部率先提出了管理心理学研究，并委托有关大学为该系统的企业领导、管理人员和教师举办短训班，促进了该系统管理心理学的推广和应用。在改革开放、搞活大中型企业、转换经营机制、“抓大放小”与“三改一加强”的大潮之中，许多企业家自觉地应用管理心理学原理，在实践中创造出许多先进的管理方式和方法，取得了令人瞩目的成就。在理论界，心理学工作者、经济管理工作者联系实际，展开了多种专题研究，如国有企业改革与职工心理承受力研究，工效挂钩与奖励方式问题研究，经营者利益及风险研究，领导方式及民主管理研究，企业思想政治工作中的心理研究，群体决策的条件研究，职工的防御心理及防治研究，等等。管理心理学出现了前所未有的发展势头。

总之，建国40多年来，我国心理科学发展曲折，管理心理学与其他专业心理学一样，研究力量相对薄弱，尚处于引进与吸收阶段。面对经济发展与科学技术的挑战，管理心理学任重道远，必须迎头赶上，以适应新时期社会主义经济建设发展的需要。