

管理心理学

王莹 主编

江西高校出版社

图书在版编目(C I P)数据

管理心理学/王莹主编. —南昌: 江西高校出版社,
2011. 7

ISBN 978 - 7 - 5493 - 0349 - 6

I. ①管... II. ①王... III. ①管理心理学 IV. ①
C93 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011) 第 158473 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791) 8504319
销 售 电 话	(0791) 8511423
网 址	www.juacp.com
印 刷	北京市德美印刷厂
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	12
字 数	260 千字
版 次	2011 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 3000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5493 - 0349 - 6
定 价	24.00 元

赣版权登字 - 07 - 2011 - 178

版权所有 侵权必究

前 言

近年来,随着我国社会和经济的发展,心理学已深入到人们工作和生活的方方面面。而作为心理学的一个重要分支——管理心理学,也迅速在企业的实际运用中得以推广。管理心理学是由工业社会心理学发展而来,主要研究组织管理中人的心理活动规律。随着经济全球化的发展,企业必须从以往的经验型管理转化为科学型、民主型管理,用科学的理论和科学的方法来实现对整个组织的管理,由此才能找到科学的激励办法,从心理到行为,最大程度地调动人的积极性,实现对人的有效管理。

本书在系统阐明管理心理学基本理论的前提下,适时地针对当前管理中有时代价值的案例加以分析,以体现本学科的应用价值。同时,我们汲取了近年来国内外管理心理学、社会心理学、领导科学等方面的研究成果,将其有选择性地融入整个知识体系中,使本教材集科学性、知识性、新颖性、指导性、应用性于一体。

本书共分为10章,5个部分。第一部分是总论,阐述了心理学的发展和理论基础。接下来的4个部分按这门学科的研究对象进行分章阐述,分别介绍了个体心理与管理、群体心理与管理、领导心理与管理及组织心理与管理。本书不仅可以作为大专院校的教材和参考书籍使用,同时也兼顾了广大实际工作者学习的需要,可供政府和企业各界人士阅读。

本书由王莹主编,谭翊泉、马力、王颖菊任副主编。参与编写的老师还有王丽霞、王先成、姚晓黎、蔡婕、邓星。书稿由王莹、谭翊泉最后统一定稿。本书的编写集合了九江学院、江西现代职业技术学院、青海建筑职业技术学院、新疆伊犁职业技术学院、山东行政学院等多所院校的师资力量,在此向以上院校致以谢意。

本书撰写过程中,参考并引用了国内外专家的大量研究成果,在此对所有文献的作者表示衷心感谢!由于编者的学识、水平及经验有限,本书不妥之处在所难免,我们恳切希望广大读者不吝赐教。

编者

2011年6月

目 录

第一章 管理心理学概述 /1

第一节 管理心理学的对象、内容与方法 /1

第二节 管理心理学的形成与发展 /7

第三节 管理心理学的研究意义 /15

第二章 管理心理学的基础理论 /17

第一节 管理学基础理论 /17

第二节 人性假设理论及其与人力资源管理模式的联系 /20

第三节 人性假设的又一理论 /23

第三章 个性与管理 /30

第一节 个性概述 /30

第二节 气质与管理 /36

第三节 性格与管理 /40

第四节 能力与管理 /45

第四章 激励与管理 /61

第一节 激励的概念 /61

第二节 内容型激励理论 /65

第三节 过程型激励理论 /70

第四节 激励理论在中国的运用 /74

第五章 挫折与管理 /80

第一节 挫折概述 /80

第二节 挫折的成因 /82

第三节 挫折后的反应及防卫方式 /84

第四节 挫折与管理 /87

第六章 群体心理与管理 /90

第一节 群体的概念和类型 /90

第二节 群体心理与行为特征 /92

第三节 非正式群体的成因和作用 /100

第七章 团队建设 /104

第一节 团队的概念与意义 /104

第二节 团队的类型与发展 /105

第三节 团队精神的建立与培养 /108

第八章 领导心理与管理 /113

第一节 领导的概念 /113

第二节 领导权力和影响力 /117

第三节 领导理论 /121

第四节 领导理论研究的新进展 /130

第九章 领导行为的科学与艺术 /136

第一节 领导行为理论 /136

第二节 领导决策 /142

第三节 领导授权 /154

第十章 组织心理与管理 /162

第一节 组织的概念 /162

第二节 组织文化的概念及其建设 /166

第三节 组织的发展与变革 /173

主要参考文献 /183

管理心理学概述

【教学提示】 本章介绍了管理心理学的发展历史,以及该学科的研究对象、内容和方法,阐述了管理心理学的研究意义和未来的发展前景。

【教学目标】 在了解管理心理学发展历史的基础上,认识管理心理学的研究对象,掌握管理心理学的研究方法,让学习者弄清楚管理心理学的理论和实践意义,以及这门学科的发展前景。

第一节 管理心理学的对象、内容与方法

管理心理学也可称为组织管理心理学或行为管理学,是一门研究组织中人的行为与心理活动规律的综合性科学。它是应用管理学、行为学、心理学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的原理,来研究组织管理中具体的社会心理现象,以及个体、群体、领导、组织中的心理活动、人际关系和人的积极性的一门边缘科学。

一、管理心理学的研究对象

管理活动是人类活动的特殊形式,其对象包括“人”与“物”两个方面。它们之间构成了三种关系:物与物的关系、人与物的关系和人与人的关系。物与物的关系,是工程技术科学研究的对象。人与物的关系和人与人的关系都涉及人,而人总是具有某种心理活动的,因此都与心理学有关。其中人与物的关系,即人与机器、人与工作环境之间的关系是工程心理学与劳动心理学研究的对象。而管理情境中人与人之间的关系,人对人的管理则是管理心理学的研究对象。作为一门从现代管理科学和行为科学中派生出来的新兴独立学科,管理心理学主要研究人的行为激励问题,其主要任务是提高激励人的心理和行为的各种途径与技巧,以达到最大限度地提高工作效率的目的。

管理心理学之所以关注人的心理活动,以人的心理活动规律性为研究对象,主要是基于这样几个原因:首先,“企业就是人”。企业要靠人来实现企业的目标,一切的管理归根到底都是对人的管理。因此,研究人的行为和心理规律,以调动人的积极性,必然成为管理心理学的研究对象。其次,人是企业的首要资源。在现代企业管理中,企业资源包

括人、财、物等,而人是“第一资源”,随着现代科学技术的发展,重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力显得更重要。再次,人是企业管理的主体。现代企业管理强调以人为中心,科学技术越发展,就越要重视人的因素,建立以人为中心的管理制度。因此,管理心理学着重研究人的心理活动的规律性,将有助于在科学分析的基础上,了解人的心理规律,采取科学的管理方法,促使企业管理取得最佳的成绩。

二、管理心理学的研究内容

管理心理学研究的主要内容是管理中具体的社会、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。因此,可以将管理心理学的研究内容划分为个体心理、群体心理、领导心理和组织心理 4 个方面。

(一) 个体心理

任何组织都是由个体组成,任何个体都是有思想、有感情、有追求的活生生的有机体。

个体心理从个体差异分析与个体共同的心理特征这两个方面的理论出发,对如何激励员工等管理手段进行有效的分析研究。本书的第二、三、四、五章,探讨的都是个体心理问题。

(二) 群体心理

群体是组织中的基本单元,在现代企业中,管理部门的工作主要是针对群体进行的。群体心理研究是指在正式群体与非正式群体中,从群体规范、群体压力、群体气氛、信息沟通、人际关系、群体内聚力等多个维度,对人的心理状态及其对群体活动的影响进行研究。

(三) 领导心理

领导心理是企业中影响人的积极性的重要因素。领导心理的研究包括两个范畴:一为静态研究,侧重研究领导者的个性特征与领导集体的结构特点;二为动态研究,侧重研究领导方法,探索不同领导行为、领导作风与领导效率的关系。

(四) 组织心理

现代企业都是以组织形式出现,以组织形式完成生产的全部过程,以组织形式同社会发生关系的。组织心理的研究由 3 个方面组成:第一,组织结构与组织理论;第二,组织变革的规律、抵制变革的因素与对策;第三,组织发展的特点与干预途径。

三、管理心理学的研究任务

管理心理学既是管理科学的一个重要组成部分,同时又是心理科学中的一个重要的应用分支。它的基本任务可概括如下:管理心理学通过研究管理活动中个体心理、群体心理、组织心理和领导心理的规律性,帮助管理者充分发挥人的因素,提高工作效率或生产效率,增进管理效能服务,从而提高管理的水平、效率。管理心理学的具体任务主要有

以下几个方面:

(一) 充分发挥人力资源

帮助管理者充分发挥人力资源的作用,最大限度地调动被管理者的工作和生产的积极性、主动性和创造性,提高工作效率和生产效率。管理心理学把心理学的一般规律应用于管理,其基本原理能够帮助管理者实现管理思想科学化,有助于管理者把管理的方式、方法建立在科学的基础之上。作为管理者,其管理活动只有符合了人的心理活动规律,才能富有成效地提高劳动生产率和工作效率。

(二) 为管理者自身素质的提高,提供理论依据

为领导、管理干部提高自身的素质、威信和影响力提供理论指导。领导、管理干部在组织中处在十分重要的位置,他们要作决策,要对工作和生产进行领导、指挥、协调和控制。因此,领导、管理干部的自身建设如何,是关系到管理效率的高低,关系到一个单位工作的好坏、一个企业经济效益的高低和政治面貌优劣的大事。一个具有良好心理素质和较高管理才能的干部或领导班子,常常可以在较短的时期内改变一个单位的落后面貌,甚至能使一个负债累累、濒于破产的企业起死回生,蓬勃发展。因此,提高领导、管理干部的自身素质,是管理中的重要问题。而管理心理学中领导心理学的研究和普及,是管理心理学的重要任务,也是管理心理学充分发挥其作用的一个重要方面。

四、管理心理学的研究方法

管理心理学的研究对象是人,人的行为和心灵的复杂性,决定了管理心理学研究方法的多样性。在研究方法方面,管理心理学并没有一种适用于解决一切问题的通用的方法。它主要以心理学及社会学的研究方法,如观察法、访谈法、问卷法量表法、个案分析、实验研究、社会调查、公众意见调查等方法为基础,结合管理实际,根据不同的情况、不同的问题,采用适宜的方法,使问题的解决有客观的、科学的根据。下面介绍几种常用的研究方法。

(一) 观察法

在日常生活条件下,观察者以感官为工具(如眼、耳等),直接观察他人的行为,并把结果按时间次序作系统记录的研究方法,称为观察法。在现代管理心理学研究中,必要时也采用视听器材,如录像机、照相机、录音机等工具协助观察。

观察法可做如下分类:

1. 按照观察者所处的情境特点,可以把观察法分为自然观察与控制观察两种。自然观察是在完全自然的条件下所进行的观察,被观察者一般并不知道自已正处于被观察之中。例如,要了解某工人成就动机的水平,可以观察他在上班、打球、文化考试等各种不同场合的行为。而控制观察是在限定条件下所进行的观察,被观察者可能不了解,也可能了解自己正处于被观察地位。例如,为了进行时间—动作分析,观察者需要系统地观察工人的操作方式。

2. 按照观察者与被观察者之间的关系,还可以把观察方法分为参与观察和非参与观察两种。观察者直接参与被观察者的活动,并在共同的活动中进行观察的方法称为参与观察;而观察者不参与被观察者的活动,以旁观者身份进行观察的方法则称为非参与观察。

观察法目的明确、使用方便,所得材料比较系统,已在管理心理学的研究中得到广泛应用。但运用这种方法,只能了解大量的一般现象和表面现象,很难进一步了解复杂现象的本质特征,做出“为什么”的回答。因此,只有与其他方法合并使用,才能具有更大的效用。

(二) 访谈法

研究者通过面对面的谈话,以口头信息沟通的途径直接了解他人心理状态的方法称为访谈法。根据访谈过程中结构模式的差异,可以把访谈法分为结构化访谈和非结构化访谈。

1. 结构化访谈结构严密、层次分明,具有固定的谈话模式。主试根据预先拟定的提纲提出问题,被试针对所提问题的内容进行回答(这种问题一般涉及范围较小)。整个谈话过程,被试者犹如作了一个口头问卷。

2. 非结构化访谈结构松散、层次交错、气氛活跃,没有一个固定的模式。主试提出的问题往往涉及很大的范围,被试可以根据自己的想法,主动地、创造性地进行回答,双方不仅交换了意见,也交流了感情。

运用访谈法时,既要根据谈话的目的,保持谈话问题的基本内容和方向,也要根据被试的回答,对问题内容进行适当的调整,更要善于发现被试的顾虑或思想动向,进行有效的引导。另外,还要注意在整个谈话过程中保持无拘无束和轻松愉快的和谐气氛。

访谈法简单易行,便于迅速取得第一手资料,使用范围较为广泛。但由于关于被试心理特点的结论,必须从被试自己的回答中去寻找,所以具有较大的局限性。

(三) 实验法

研究者有目的地在严格控制的环境中创设带有一定条件的环境,从中诱发被试产生某种心理现象,并在此基础上进行研究的方法,称为实验法。实验法根据试验场地的性质差异,可以分为实验室实验和现场实验两种。

1. 实验室实验

实验室实验是在专门的实验室内进行的,可借助各种仪器设备而取得精确的数据。它具有控制条件严格、可以反复验证等特点。管理心理学研究中关于学习行为、信息沟通等许多实验,都是在实验室中进行的。但实验室实验具有很强的人为性,往往把复杂的问题简单化,使所得结果与实际情况存在一定的差距。

2. 现场实验

现场实验,顾名思义是在实际工作场所进行的。在这种实验中,一般都把对情境条件的适当控制与实际生产活动的正常进行有机地结合起来,因而具有较大的现实意义。

但因为现实工作场地的具体条件是非常复杂的,许多控制变量很难排除或使其在一段时间内保持稳定不变,所以往往需要有一个周密的计划,并坚持长期观察研究才能获得成功。例如,著名的霍桑实验是分为5个阶段进行的,它费时长达5年半,动员了以梅奥为首的一批学者和许多有关人员参加。因此,这种方法需要投入较多的人力、物力和财力。

(四) 测验法

测验法是采用标准化的心理量表或精密的测量仪器测量被试有关心理品质的研究方法。测验法可分为不同类型。根据测验内容不同,分为能力测验与人格测验两种类型;根据测验时间的控制差异,可分为速度测验与难度测验两种类型;根据测验形式的不同,可分为书面测验与操作测验两种类型。

测验法在时间上和经费上都比较经济,并且由于测验存在常模,通常可用测验法来研究个体心理与群体心理的关系。但是要注意严格编制和使用测验量表。

问卷是测验法最常用的测验手段。运用内容明确、表达正确的问卷量表,让被试根据个人情况,自行选择答案。问卷法的优点是可以在较短的时间内取得广泛的材料,并使结果达到数量化。但问卷法所取得的材料一般很难进行质量分析,因而无法把所得结论直接与被试的实际行为进行比较。除问卷测验外,较常用的测验还有操作测验和投射测验等。

(五) 案例法

案例法是一种通过对某一个体、群体或组织进行较长时间的研究,根据其发展特征来研究一般规律的方法,常见的案例形式有理论剖析型案例与决策型案例两种。案例法对管理心理学的研究有重要意义。它有利于对企业作全面分析和了解,在研究企业群体、人际关系等方面有一定的优势。但是在运用案例法时,要注意主观因素对研究结果的影响。

相对于其他研究方法,案例法给研究者提供了一个更开阔的视角,它能采用许多资料来源,其中包括研究人员对组织的考察,访谈对象和问卷调查提供的情况,组织工作的客观指标等。一般认为,一个案例就好像照相机一样,拍摄了组织在一定时期内的各种镜头。

以上提到的是管理心理学研究较常用的方法,这些研究方法都有各自的优点,也都存在某些局限性。进行管理心理学研究往往并不是只采用一种方法,而是同时采用几种方法,以达到取长补短、相得益彰的效果。究竟采用哪种方法最好,要根据所研究的具体课题和研究时所处的具体情景来确定。但是,无论采用哪种方法,都会涉及如何根据研究目的选择研究对象、确定研究变量与指标、选择研究工具与材料、制定研究程序等一系列共同的问题。考虑和处理好这些问题,需要采取合理、有效、经济的研究路线和方式,制定切实可行的具体实施方案。

五、管理心理学研究的基本方案

管理心理学研究的基本方案主要有以下两种。

(一) 发展研究方案

发展研究方案是从事件产生、发展与变化的规律性去研究影响事件发展的因素及各因素之间关系的研究方案。它包括纵向追踪研究、横向比较研究和预测研究3种类型。

1. 纵向追踪研究。纵向追踪研究亦称做纵向研究或追踪研究,是在比较长的时间内对相同对象进行有系统的定期研究,或者从时间的发展过程中考察研究对象的研究方案。纵向追踪研究要求在所研究的发展时期内反复观察和测量同一组个体,其优点是能系统、详细地了解研究对象发展的连续过程和量变到质变的规律。但是,由于研究周期长,研究对象容易丢失,反复测量对结果准确性的影响以及易受历史因素的影响等原因,纵向追踪研究的实施较困难,在实际研究中用得不多。

2. 横向比较研究。横向比较研究又叫横断研究,就是在同一时间内对每个对象进行观察与测定,在相互比较的基础上对特定因素或各种因素间的关系进行分析与考察的研究方案。这种方案的优点是能够在短期内找出大量的信息,并从中分析出发展规律。但是,由于研究时间短且不系统,因而难以全面地反映问题或得出全面、本质的结论。

3. 预测研究。预测研究又称趋势研究,它是根据已有的资料或事实,在对有关对象过去情况的数据和资料分析的基础上,建立预测模型,并在实际发展中,广泛地验证新的数据检验模型,证明预测模型达到合格水平后,付诸实际应用。预测模型与实际发展情况的符合指标以配合度来表达。在实际研究中,应该灵活地运用上述发展性研究方案,使其互相配合,取长补短,从而深刻地揭示现象的本质和规律。

(二) 实验研究方案

实验研究方案是进行定量的实验研究的工作方案。实验研究既可以作为综合性研究的重要组成部分存在,也可以作为独立的一项研究工作存在。但无论是以哪种形式存在,都主要是进行以下3种类型的研究,即单组研究、独立组研究和配对组研究。

1. 单组研究。单组研究即采用单组实验设计进行的研究。单组实验设计是心理学研究中最基本的实验设计,是指安排样本中的所有被试接受全部实验处理的设计方法。由于所有被试均接受全部实验处理,因而这种设计又称为被试内实验设计。

2. 独立组研究。独立组研究采用的是独立组实验设计方案。独立组实验设计是指把实验中每一种不同水平的自变量分配在不同的被试组中进行,也就是说,每个被试或每组被试只接受一种实验处理。因为实验的结果将在各个独立组之间进行比较,所以这种设计又被称为被试间实验设计。

独立组研究可以细分为以下3种类型:

①实验组控制组前测后测研究。这种研究将所有被试按随机化原则分成两组。首先让两组都接受测试,称为前测。然后任意确定其中一组为实验组,另一组为控制组。实验组的所有被试接受实验处理,而控制组的被试不接受实验处理。最后,等实验组接受完实验处理后,对这两组进行同样的测试,即后测。这种研究可具体表示如下:

实验组: 前测→实验处理→后测 控制组: 前测→无实验处理→后测

实验组控制组前测、后测研究能够考虑到实验组和控制组之间的差别。但是,这种研究可能产生练习效应。这种效应有时会比独立组之间的差别的影响还要严重。此时宜采用第二种设计,即实验组控制组后测研究。

②实验组控制组后测研究。如上所说,当前测对后测产生的影响比较大时,可以省略前测。此时要求分组时严格遵循随机化原则,以求得实验组和控制组之间的差别尽可能小。另外,这种研究可以节省许多时间、人力和物力等。实验组控制组后测研究可以简单表示为:

实验组: 实验处理→后测 控制组: 无实验处理→后测

③多个独立组后测研究。这种研究是从实验组控制组后测研究发展而成的。所不同的是这种研究中变量的个数或水平大于1,此时要保证每组被试只接受一种实验处理,就需要增加组的数量,形成多个实验组与一个控制组的实验设计。这种研究可以具体表示如下:

实验组 1: 实验处理 1→后测 实验组 2: 实验处理 2→后测 控制组: 无实验处理→后测

3. 配对组研究。独立组研究中,虽然按照随机化原则可以将被试分为几个在理论上相等的“等组”,但实际上很难做到等组,从而难以消除组间差别的影响。在单组研究中,一组被试接受不同的处理,虽然完全符合“等组”的要求,但由于被试要接受所有的处理,容易产生疲劳和厌倦情绪,而且不同的实验处理之间可能会相互影响,为解决以上问题,可以采用配对组研究。

配对组研究的特点是,依据研究的目的和需要制定出特定的标准,以此标准将特点相同或相近的被试配成对,分别派入不同的组。由于符合配对标准的情况较难实验,所以一般分为两组。

配对组研究根据配对的标准不同,可以分为平均配对组研究和对偶配对组研究。平均配对组研究要求两组被试在某一特性上平均值基本相等,而各组内被试的个体差异则大小不等。对偶配对组研究则不仅要求两个配对组之间在平均水平上都相等,而且要求两组内的被试一一对应相等。在研究中往往根据测试结果将成绩相同的被试匹配成对,而后随机分配到两个不同的组中,如学习成绩相同的学生、技术水平相当的工人。

第二节 管理心理学的形成与发展

管理心理学理论的形成与发展,与社会化大生产的需要密不可分。生产力的飞速发展和生产关系中劳资矛盾的激化,促使资产阶级追求新的管理理论与方法。同时,科学的发展与进步为管理心理学理论的形成提供了必要的条件,这一时期心理学和社会学等学科有了很大发展,出现了心理技术学、群体动力学、社会测量理论及需要层次理论等。这些学科理论的形成与发展,奠定了管理心理学的理论基础,使管理心理学的产生成为可能。

一、管理心理学形成的理论准备

管理心理学是在管理学和心理学发展到一定阶段后形成的一门边缘科学,它的产生固然离不开实际管理工作需要的呼唤和实际管理工作经验的滋养,但它的直接来源,却是管理学、心理技术学、群体动力学、人际交往理论、需要理论等领域的相关研究成果,它们是管理心理学形成的最为必要和基本的理论准备。

(一) 古典管理理论

1. 现代管理学是在古典管理理论的基础上发展起来的,而在管理学和心理学基础上形成的管理心理学,也可以在古典管理理论中找到它的源头。古典管理理论的第一人是“科学管理之父”泰勒(F. W. Taylor)。泰勒不但是一个成功的基层管理者,而且出版了《计件工资制》、《工场管理》、《车间管理》、《科学管理原理》等许多著作,当代许多重要的管理理论都是对泰勒制的继承和发展。泰勒是持“经济人”观点的典型代表,他所提倡的“时间—动作”分析,只考虑如何提高生产率,对工人的思想感情却漠不关心。他主张把管理者与生产工人严格分开,反对工人参加企业管理。他还规定除经特殊批准外,不得有4名以上的工人在一起工作,以减少工人对管理当局的反抗。显然,泰勒的管理方式是缺少人情味的,但他的这种管理方式,却是在对人的本性进行认真研究的基础上提出来的,尽管这种研究还不够全面不够客观。

2. 被誉为“管理理论之父”的法约尔(H. Fayol),也对管理心理学的理论准备做出了重要贡献。法约尔虽然和泰勒一样是个工程师,但他却从进入企业开始,就参加了企业的管理集团,以后又担任了一个大公司的最高领导,并在法国多种机构从事过管理咨询和教学工作,所以他的理论是以大企业的整体为研究对象的,有更广泛的适用范围。法约尔的管理思想集中体现在他1916年出版的《工业管理和一般管理》一书中。在这部著作中,他不但对企业的活动、管理的基本要素和管理的一般原则作了详细的阐述,而且对企业中员工的需要、动机、态度,管理者的素质、能力、工作要求,以及员工的激励和管理教育等问题作了深入的分析和探讨。

3. 古典管理理论的另一位代表人物是“组织理论之父”马克斯·韦伯(M. Weber)。马克斯·韦伯出生在德国,他一生担任过教授、政府顾问、编辑等职,对社会学、经济学和政治学都有较深入的研究。在管理理论方面,他的主要贡献是在其著作《社会组织与经济组织理论》中,提出了理想行政组织体系理论。韦伯认为,任何组织都必须有某种形式的权力作为基础才能实现目标。但在现实的权力形式中,只有理性、合法的权力才宜于作为理想组织体系的基础。他强调,在理想的组织体系中,担任管理职务的人员应是按照他完成任务的能力来挑选的,而管理人员的权力和责任是作为正式职责而被合法化了的。韦伯的组织理论的另一个突出特点,是重视人员的考评、教育和规则、纪律对人的约束作用,避免管理中的非理性。

(二) 心理技术学

心理学知识在企业管理中的真正应用是从心理技术学开始的。心理技术学实际上

是劳动心理学刚开始发展时的名称。最早进行心理技术学研究的是美国心理学家闵斯特伯格(H. Munsterberg), 闵斯特伯格出生在德国, 是科学心理学创始人冯特的学生, 后来移居美国, 受聘于哈佛大学, 并在那里建立了心理学实验室, 作为工业心理研究的基地。

当时在美国, 社会上对于科学管理的兴趣由于泰勒的活动, 已经高涨起来。闵斯特伯格希望能对工业生产中的行为作进一步的科学研究。他认为在当时的工业活动中, 人们把注意力主要放在了材料和设备问题上, 很少有人注意工人的心理状态, 比如有关疲劳问题、工作单调问题、兴趣和爱好、工作报酬以及其他工作情绪等。所以闵斯特伯格把自己的研究重点放在发现人们的心理状态, 在此基础上才考虑把他们安置在最适合他们的工作岗位。同时, 还研究在什么心理条件下, 能够从每个工人那里得到最大的、最令人满意的产量。此外, 还要考虑如何使人们的情绪能产生有利于工作的最大影响。

1912年, 闵斯特伯格出版了著名的《心理学与工业生产率》一书。他的这本书包括以下3个方面内容: 一是尽可能有的最好工人; 二是尽可能有的最好工作; 三是尽可能有的最好效果。这本书出版以后, 受到了当时美国工商界的赞赏和支持, 并成立了一个政府机构, 专门从事研究、指导如何将心理学应用于解决工业中的问题。

闵斯特伯格与该研究机构的出色工作, 使有关这方面的研究成果广泛应用于职业选择、劳动合理化以及改进工作方法、建立最佳工作条件等。选择适应于工人体力、心理特征的工作条件, 在当时不仅是生产力增长的重要因素, 也是减少工人同企业矛盾冲突的重要条件。

闵斯特伯格在工业心理学领域所做的开创性贡献, 使其赢得了“工业心理学之父”的美誉。但是应当看到, 尽管闵斯特伯格的研究方向和路线, 以及所采用的方法, 符合管理心理学的发展方向, 但他所考虑的面还比较狭窄, 缺乏社会心理学和人类学的观点和依据。所以, 他的心理技术研究未能引起广泛的注意。

(三) 人际关系理论

1927至1932年, 以哈佛大学著名心理学家梅奥(EM)为首的一批学者, 在美国西方电器公司所属的霍桑工厂进行了一系列实验研究, 总称为霍桑实验。霍桑实验主要包括如下几个著名实验:

1. 照明实验。霍桑厂是一个制造电话交换机的工厂。实验者先在厂内选择一个绕线圈的班组, 把它分为实验组和对照组。实验组不断改善照明条件, 而对照组的照明条件不变。实验者原来设想, 实验组的产量一定会高于对照组, 但结果并非如此。两组的产量都在增加。后来, 又进一步把2名女工安排在单独的房间里劳动, 照明降低到与月亮差不多的程度, 但产量仍在提高。分析表明, 让工人们在特定条件下进行实验, 工人们认为这是管理当局对他们的重视。同时, 由于在实验中管理人员与工人之间, 以及工人与工人之间有融洽的关系, 促使了实验中两组产量都有提高。这表明, 人际关系是比照明条件更为重要的因素。

2. 福利实验。梅奥选出6名女工在单独的房间里从事装配继电器的工作。在实验过程中逐步增加一些福利措施, 如缩短工作日、延长休息时间、免费供应茶点等。实验者

原来设想,这些福利措施会刺激生产积极性,一旦撤销这些福利措施,生产一定会下降,因此在实验进行了2个多月之后取消了各种福利措施。结果仍与实验者的设想相反,产量不仅没有下降,而是继续上升。经过深入的了解发现,这依然是融洽的人际关系在起作用。在调动积极性、提高产量方面,人际关系因素是比福利措施更重要的因素。

3. 谈话实验。梅奥在霍桑工厂组织了大规模的态度调查,用了两年多的时间,找工人个别谈话两万余人次,每次谈话时间从半小时到一个半小时,谈话内容不限,要求调查人员要耐心倾听工人对厂方的各种意见和不满,不做解释、不反驳、不训斥,只做好详细的记录。与此同时,对公司的监督管理人员进行训练,要求他们更好地听取工人的意见,了解工人的个人问题,并加以解决。谈话试验收到了意想不到的结果:霍桑工厂的产量大幅度提高。究其原因这次大规模的调查谈话,使工人对工厂长期以来的诸如工作环境、待遇、管理制度与方法等方面的不满得到了发泄,因而感到了心情舒畅。通过谈话,使管理者了解了工人心中的不满和顾虑,改进了管理方法,创造了较为融洽的气氛,使工人感到自己参与公司的管理工作,从而大大提高了公认的工作效率。

4. 群体实验。另一项实验是选择14名男工人在单独的房间里从事绕线、焊接和检验工作,对这个班组实行特殊的个人计件工资制度。实验者原来设想,实行这套奖励办法会使工人更加努力工作,以便得到更多的报酬。但观察的结果发现,产量只保持在中等水平上,每个工人的日产量平均都差不多,而且工人并不如实地报告产量。经过深入调查发现,这个班组为了保护他们群体的利益,自发地形成了一些规范。他们约定,谁也不能干得太多,突出自己;谁也不能干得太少,影响全组的产量,并且约法三章,不准向管理当局告密,如有人违反这些规定,轻则挖苦谩骂,重则拳打脚踢。实验者通过进一步的调查发现,工人们之所以维持中等水平的产量,是担心产量提高,管理当局会改变现行奖励制度,或裁减人员,使部分工人失业,或者会使干得慢的伙伴受到惩罚。这一实验表明,工人为了维护班组内部的团结,可以放弃物质利益的引诱。梅约由此提出“非正式群体”的概念,认为在组织中存在着自发形成的非正式群体,这种群体有自己的特殊规范,对人们的行为起着调节和控制的作用。

1933年,梅奥在长达5年的实验研究基础上,出版了著名的《工业文明中的问题》一书。该书对上述实验以及其他实验研究进行了认真的总结,并从中得出了如下结论:

1. 传统管理把人假设为“经济人”,认为金钱是刺激积极性的唯一动力。霍桑实验认为,人是“社会人”。影响人的生产积极性的因素,除物质条件外,还有社会、心理因素。

2. 传统管理认为,生产效率主要决定于工作方法和工作条件。霍桑实验认为,生产效率的提高和降低主要取决于职工的“士气”,而士气则取决于家庭和社会生活,以及企业中人与人之间的关系。

3. 传统管理只注意“正式群体”问题,诸如组织结构、职权划分、规章制度等。霍桑实验还注意到存在着某种“非正式群体”。这种无形的组织有其特殊的规范,影响群体成员的行为。

4. 霍桑实验还提出新型领导的必要性。领导者在了解人们合乎逻辑的行为的同时,

还必须了解不合乎逻辑的行为,要善于倾听和沟通,使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要取得平衡。

上述研究结论说明:生产条件的变化固然影响劳动者的生产热情,但生产条件与生产效率之间并不存在着直接的因果关系;生产条件并非是增加生产的第一要素;改善劳动者的士气及人与人的关系,使人们心情愉快地工作并对自己的工作感到满足,才是增加生产、提高工效的决定性因素。

基于霍桑实验及由此引发的思考,梅约首次把管理中的人际关系问题摆到了管理工作的首位,提出了“人际关系理论”。也正因如此,梅约被誉为工业社会心理学的创始人。与“人际关系理论”相应的管理观念包括:

第一,管理者除了应该注意工作目标的完成外,还应该注意工人从事某项工作过程中的各种需求,并设法给予满足。

第二,管理人员不但要注意指挥、监督、计划、控制和组织等,而且应重视职工之间的关系,培养和形成职工的归属感和整体感。

第三,在实行奖励时,提倡集体的奖励制度,而不主张个人奖励制度。

第四,管理人员的职能应有所改变,应在职工与上级之间起联络人的作用。一方面,要倾听职工的意见和了解职工的思想感情;另一方面,要向上级呼吁、反映职工的呼声。

二、西方管理心理学发展概况

管理心理学的产生和发展还是与现代化大生产密切相联系的。19世纪末,资本主义得到发展,生产规模日益扩大,对企业的管理也更为复杂,劳动组织和合理安排也提到科学研究的日程。这时出现了科学管理的学院,其代表人物是泰勒。泰勒着重研究了工人操作合理化的问题,但他把人看成是经济人,忽视了人的社会性。

第一次世界大战对管理心理学的发展起了促进作用,参战各国都力图利用心理学原则来改进管理,提高生产,为战争服务。例如,制定人员选拔和训练的方法,研究最有效的组织形式,调整工人与管理人员的关系等。

“一战”后,工业生产的发展提出了一些新的问题,如人在生产中社会性因素的作用等。以社会心理学家梅奥为首的一批专家进行了霍桑实验,提出了“社会人”的思想。他们认为,单靠物质刺激不能保证调动工人的积极性。良好的人际关系、有利的社会条件与工作效率有更密切的关系。此外,他们还提出了非正式组织在群体中的作用。

第二次世界大战中工程心理学的发展,强调研究人-机关系,同时也提出了解决人-人关系、人-组织关系的问题。“二战”后,许多学者总结了战时的经验,考虑到有必要建立一门研究人的行为的综合科学,认为可以把人与社会、人与生产中的诸因素统一加以考虑。于是1949年在美国芝加哥大学的一次讨论会上,便提出了“行为科学”这一名称。其后,美国福特基金会给予了经济上的支持;在许多大学中开展了有关行为科学的研究,并出版了《行为科学》杂志。

西方管理心理学于20世纪50年代产生于美国,其主要标志是美国斯坦福大学教授

黎维特《管理心理学》一书的出版。因此常用美国管理心理学概况来代替其发展历史。美国早期的管理心理学,围绕职工的士气对生产效率的影响等传统问题进行研究,主要局限于工业企业的组织管理。1959年,美国心理学家梅尔把工业心理学分为人事心理学、人类工程学和工业社会心理学3个方面,这种划分得到学术界的普遍认同。其中的工业社会心理学实际上就是管理心理学。1961年,弗鲁姆和梅尔撰写的《工业社会心理学》指出,工业社会心理学应根据两个基本模型,即个体与社会系统这两个分析单元来研究管理中的社会心理问题。20世纪60年代至今,随着科学技术的迅猛发展和智力劳动在社会劳动结构中所占比重的迅速增加,管理心理学也发生了如下几方面显著变化。

(一) 研究机构不断扩大,专业研究人员迅速增加

据美国心理学会统计,美国工业与组织心理学学会的会员在1960年为734人,而1991年增加到2481人,目前美国工业与组织心理学专业人员在3000人以上。据统计,这些人员大约有36%在大学和研究部门工作,有57%在工业、商业、政府、军队和咨询部门从事实际工作,还有一些人在其他部门工作。到1989年,美国有88所大学培养管理心理学专业的博士研究生,其中有46所授予工业与组织心理学博士学位、42所在大学商学院授予组织行为学博士学位,另有26所大学培养硕士学位研究生。这些研究机构至今比较稳定。

(二) 研究课题日益广泛、深入

美国工业与组织心理学的研究课题在不断深化的基础上逐步扩大。其研究课题包括:劳动力的变化、组织特征、组织文化和组织气氛,培训体制、劳动团体及其效率、工作激励理论与实践、新工作场地技术的挑战、组织中的权力和领导、用模拟方法开发管理才能、管理中的妇女与少数民族问题、人力资源规划、工作现场压力的管理措施、员工的适应和良好状态项目规划、行为的组织背景和群体背景、绩效评定中的认知过程、雇佣与吸引力、绩效标准、培训需要分析、培训设计的认知模型、训练迁移的促进、开发的经验与辅导等。此外,新的研究领域也正在不断开辟。例如,总体系统的布局、工会的社会化、失业人员的过渡组织、多样化的管理,以及以计算机为中介的信息沟通系统、组织研究中的多水平影响、职业经历中的晚期生活转变和全面质量管理等问题。

(三) 研究方法更为科学

过去的研究往往采用单因素分析方法,现在则运用多因素分析方法。过去研究工作主要采取实验室实验方法,现在则逐步向现场研究、行为研究、参与观察和大规模的问卷调查转变。从统计方法论来看,近些年来也有很大发展。除传统的统计技术外,又开发出一些较新的技术,如结构均衡模型、项目反应理论、元分析、事件历史分析以及其他研究变革的方法。

(四) 研究方向逐渐趋于综合化

过去研究人员主要是心理学家,现在社会学家、人类学家、经济学家等都参加到研究队伍中来,使工业与组织心理学问题的研究成为跨学科性质的研究。20世纪50年代,出