

工商管理简明教程系列教材

管理心理学

GUANLI XINLIXUE

殷智红 叶敏 编著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

工商管理简明教程系列教材

管理心理学

殷智红 叶 敏 编著

北京邮电大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/殷智红, 叶敏编著. —北京: 北京邮电大学出版社, 2004

ISBN 7-5635-0852-X

I. 管… II. ①殷…②叶… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 025253 号

书 名: 管理心理学

编 著: 殷智红 叶 敏

责任编辑: 王晓丹

出 版 者: 北京邮电大学出版社 (北京市海淀区西土城路 10 号)

邮编: 100876 发行部电话: (010) 62282185 62283578 (传真)

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京源海印刷有限责任公司

开 本: 850 mm × 1 168 mm 1/32

印 张: 11.625

印 数: 1—3 000 册

字 数: 300 千字

版 次: 2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-5635-0852-X/F·57

定价: 18.00 元

如有印装质量问题请与北京邮电大学出版社发行部联系

前 言

本教材是工商管理简明教程系列教材之一。

随着科学技术的进步、经济的发展,在组织管理中越来越强调管理要“以人为中心”,要注重员工的心理特征和心理素质的培养,从而提高管理工作的水平。本书比较全面、准确地反映了近年来管理心理学的教学成果,通过全面而系统地阐述管理心理学的基本理论及理论应用的方法,使读者认识管理中个体、群体、组织及领导的心理与行为活动的规律性,掌握正确处理各种人际交往的技巧,运用相关理论和方法来解决管理中的实际问题,更好地实现组织目标。全书包括管理心理学概述(研究对象、研究原则与方法、历史沿革)、个体心理与管理、激励、压力管理、群体心理与管理、领导心理与管理、决策理论和组织理论等章节。

本教材由殷智红、叶敏编著。其中,第一、二、三、四、五章由殷智红编写;第六、七、八章由叶敏编写。

本教材适用于大专院校管理类学生学习,也适用于管理干部的专业培训。

由于编写者水平有限,书中缺点和不足在所难免,敬请广大读者批评指正。

编 者

2004年3月16日

目 录

第一章 管理心理学导论

第一节 管理心理学的研究对象	2
一、什么是管理心理学	3
二、管理心理学的研究对象和基本内容	4
第二节 管理心理学研究的原则与方法	6
一、管理心理学研究的基本原则	6
二、管理心理学的研究方法	7
第三节 管理心理学的历史沿革	12
一、管理心理学产生的历史背景	12
二、管理心理学的产生与发展	14

第二章 个体心理与管理

第一节 个性心理概述	25
一、个性心理的概念	25
二、影响个性的因素	28
三、个性成长的理论	29
第二节 气质与管理	31
一、什么是气质	31
二、气质的类型与特征	32
三、气质与管理	34
第三节 性格与管理	36
一、什么是性格	36
二、性格的类型	39

三、性格与管理	42
第四节 能力与管理	48
一、什么是能力	48
二、能力的个体差异	52
三、能力与管理	54
第五节 价值观与管理	57
一、什么是价值观	57
二、价值观的分类	57
三、价值观与管理	59
第六节 个体知觉	60
一、知觉的概念	60
二、影响知觉的因素	63
三、社会知觉	66
四、归因理论	68
第七节 态度与管理	71
一、态度的概念	71
二、态度的理论	73
三、态度的测量	79
四、改变态度的方法	82
五、工作满意度	85

第三章 激励理论

第一节 激励概述	92
一、激励概念	92
二、激励作用	92
三、激励过程与因素	93
四、激励的途径与目的	95
第二节 内容型理论	96

一、马斯洛的需要层次理论	96
二、赫茨伯格的双因素理论	104
三、奥尔德弗的 ERG 理论	111
四、麦克利兰的成就需要理论	114
五、内容型理论的关系	118
第三节 过程型理论	120
一、弗隆姆的期望理论	121
二、亚当斯的公平理论	126
三、洛克的目标设置理论	133
四、强化理论	140
第四节 综合型激励理论	145
一、波特和劳勒的综合激励理论	146
二、卡茨和汤普森的“态度、激励和绩效”综合模型	147
三、罗宾斯的整合理论	148

第四章 压力管理

第一节 压力概述	152
一、压力的概念	152
二、压力的类型	153
第二节 压力产生的原因	153
一、环境因素	154
二、组织因素	155
三、个人因素	156
第三节 压力的后果	159
一、生理反应	160
二、心理反应	160
三、行为反应	162
第四节 压力应对策略	163

一、个体的应对方法	163
二、组织的应对方法	168

第五章 群体心理与管理

第一节 群体概述	173
一、群体的概念	173
二、群体的类型	174
三、群体的规模	177
四、群体的作用	179
五、非正式群体	181
第二节 群体内的行为	183
一、社会促进与社会干扰	183
二、责任分摊	188
三、社会惰化	188
四、从众行为	189
第三节 群体动力	195
一、群体动力理论	195
二、群体动力因素	197
第四节 群体的沟通、交往和冲突	208
一、群体的信息沟通	208
二、相互作用分析	214
三、冲突	218
第五节 工作团队管理	229
一、团队的定义与类型	230
二、工作团队的创建	233
三、高效团队塑造	234

第六章 领导心理与行为

第一节 领导概述	239
一、领导的概念	239
二、领导的职能	241
三、领导者影响力的基础	243
四、领导与相互影响	253
五、领导班子的合理结构	254
第二节 领导理论	257
一、特质理论	257
二、行为理论	261
三、权变理论	266
第三节 有关领导的当前问题	278
一、性别	278
二、通过授权而领导	281
三、追随者情况	282
四、民族文化	283

第七章 决策理论

第一节 决策概述	289
一、决策概念	289
二、决策类型	290
第二节 决策的原则	294
一、全局性原则	294
二、预测性原则	295
三、择优性原则	296
四、可行性原则	296
五、规范性原则	298

第三节 决策程序	300
一、诊断问题, 确定目标	301
二、集思广益, 拟定方案	302
三、综合评估, 选定方案	302
四、典型试验, 全面实施	304
五、总结修正, 追踪决策	304
第四节 决策的方法	306
一、定性决策方法	306
二、定量决策方法	313

第八章 组织理论

第一节 组织概述	320
一、组织概念	320
二、组织的功能	321
第二节 组织结构	322
一、组织结构设计应考虑的因素	324
二、一般组织结构形式	334
三、新型组织结构形式	342
四、组织结构的合理化	345
第三节 组织变革与发展	347
一、组织变革概念	348
二、组织变革的外在压力和内在动力	348
三、组织变革的阻力及阻力克服	352
四、组织发展	357

第一章 管理心理学导论

教程目标

- ◆ 了解管理心理学的研究对象
- ◆ 理解管理心理学的研究原则
- ◆ 掌握管理心理学的研究方法
- ◆ 了解管理心理学的发展

本章精要

- ▲ 管理心理学的研究对象
- ▲ 管理心理学的研究原则
- ▲ 管理心理学的研究方法
- ▲ 管理心理学的历史沿革

【案例】

惠普公司的实践

惠普是一家生产计算机软件等产品的技术企业，年销售额达35亿美元。在调查中，有18位经理认为：该公司的成功秘诀在于公司的以人为核心的经营哲学。他们把公司的经营哲学称为“惠普风格”。“惠普风格”是一种信念、一种价值观。公司的政策和实践都是以这样的信念为基础；公司的全体员工都希望把工作做好，希望创造性地完成任务；只要为他们提供适宜的环境和条件，他们就能干得很好。公司历来考虑和关心每一个人，尊重每一个人，承认个人的努力和成就。根据这种经营哲学，在许多年前，惠普公司就停止使用上班计时钟来监督员工。此后，又试行弹性工作时间制度和实验室库房开架政策，即允许工程师们自由出入库房取用物品，并鼓励大家将零部件带回家供个人使用。为此，实验室库房长年不上锁。惠普这样做的理由是：“不论工程师们拿这些零部件回家是否与工作有关，只要他们在这些零部件上动脑筋，就会学到东西，从而加强公司的技术革新能力。”

学习管理心理学，首先必须了解这门学科的研究对象、基本内容、体系结构、学科性质，以及学习的目的和方法等基础知识。

第一节 管理心理学的研究对象

管理心理学是心理学的一个重要分支，也是现代管理理论的一个重要组成部分。管理心理学也可称为组织行为学，两者的内

容基本相同，只是研究的侧重点略有不同。管理心理学以心理学原理为出发点，侧重研究管理中的心理活动规律，并应用于组织管理；组织行为学以行为学理论为出发点，侧重研究组织中的行为规律。其实，管理心理学在研究心理规律时，离不开对行为的研究；组织行为学在研究行为规律时，也离不开对心理的探索。

一、什么是管理心理学

1. 管理心理学的概念

管理心理学，即研究管理过程中人们的心理现象、心理过程及其发展规律的科学。它从管理出发，用心理学、管理学、行为学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的知识，探讨并揭示人在管理活动中的心理活动规律，找出激励员工的行为动机的各种途径和方法，以最大限度地发挥员工的潜能，更有效地实现组织的目标，为社会创造更多的财富。

2. 管理心理学的学科性质

管理心理学是一门综合性的交叉学科，既有自然科学性质，又有社会科学性质，是一门自然科学和社会科学交叉的学科。

研究人的心理，必然要涉及人的神经系统、神经类型和人脑的结构等自然性质，且现代心理学研究采用各种实验、数据处理等自然科学的手段和方法。然而，研究人的心理又不能脱离人的社会因素。所以，管理心理学是一门跨跃自然科学和社会科学的交叉性学科。

此外，管理心理学还涉及多门社会科学的理论和知识，如心理学、管理学、领导学、经济学、社会学、伦理学、人类学、政治学、教育学等。因此，它又是一门综合性的学科。

3. 管理心理学的特点

(1) 人本化

在现代管理中，最重要的是对人的管理。1980年，美国一

家公司提出了一个简单而深刻的口号：“人，是最宝贵的资产”。在企业内外引起了极大的反响。人们发现：只要给员工一点信任和自由，并加以适当的指导，他们就能干许多机器干不了的事，创造出巨大的财富。所以，强调以人为本的管理思想，建立以人为中心的管理制度，显得越来越重要。

管理心理学注重研究人的心理与行为及各种人际关系，并强调挖掘和运用人的潜在能力，鼓励员工发表自己的意见和观点，提倡员工参与决策和管理。

(2) 综合性

管理心理学是一门综合性的学科，它是在多门学科的基础上建立起来的，涉及比较广泛的基础理论知识，如心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学等。它的理论来源主要有普通心理学、劳动心理学、工程心理学、社会学、社会心理学和人类学等学科，具有明显的跨学科的特点。

(3) 应用性

管理心理学与人类的生产实践活动有着密切的联系，它的产生与发展既反映了社会化大生产的客观要求，又在一定程度上推动了人类社会实践的发展。

管理心理学是一门应用科学，因为它与人类社会的各种组织管理活动密切相关，有着广阔的发展前途和应用范围。

二、管理心理学的研究对象和基本内容

1. 管理心理学的研究对象

管理心理学以管理过程中人的心理现象、心理过程及心理发展规律为研究对象，以组织管理中的个体、群体、组织、领导等方面的心理活动规律为研究重点。

2. 管理心理学的基本内容

一般来说，管理心理学从个体、群体、组织三个层次分析和

研究组织中人的心理与行为。

(1) 个体心理与行为

个体心理与行为主要包括个体的个性、需要、动机、价值观、态度、知觉等方面的问题，以及这些因素在工作中对个体行为与绩效的影响。

(2) 群体心理与行为

群体心理与行为主要包括群体的类型、规模、作用，群体动力，群体冲突，工作团队等方面的问题。

(3) 组织心理与行为

组织心理与行为主要包括领导、决策、压力及组织结构设计、变革与发展和修炼等方面的问题。

管理心理学对这些问题的研究与探讨，有助于预测和改善人们在组织中的行为，改进和提高组织的工作绩效，增加员工的工作满意度，以便更好地实现组织的目标（参见图 1-1）。

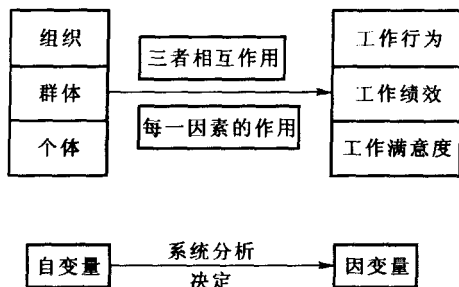


图 1-1 管理心理学的基本内容

工作行为一般指出勤、缺勤、流动以及日常行为。

工作绩效是指工作的效率和效果，二者缺一不可。如一名员工工作效率高，但质量差，即效果差，那么他的工作绩效就不能被评定为优异。

获得较高的工作满意度是对现代员工的一个重要要求。在管理心理学中,用承诺感和满意度表示员工对工作和组织的态度,并被作为一个重要的因变量。一般来说,行为受态度的影响,但态度不一定影响工作绩效。例如,有些学生对待学习不一定很勤奋、认真,但成绩却很好;而有的学生学习认真、努力,但学习成绩却并不突出。可见,除态度之外,还有很多其他的因素影响绩效。如学生素质、学习方法、学习基础等因素都会影响学习成绩。在工作中也是一样的道理。另外,工作满意度与缺勤、流动呈负相关,即有较高的工作满意度的员工,工作行为更积极、对组织更忠诚。因而组织有责任提供条件,使员工获得满足。

管理心理学从个体、群体和组织三个水平上的各种因素来解释、预测和控制工作行为、工作绩效和工作满意度等变量。而不同水平的各个因素并不是孤立地起作用,它们相互影响并相互制约。

第二节 管理心理学研究的原则与方法

一、管理心理学研究的基本原则

管理心理学研究管理中人们彼此之间相互作用下所产生的心理现象的规律性。而心理现象是一种内在体验,无法用精密仪器等直接进行定性或定量的分析,只能从人的言行举止以及绩效等外在的行为方式和行为结果中进行间接地测量和分析研究。因此,管理心理学在运用实验与观察等方法进行研究时,应遵循科学研究的基本原则。

管理心理学研究的基本原则

- 客观性原则
- 发展性原则
- 联系性原则

1. 客观性原则

客观性原则，即实事求是的原则。在管理心理学研究中，研究者不能用主观的意愿或猜测来分析人的心理活动，而应尊重事实，尽可能避免受自己个性、主观体验和偏见的影响，客观地分析真实的数据和资料，以便得出正确的结论。

2. 发展性原则

一个人的生理、心理活动是不断变化、发展的。研究者要用变化、发展的眼光去分析研究组织中个体、群体、组织心理和行为特征，并根据客观条件的变化，找出其发展规律，以便把握时机、创造条件，将组织中个体、群体的行为引导到有利于实现组织管理的整体目标的方向上。

3. 联系性原则

人的心理和行为是复杂的，受多方面因素的影响和制约，如自然环境因素和社会环境因素等。因此，研究者在分析研究过程中，应将各种因素密切联系起来，才能得出全面且正确的结论。

二、管理心理学的研究方法

管理心理学的研究方法很多。这里，仅介绍五种基本的研究方法。