

张友谊 王培芝 贾英健 编著

管理心理学

Management Psychology



济南出版社

第1版 (1999年12月第1次印刷) 787mm×1092mm 1/16 32.5印张 1000字

管理心理学

Management Psychology



清华大学出版社

管 理 心 理 学

张友谊 王培芝 贾英健 编著

济 南 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/张友谊, 王培芝, 贾英健编著. —济南:
济南出版社, 2003. 12

ISBN 7-80629-942-4

I. 管... II. ①张... ②王... ③贾... III. 管理心
理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 105682 号

责任编辑 冀瑞雪

封面设计 史速建

出版发行 济南出版社

地 址 济南市经七路 251 号 邮编: 250001

印 刷 山东恒兴实业总公司印刷厂

版 次 2003 年 12 月第 1 版

印 次 2003 年 12 月第 1 次印刷

开 本 850×1168 毫米 1/32

印 张 8.8125

字 数 220 千字

印 数 1~3000

定 价 13.00 元

(如有倒页、缺页、白页, 直接与印刷厂联系调换)

中共山东省委党校教材编审委员会

主 任 李新泰

副主任 商志晓 王士富 衣 芳

委 员 王延超 李永清 魏茂明 张朝谱

时友敬 于炳贵 王广信 魏恩政

权恩奉 李 剑 艾思同 孙占元

朱兰芝 袁永新

前 言

管理心理学是一门年轻的科学，它是研究管理过程中人的心理活动规律的科学。运用管理心理学的原理和知识，可以正确地预测和指引人们在组织中的行为，调动员工的工作积极性，提高工作效率，更好地实现组织的目标。因此，管理心理学在企业或其他组织的管理中发挥着重要的作用，是管理工作中不可缺少的重要知识。

管理心理学起源于美国，而后推广到西欧、日本以及前苏联、东欧等国，目前在世界上普遍受到高度重视，成为一门热门学科。它不仅应用于企业管理，而且推广到行政机关、学校、研究机构、医疗机构等各行各业，取得了显著的成效。20世纪80年代初，我国一些心理学家、管理科学家和工业部门的研究人员开始介绍和研究国外管理心理学的有关理论、方法以及其他研究成果，着手创建适合我国实际情况的管理心理学。经过几年的努力，目前，这门学科的研究在我国已有了较大的进展。

本书是在参考国内外有关管理心理学方面著作的前提下，根据我国管理的实际情况编写而成的。书中介绍了西方管理心理学的一些重要理论和观点，并对这些理

论和观点作了分析和评价，力求吸收其合理的东西，丰富和发展符合我国实际的管理心理学。本书通俗易懂，简明扼要，比较适合本科或大专教材；同时也可用于管理人员在职培训或自修学习。另外，每章后附有思考题，以帮助读者加深领会和理解。

本书绪论、第一章至第四章由张友谊编写，第五章至第八章由王培芝编写，第九章至第十二章由贾英健编写。全书由张友谊编写提纲并统稿。

本书在编写过程中，得到了中共山东省委党校教材编审委员会、中共山东省委党校哲学教研部的大力支持和帮助，李光耀教授在百忙中审阅了全书并提出了修改意见，在此一并致谢。

因编著者水平有限，难免有不妥之处，恳请读者批评指正。

编著者

2003年10月于济南

目 录

绪论	(1)
第一节 管理心理学的研究对象	(1)
第二节 管理心理学研究的原则与方法	(4)
第三节 管理心理学与其他学科的关系	(9)
第四节 管理心理学的发展概况	(11)
第五节 学习管理心理学的意义	(13)
第一章 人性理论	(15)
第一节 中国古代的人性理论	(15)
第二节 西方管理理论中的人性假设	(18)
第三节 马克思主义的人性观	(25)
第二章 个性与管理	(29)
第一节 个性心理	(29)
第二节 气质与管理	(32)
第三节 性格与管理	(37)
第四节 能力与管理	(42)
第三章 需要、动机、激励与管理	(49)
第一节 需要与管理	(49)
第二节 动机与管理	(57)
第三节 激励与管理	(62)
第四章 态度与管理	(74)
第一节 态度的性质与功效	(74)
第二节 态度的形成与改变	(78)

第三节	态度的测量	(83)
第四节	管理工作与态度	(87)
第五章	管理中的心理保健	(90)
第一节	心理卫生与心理健康	(90)
第二节	不同年龄段员工的心理卫生	(98)
第三节	心理疾患及其预防措施	(109)
第六章	群体心理与管理	(116)
第一节	群体的概述	(116)
第二节	群体功能和群体动力	(120)
第三节	群体的规范和压力	(124)
第四节	非正式群体及其作用	(128)
第七章	群体凝聚力与士气	(137)
第一节	群体凝聚力	(137)
第二节	群体士气	(143)
第三节	提高群体有效性的措施	(149)
第八章	群体中的信息沟通	(155)
第一节	信息沟通的概念及其作用	(155)
第二节	信息沟通的方式和途径	(161)
第三节	信息沟通的程序与障碍	(169)
第四节	提高信息沟通效果的技巧	(173)
第九章	群体中的人际关系	(180)
第一节	人际关系的一般概念	(180)
第二节	人际关系的性质与类型	(183)
第三节	影响人际关系的因素	(189)
第四节	人际吸引的因素与人际关系的改善	(194)
第十章	领导心理与管理	(205)
第一节	领导的概念与功能	(205)

目 录

第二节	领导者的心理品质·····	(209)
第三节	领导者的影响力·····	(213)
第四节	领导者的个性风格·····	(218)
第五节	集体领导的心理问题·····	(223)
第十一章	组织结构与组织管理·····	(228)
第一节	组织的一般概念·····	(228)
第二节	组织的结构·····	(238)
第三节	组织管理的心理原则·····	(245)
第十二章	组织改革与组织发展·····	(252)
第一节	组织改革·····	(252)
第二节	组织发展·····	(263)

绪 论

管理心理学也叫组织心理学、组织管理心理学、组织行为学等，是心理学的一个重要分支。它属于应用心理学，是研究管理活动中人的心理活动过程及其个性心理特征发展变化规律的科学。

第一节 管理心理学的研究对象

一、管理的含义

管理是人类活动的一个特殊领域，它是人们协作劳动的产物。人类为了生存和发展，就要进行物质资料的生产，在共同的生产劳动中，人们必须要有分工、协作，于是就产生了管理问题。人类生产协作劳动的范围愈广，管理的必要性也就愈大。管理是人类一种有组织、有目的、有领导的活动方式，是组织活动不可缺少的组成部分。组织或团体的生存，经济的发展，社会期望目标的实现，都离不开有效的管理。

管理的含义有广义和狭义之分。广义的管理是指一切组织有目的有计划的管理；狭义的管理主要是指经济管理或企业管理。国内外学者对于广义的管理的含义也各持己见，莫衷一是。有人从文化的角度理解，认为管理是一种文化，是人类一种有目的的活动，是指导人们达到目的的活动；另外，确立目标、选择达到

目标的方法等都属管理范围；有的学者强调决策，强调优选方案的重要性，认为管理就是决策，决策贯穿管理的全过程；有的学者从管理的职能方面考虑，认为管理是为了达到组织目标而实行的计划、组织、指挥、调节、控制；有的学者重视权力和权威，认为管理是少数人运用权力和权威，对更多的人进行有计划地组织和控制，以求有效地实现预定目标的活动过程；也有的学者认为，管理就是领导，管理过程就是少数人领导多数人实现组织目标的过程。关于管理虽有种种不同的解说，但其中包含着共同的因素，即人的因素。管理中最基本的要素是人。以人为中心的管理是现代管理的主要特征。

对于经济管理或企业管理来说，现代学者对它的理解有以下几层意思：企业管理的对象主要是企业的生产活动与经营活动（生产包括计划、安排、现场操作、控制、质量管理、设备维修等；经营包括广告、装潢、销售、经济分析等，也包括财务会计、人事与发展等活动内容）。企业管理的职能（或管理机能）主要有计划、组织、指挥、控制、协调等方面。企业管理的目的是充分利用企业的一切资源（包括人力、机器设备、资金、产销、原材料、时间、情报等），完成企业的各项任务，取得最好的经济效益。要实现企业的目标，企业管理必须遵循生产活动和经营活动的客观规律以及人的心理活动规律。

二、管理心理学的研究对象

管理过程作为一个系统，包含三个子系统：一是技术系统，由管理中的物质资料构成的，指的是管理中物与物之间的关系，是工程技术科学的研究对象。二是社会—技术系统，由管理中的劳动力和物质资料构成的，指的是管理中人与物之间的关系，也就是人和机器的相互协调、适应，是工程心理学研究的课题。三是社会系统，是管理过程中人与人之间相互交往的社会过程，其

中包括行为动机、人际关系、团体心理气氛、组织结构和领导行为等因素。这是管理心理学所要研究的课题。因此，概括地讲，管理心理学的研究对象是经济管理活动中人的心理活动规律。

三、管理心理学研究的内容

管理心理学研究的主要内容包括：关于人性的理论、个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。

（一）关于人性的理论

人性问题是管理心理学的基本理论问题。古今中外，对于人性和人的价值等问题有过许多争论，存在着不同观点，只有马克思主义才对人性人的价值问题给予了科学的回答。马克思主义的人性观和人的价值学说是学习和研究管理心理学的理论基础。

（二）个体心理

个体心理所要研究的主要内容是个性心理与管理，需要、动机、激励与管理，态度与管理，员工的智力开发以及员工的心理健康等问题。

（三）群体心理

群体心理所要研究的内容是由若干个体组成的集合体的心理特征、人际关系、信息沟通等问题。

（四）领导心理

领导心理主要研究领导的职能，领导者的权威及影响力，领导行为，领导的效能及其条件，现代领导者的素质，领导集体以及有效集体领导的条件等。

（五）组织心理

组织心理着重研究组织的合理结构，组织的环境对人的心理影响，组织的改革和组织的发展等。

四、管理心理学的分支

管理心理学按其管理的部门不同，又有企业管理心理学、科研管理心理学、学校管理心理学等分支。从管理心理学的产生和发展情况来看，企业管理心理学研究进展较快，收效也较大。科研管理心理学、学校管理心理学等的研究近年来也受到了人们的重视，有了一定的进展。管理心理学是各个分支管理心理学的基础理论，它对于各个分支管理心理学具有普遍的指导意义。

第二节 管理心理学研究的原则与方法

一、管理心理学研究的原则

管理心理学的研究，从根本上讲应该遵循辩证唯物主义的基本原则，在辩证唯物主义认识论和方法论的指导下进行。辩证唯物主义不仅要求一切科学研究都要“实事求是”，准确反映事物的本来面目，而且也要求用联系的、发展的、全面的观点观察和研究事物及其现象。因此，具体地讲，管理心理学的研究应坚持以下几个原则：

（一）客观性原则

在管理心理学的研究中，必须贯彻客观性原则，即尊重客观事实，按照事物的本来面目认识它。因为人的心理活动本来就是一种存在的客观事实，它的发生和发展具有一定的不以人们意志为转移的客观规律。如果用研究者的主观设想和体验去代替客观事实，就难以发现其中的客观规律。人的心理活动不管有多么复杂，也不管它会产生什么样的假象，在一个人的具体活动中总是有所表现的，在其内部的生理机制上也总是有所反映的。所以，它要求研究者尽可能客观地如实记录被试者的外部刺激、自我报告和内部反应。对于实验方案或调查方案的设计、材料的收集整

理、实验或调查结论的得出等，都必须在掌握事实的基础上，进行客观的分析、处理。

（二）联系性原则

人生活在一个复杂的自然环境和社会环境里，他的任何心理现象的产生和发展都要受到自然环境和社会环境中种种因素的影响和制约。因此，人的心理现象不是孤立的、封闭的，而是和外部环境的刺激、主体的状况和反映活动紧密地联系着的。所以，在管理心理学的研究中，必须贯彻联系性原则，在考察人的心理活动时，不仅要考虑引起不同人的某种心理现象的原因、时间、地点、条件、主体状态，还要考虑与此相联系的其他有关因素的影响，要在各种因素的相互联系和关系中去研究人们在不同的生产实践和工作岗位上的心理活动规律。

（三）发展性原则

世界上的一切事物都处在运动和发展变化之中，作为对客观现实反映的心理现象也不是静止的、凝固的。因此，管理心理学的研究也要贯彻发展性原则。在考察人的心理活动时，要特别注意人们的需要、动机、态度、行为、思想、情感、人际关系、组织水平等在一定条件下的发展变化。只有这样，才能真正掌握管理活动中人们的心理活动规律。

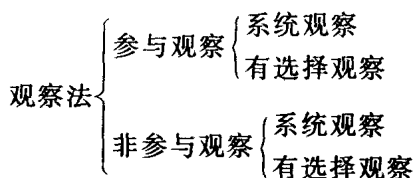
二、管理心理学研究的方法

管理心理学的研究，除应遵循客观性、联系性和发展性等三项基本原则以外，还应根据具体的情况，采用一些具体的研究方法。在管理心理学的研究中，经常采用以下方法：

（一）观察法

观察法就是研究者带着明确的目的和任务，制定明确的计划和详尽的方案。它对人的心理现象作认真、严密的观察，并对观察结果作详细的记录的研究方法。

观察法通常又可以作以下划分：



参与观察要求实验者本人在一定时间内成为被研究对象的一分子，是被研究群体的一员，不是第三者。实践表明，参与观察能帮助研究者获得非参与观察或某种其他方法所根本不可能发现的心理特点。

但是靠研究人员“介入角色”参与观察，有时也有一定的局限性，况且由于各方面条件的限制，研究人员又不能进行参与观察。所以，研究者又要经常依靠非参与的观察方法。所谓“非参与观察”，就是研究者并没有完全“介入角色”，不是作为被研究对象的一员，而是以“参观者”的身份，对经过仔细规划、精心组织的“被观察系统”进行有计划的观察。研究人员使用这种方法在一定程度上可以驾驭条件，这是参与观察所达不到的。

目前，观察技术也在不断地改进和提高。除了观察和记录事件的传统方法之外，又有了电影、录音、录像、照相等方法。各种技术手段，特别是现代技术手段的综合利用，使得观察所得到的论据更加确凿，更加可靠，更加精密。

（二）实验法

实验法就是研究者积极干涉被研究的情境，造成最充分地暴露所研究心理现象的条件的研究方法。

实验法分为两种基本形式，即实验室实验和自然实验。但两种方法在一个实验的范围内经常同时使用。

实验室实验是在实验室中进行的，通过广泛运用各种仪器和装备，模拟某些情境，并揭示他们对某些过程的影响，即要在人为模拟的情境中揭示未来的现象。实验室实验能更详细地揭示出

一个变量或若干变量的作用，能够更详细地表现研究者所感兴趣的管理心理现象。实验室实验有一定的主观性、人为性，因而所得到的结果与实际情况有一定的距离，但这种方法可以对各种因素进行严格的控制，精确性较大，因而对一些简单心理现象的研究是行之有效的。

自然实验有时也叫现场实验，它是在正常工作条件下，适当地控制与实际生产活动有关的因素，以促成被试者某种心理现象的出现。这种实验方法是在自然情境下进行的。我们还可以主动地创造实验条件，使其结果更符合客观实际，但它不如实验室实验的方法精确。由于现场条件较为复杂，许多可变性因素要全部排除或在短期内保持不变往往难以做到，因而需要周密地计划并长期坚持实验，这为实验带来许多不便。

在管理心理学研究中进行实验会遇到某些困难，这就要求实验者巧妙地掌握实验技术，具有可信赖感、可亲近感，具有一丝不苟和小心谨慎的态度。许多研究的结果都表明：实验者的个性，实验者控制被试者的技巧，实验者与被试者相容的程度，都会影响实验所获得的材料的可靠性和适用性。

（三）询问法

询问法就是研究者通过问卷、谈话和心理测量等方式对研究对象进行调查，并从中获取必要信息的研究方法。询问法简便易行，对材料的处理也比较容易，能在较短时间内获得足够数量的信息，因而也是管理心理学使用最广泛的方法。

询问法通常包括问卷法、谈话法和心理测量法。

1. 问卷法。问卷法就是用内容明确、表达清楚的问卷，让研究对象根据个人情况自行选择答案的研究方法。问卷经常采用的格式有问答式、选择式和等级排列式等。

问卷法的优点是可以在较短时间内取得广泛的材料，使结果明确、方法简单且易于掌握。但这种方法可靠程度低，因而也难