

21世纪高等学校管理类教材
21SHIJIGUANLILEIJIAOCAI

管理心理学

王雁飞 ● 编著

华南理工大学出版社

21 世纪高等学校管理类教材

管理心理学

王雁飞 编著

华南理工大学出版社

· 广州 ·

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/王雁飞编著. —广州: 华南理工大学出版社,
2005. 2

(21 世纪高等学校管理类教材)

ISBN 7-5623-2196-5

I. 管… II. 王… III. 管理心理学-高等学校-教材
VI. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 012470 号

总 发 行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

发行部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

E-mail: scut202@scut.edu.cn

http: //www. scutpress. com. cn

责任编辑: 罗月花

印 刷 者: 广东省阳江市教育印务公司

开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 15.25 字数: 397 千

版 次: 2005 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 3 000 册

定 价: 25.00 元

版权所有 盗版必究

前 言

随着知识经济时代的到来，人的因素越来越成为组织实现自己战略目标的关键。不论是什么类型的组织，也不管组织规模的大小，组织中的人都决定着组织的兴衰与成败。在激烈的市场竞争中，企业和各种组织面临的环境正在发生迅速的变化，企业需要提高产品的质量、降低成本，不断地进行创新活动。为了生产出具有竞争力的产品和向客户提供优质的服务，组织中各个层次的管理人员和所有员工都需要发挥更加积极和富有创造性的作用。

管理心理学作为一门现代管理学科，越来越为学术界和企业界重视，其原因在于它从另一个侧面即组织中人的心理与行为这一侧面，提出了有关管理的新认识、新观点、新理论。管理心理学是心理学的一个重要分支，是把心理学的一般原理运用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为的应用性学科。树立以人为本的管理思想，在组织管理活动中强调人的主体作用，注重调动人的工作积极性、主动性和创造性，发挥人的潜能以有效地实现组织目标，取得最好的效益，是管理心理学研究的核心内容，也是现代管理观念的

精髓。

当前，我国的改革开放和现代化建设正向纵深发展，在这个过程中会遇到许多问题，例如实行股份制、企业转产、破产、兼并、工人下岗、失业等。这些问题必然或多或少地在员工中造成影响，因此，稳定员工的情绪，解决他们的实际困难，并采取积极措施，解决其出路问题摆在了企业管理者的面前，而企业要克服困难，走出困境，激发广大员工的主观能动性，就必然要涉及管理心理学研究的问题。作为一名企业管理者，要想在现代化经济建设的大潮中搏击，在市场经济的“大舞台”施展才干、大显身手，就必须学好用好管理心理学，因为它告诉你应该怎样管理人、使用人、理解人、激励人，怎样让你的下属为实现你确定的目标而努力工作，并让你明白“抓住人”就抓住了主动权的道理。

我国是一个发展中的社会主义大国，管理心理学的兴盛也与国家的社会经济进步和改革成功息息相关。在关注国有企业组织变革和经济转型等紧迫问题时，我国政府非常关注人、群体和组织在适应变革中的心理问题，因此，国家科技部把心理科学列为 21 世纪重点发展的学科之一。由于管理心理学与科技进步和经济发展直接相关，其理论研究成果在经济发展中具有不可替代的重要作用。例如，目前国家正在进行的国有企业组织结构调整、住房制度改革、薪酬结构改革等重大管理决策，这些决策研究都有管理心理学者的参与和指导。因此，管理心理学作为基础心理学研究的组成部分，对于

管理学科的发展具有不可替代的作用。

作为一门应用性很强的课程，在本书——《管理心理学》(Management Psychology) 编写的过程中，力求凸现系统完整性、内容前沿性、实践应用性与本土化导向性的特点；遵循本学科专业发展的规律与特点，既系统地介绍了管理心理学的基本观点、原理，又嵌入了现代管理心理学的核心技术与操作方案，以求切实为各类企业管理人员、研究人员和对管理心理学有兴趣的同仁们，提供理念性与操作性的指导。注重案例分析是本书的一大特点，本书在所有章节前后都有若干案例以供学员进行学习与思考。

在收集资料的过程中，研究生刘辉健、滕刚刚等同学做了不少工作，在此表示衷心的感谢。本书在编写的过程中参考了大量的资料和文献，由于篇幅所限不能一一列出，在此表示感谢。

本书不足之处，谨竭诚欢迎读者和专家们批评指正。

王雁飞
2004 年 12 月
于华南理工大学

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 管理心理学概述	(2)
第二节 管理心理学的学科性质及特点	(9)
第三节 管理心理学的研究设计	(13)
第四节 管理心理学的研究方法	(17)
复习思考题	(28)
第二章 管理心理学的产生与发展	(29)
第一节 西方管理心理学的理论起源	(31)
第二节 管理心理学的形成	(38)
第三节 管理心理学的发展概况	(46)
复习思考题	(58)
第三章 管理心理学的理论基础	(59)
第一节 管理学基础理论	(60)
第二节 人的本质与行为	(71)
第三节 心理现象的实质	(79)
复习思考题	(85)
第四章 个性差异与管理	(86)
第一节 个性心理概述	(88)
第二节 气质与管理	(90)
第三节 性格与管理	(95)

第四节 能力与管理	(102)
复习思考题	(108)
第五章 知觉	(109)
第一节 知觉概述	(110)
第二节 社会知觉	(115)
第三节 归因理论	(121)
复习思考题	(126)
第六章 工作动机、激励与激励理论	(127)
第一节 需要与动机	(129)
第二节 激励	(134)
第三节 内容型激励理论	(138)
第四节 过程型激励理论	(147)
第五节 强化理论	(153)
第六节 综合型激励理论	(157)
复习思考题	(162)
第七章 态度与管理	(163)
第一节 态度概述	(164)
第二节 态度的形成	(167)
第三节 态度的改变	(173)
第四节 态度改变的理论	(177)
第五节 态度的测量	(182)
复习思考题	(187)
第八章 群体心理与行为	(188)
第一节 群体的特征与结构	(189)
第二节 群体的类型与功能	(192)
第三节 非正式群体研究	(196)
复习思考题	(208)

目 录

第九章 群体动力	(209)
第一节 群体动力概述	(210)
第二节 群体规范	(213)
第三节 群体凝聚力	(219)
第四节 群体冲突	(223)
第五节 群体士气	(228)
复习思考题	(235)
第十章 群体决策	(236)
第一节 群体的决策行为	(238)
第二节 群体决策的利弊	(242)
第三节 群体决策的程序与方法	(248)
复习思考题	(262)
第十一章 群体中的人际关系	(263)
第一节 人际关系概述	(264)
第二节 人际关系的基本规律	(268)
第三节 人际关系的测量方法	(276)
第四节 改善人际关系的方法	(287)
复习思考题	(296)
第十二章 群体沟通	(297)
第一节 群体沟通概述	(298)
第二节 群体沟通的分类	(306)
第三节 沟通网络	(314)
第四节 沟通的有效性障碍	(319)
复习思考题	(328)
第十三章 领导心理与行为	(329)
第一节 领导的基本概念	(330)
第二节 领导的特性理论	(336)

第三节 领导行为理论	(341)
第四节 领导情境理论	(348)
第五节 领导理论的发展	(357)
复习思考题	(366)
第十四章 组织结构与组织设计	(367)
第一节 组织概述	(368)
第二节 组织结构	(377)
第三节 组织的类型	(379)
第四节 组织设计	(396)
复习思考题	(413)
第十五章 组织变革与发展	(414)
第一节 组织变革与发展概述	(415)
第二节 组织发展及干预措施	(427)
复习思考题	(444)
第十六章 心理健康与管理	(445)
第一节 心理健康及其现状	(446)
第二节 心理压力及其效能	(454)
第三节 构建以人为本的健康管理系统	(466)
复习思考题	(477)
参考文献	(478)

第一章 导 论

【教学目的】

本章的学习目的在于了解管理心理学在现代企业管理中的重要性，把握管理心理学的整个学科脉络，理解和掌握管理心理学的研究设计及方法，为今后的学习打下基础。

【主要内容】

管理心理学是现代管理科学的重要组成学科。管理心理学研究的核心是如何充分挖掘人的潜能，调动人的积极性。

本章阐述了管理心理学的定义及学科性质，系统地描述了管理心理学的学科体系结构，介绍了管理心理学的研究对象、研究内容，重点阐述了管理心理学研究的设计及方法。

【章首案例】

李华应该怎么办？

新光公司新任的 CEO 李华刚上任几天，就对中层管理人员的工作效率以及工作环境产生极大的不满，于是他有了培训公司中层干部、改善公司工作环境的想法。公司中层管理人员第一期培训结束后，这些人的工作效率并没有明显提高。尽管工作环境有了很大的改善，但公司效益还是停滞不前。眼看今年无法落实总公司下达的任务指标，李华内心焦急万分，他感觉公司内部死

气沉沉，又不知道问题出在哪里。公司高级管理顾问提醒他，应该多与他的部下沟通，只有了解这些中层干部内心的想法，知道他们真正关注什么，才能达到有效激励下属的目的。李华从来没有想到过要去了解下属的内心想法，因为他认为这是下属的个人私事，作为一名领导者的主要任务是对公司的经营管理做出决策。听了高级顾问的建议，他才觉得原来最需要接受培训教育的人是他自己。

这个案例给我们的启示是什么？

第一节 管理心理学概述

一、引言

管理心理学也称为组织管理心理学、组织心理学、组织行为学，它产生于 20 世纪 50 年代，是建立在普通心理学、社会心理学、工程心理学和管理学基础上的一门新兴应用性边缘学科，是将心理学的知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体、群体及组织行为的应用心理学分支。管理心理学的研究有助于调动人的积极性、改善组织结构和领导效能，提高组织绩效，提高员工的工作生活质量，建立健康和谐的人际关系，最终达到实现企业战略目标的目的。管理心理学不仅是科学心理学的重要分支，也是管理科学的重要组成部分。管理学和心理学各自诞生已有一个世纪的历史，而两者相结合的管理心理学则在 20 世纪 50 年代才成为一门独立的学科。虽然管理心理学形成的历史不长，学科体系还有待完善，但管理心理学在整个管理学科中所占的地位却越来越重要，这与管理心理学独特的研究对象有着密切关系。管理心理学将管理活动中的人作为研究对象，既是管理科学发展的必然，也顺应了现代组织管理的需要。

通常来说,一个组织中往往包含两个系统:一个是技术系统,另一个是社会心理系统。技术系统主要是对物质资料结构、劳动力结构和技术结构进行管理,管理的对象主要包括劳动力、机器、工具等,技术系统管理简称技术管理;而社会心理管理系统主要探讨管理者与员工的关系、员工与员工的关系、组织中的管理系统结构等问题,其核心和实质就是人际关系的管理。社会心理系统管理简称心理管理。同时我们也应该看到,在技术管理过程中如果不注重人的因素,是无法做好技术管理工作的。一个技术总监,面对先进的设备和技术,如果不懂得如何去了解下属,分配适当的工作,协调不同下属的工作,提高下属的能力和素质,并进行领导、激励和监督,是无法胜任这一工作的。因此,技术管理的本质也是对人的管理,归根结底属于心理管理的范畴。

在组织中,人是最核心的因素,人是管理的主体,人是组织各项活动的执行者、决策者和实现者。人的问题解决不好,组织就会陷于混乱,组织的目标就无法实现。因此,要想解决好人的问题,就要更注重研究心理学在管理上的应用。管理心理学研究的核心是如何充分挖掘人的潜能,调动人的积极性,这对于企业有效利用人力资源有着重要意义。企业活力的源泉在于企业员工的积极性和创造性,当员工的生理需求得以满足、员工自我要求实现更高级的心理需求时,往往会把这种内在需求转换为自身劳动,在劳动中得到他人的肯定和认可。在这一过程中,如何把握员工的心理活动,了解员工的心理需求,进而激发其工作积极性和创造性,就是管理心理学所要研究的问题。只有了解、把握了员工的心理,才能提高组织管理的效能和绩效,顺利达到组织的目标。我国许多国有大、中型企业经营不景气,员工工作热情不高,根本原因在于忽视员工心理需求,缺乏相应的激励机制,没有对员工进行有效的心理管理。由此可见,现代管理离不开心理

学, 心理管理是现代企业管理的起点, 而管理不能脱离人的心理而独立进行, 管理的有效性更取决于对员工心理的把握。

在现代管理的实践中, 企业管理的重点已经由物向人转化, 人们的思想观念随着开放的经济环境而日益活跃, 企业管理者如何运用心理学原理研究员工的积极性问题, 激发员工的积极性、主动性和创造性, 已经成为现代管理的重要课题。

二、管理心理学的概念

什么是管理心理学, 目前国内有一些不同的观点。例如, 俞文钊教授认为, 管理心理学是研究企业中人的心理活动规律, 用科学的方法改进管理工作, 充分调动人的积极性的科学。林秉贤教授认为, 管理心理学是一门研究、预测和控制人类行为规律, 探索个体行为动机, 总结人类经营管理经验, 充分调动和发挥全体人员的积极性、主动性和创造性, 使人力资源和物质技术设备的潜力得到最大程度的发挥, 进而提高工作效率的一门学科。而在《现代管理科学词库》里, 管理心理学一词是指研究管理过程中人们的心理现象及发展规律的科学。尽管不同的学者对管理心理学概念的看法不同, 但一般来说, 管理心理学的概念应从以下几方面来理解:

(1) 研究的对象。管理心理学的研究对象是人, 具体来讲是人的心理活动发生、发展的规律。心理支配行为, 行为反映心理, 心理与行为研究不能截然分开。管理心理学研究以心理学为基础, 还要结合管理学、社会学、社会心理学、生理学、伦理学、人类学等学科的知识。

(2) 研究的范围。管理心理学并不是研究一切人类心理活动规律, 而是局限在一定的范围之内, 即研究组织管理中人的心理活动及其规律的科学。管理的组织可以是企业、机关、医院、军队, 甚至可以是监狱等部门。从心理学的角度来讲, 管理心理

学是科学心理学的一个分支。

(3) 研究的层次性。管理心理学研究内容可以从不同的层面来分析。从系统观来分析,可将管理心理学研究分为三个层面。第一个层面是个体心理,包括个体感觉、知觉、能力、气质、性格、价值观、态度、动机等内容;第二个层面是群体行为,包括群体动力、群体规范、群体凝聚力、群体冲突、群体沟通等内容;第三个层面是组织行为,包括组织结构、组织设计、组织变革、组织发展、组织文化等内容。其中还有一个重要研究内容——领导心理与行为,这部分内容贯穿于以上三个层面。可以将群体行为、组织行为看做是个体行为在不同层面上的表现。

(4) 研究目的。管理心理学的研究目的在于掌握组织管理中员工的心理活动和行为规律,以达到把握、预测和控制其行为,调动其积极性、主动性和创造性的目的,从而实现组织的既定目标。因此,管理心理学是管理科学中的一个重要学科。除了理论研究,还要重视其对管理实践的指导意义。

综上所述,可以总结为,管理心理学是一门研究管理过程中人的心理现象、心理过程及其发展规律的科学。它从管理出发,将心理学的原理和成果,结合管理学、社会学、生理学、伦理学、人类学等学科的原理和成果加以运用,探讨、揭示管理活动中个体心理与行为、群体心理与行为、领导心理与行为、组织心理与行为的规律,找到激励人的行为动机的各种途径与方法,以求最大程度上发挥员工的潜能,提高员工的工作效率,实现组织的目标。

也可以认为,管理心理学是专门研究组织成员在个体、群体和组织等不同层次上的心理和行为发生、发展规律的学科。掌握了这种规律,便能理解、掌握和影响组织成员的行为,就可以在一定成本控制的条件下,最大程度上调动员工的积极性和创造性,以求高效率达到组织的目标。

三、管理心理学的学科体系结构及具体研究内容

(一) 管理心理学的学科体系结构

管理心理学是一门新兴学科，它的研究对象和内容也正处于不断的探索当中，深入了解管理心理学的理论体系，有利于把握管理心理学和其他学科之间的关系，有利于学科之间的相互促进。

管理心理学是多门学科相互交叉和渗透而形成的边缘性综合学科，涉及多个学科的理论知识与方法，其所涉及的学科主要有管理科学、行为科学、自然科学和社会科学等。这些学科互相融合渗透，构成了管理心理学的知识和理论体系。管理心理学注重对管理心理的研究，其研究方向主要有两大分支：一个是行为规律，另一个是心理现象。这两大分支都是围绕人性、个体心理、领导心理、群体心理和组织心理五个方面，这样就形成了管理心理学五大核心的研究内容：人性假设与管理理论、个体心理与行为、领导心理与行为、群体心理与行为、组织心理与行为。

(二) 管理心理学的具体研究内容

1. 人性假设与管理理论

人性假设及与之相对应的管理理论是管理心理学的理论基础。在现代管理过程中，管理者确立什么样的管理思想，制定什么样的管理原则和管理制度，采取什么样的管理方法和措施，建立什么样的管理机构等，这些都取决于管理者如何看待人的本质。

组织对员工心理活动的认识是个逐步深化的过程。随着社会化大生产的逐渐发展，管理学家层层深入地认识了员工的心理需求与思想基础的各个侧面，并针对不同的人性假设，设计了相应的激励机制。

2. 个体心理与行为

个体心理与行为是管理心理学研究的基础。从个体出发去研究组织中人的心理、行为与管理的关系，主要目的在于研究作为独立的个体具有什么样的心理特点和行为规律，这些特点和规律对工作会有什么样的影响，管理者应该怎样把握这些心理特点和行为规律并采取相应的措施来做好管理工作。

个体心理现象主要包括心理过程与个性。心理过程是人们共同具有的心理活动，它包括认知、情感和意志过程。认知过程是人们了解、认识世界万物的过程，包括感觉、知觉、记忆、想象、思维等心理活动。情感过程是当人们在认识外界事物的过程中产生的内心体验。一个人有意识地提出目标、制订计划、选择方式方法、克服困难，以达到预期目标的心理过程就是意志活动。人的心理过程具有共同的规律和特征，但是由于每一个人的先天素质和后天环境影响不同，心理过程在每个人身上产生发展时又带有个人的特征，从而形成了个性。

个性是指一个人的整体心理面貌，主要包括个性倾向性、个性心理特征和自我意识。个性倾向性是人所具有的意识倾向，它决定着人对现实的态度及对认识对象的趋向和选择，包括需要、动机、兴趣、理想、信念和世界观。个性心理特征是指在一个人的身上经常、稳定地表现出来的心理特点，是多种心理特征的独特组合，集中反映了一个人的心理面貌和类型差异。它是个体在先天素质和后天环境共同作用下形成和发展起来的，有着稳定性与倾向性的心理特征的综合。它主要包括能力、气质和性格。自我意识是指主体对其自身的认识，是个性结构重要的组成部分，是个性结构中的自我调节系统，是人区别于动物的重要标志之一。通过心理卫生实现心理健康，达到对人力资源的保护，也是个体心理的重要内容。