



21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材

管理心理学

周 菲 主编

◇
覆盖经济学类与管理学类主要专业

◇
全面反映最新教学科研成果

◇
满足普通高等院校教学要求

◇
促进学生构建富有个性的知识结构



清华大学出版社 ○ 北京交通大学出版社

C93-05
27

21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材

管理心理学

周 菲 主编

RA203/56

北方工业大学图书馆



00584222

清华大学出版社
北京交通大学出版社

• 北京 •

内 容 简 介

本书系统而全面地论述了管理心理学的理论与方法,作者结合自己多年的教学与科研的经验,将前沿理论与实践进行很好地结合,有助于读者对实际问题进行分析,更好地解决管理工作中遇到的心理学问题。

本书可作为高等院校管理学类专业的本专科教材,也可供各层次管理人员进行自学。

版权所有,翻印必究。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

(本书防伪标签采用清华大学核研院专有核径迹膜防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。)

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/周菲主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2005. 2

(21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材)

ISBN 7-81082-487-2

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第012052号

责任编辑:何众

出版者:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京宏伟双华印刷有限公司

发行者:新华书店总店北京发行所

开本:175mm×235mm 印张:17.5 字数:265千字

版次:2005年2月第1版 2005年2月第1次印刷

书号:ISBN 7-81082-487-2/C·7

印数:1~4000册 定价:24.00元

编写委员会

(按姓氏笔画排序)

田里	任宗哲	孙军	李明生	杨德勇
邵晓光	陈兴冲	陈福义	宗刚	唐代剑
郭晓君	高闯	崔炳谋	游达明	戴建兵

教材特色

★ 全面覆盖经济学类与管理学类主要专业。教材共包括现有经济学类全部4个专业以及管理学类12个主要专业。

★ 在每个专业的学科构成上充分考虑到普通高校教学现状与毕业生工作需要,全面体现“教材构成与人才培养相一致,教材建设与学科发展共创新”的教材出版宗旨。

★ 编写队伍集专业性与实践性于一身。作者均来自经济管理专业教学科研成果名列前茅的重点院校,并直接从事相关课程教学工作。

★ 教材编写突出理论与实践并重。首创将大规模案例教学形式引入本科教育课堂,注重提供最新的国际范围内经济管理专业发展成果,每章后有复习题方便学生检查学习成果,书后有《教学建议》可供教师进行课程安排参考。

★ 形式新颖。在开本选择、版式设计、装帧形式等方面有所创新。

《管理心理学》教材编写的宗旨是使学生全面系统地掌握管理心理学的理论和方法,能够将理论应用于实际工作与生活之中,解决管理过程中所遇到的员工心理与行为问题,最终提高管理工作的绩效。本教材具有以下特点。

1. 反映管理心理学的前沿理论。管理心理学的前沿理论涉及社会心理学、认知心理学、政治心理学、文化人类学等多学科知识。在编写中,我们根据多年教学与科研的经验以及对企业员工与企业组织进行咨询和诊断的体会,并吸取和借鉴了国内外管理心理学的最新研究成果,将前沿理论与实践相结合,以有助于学生对一些实际问题进行较深入的分析,更好地解决管理工作中遇到的心理学问题。

2. 注重实践性。管理心理学是一门实践性很强的学科,本教材突出了这一特点。通过本教材的使用,学生能够学到并掌握一些基本的管理心理学的方法,提高其解决实际问题的能力。如对工作场所中员工个体行为的了解与分析;对工作群体的分析;对工作团队的管理;对领导行为与领导风格的分析;能够根据市场的变化进行组织结构的设计等。

本教材共分5部分17章。第一部分为导论,包括第1章、第2章。主要论述了管理心理学的对象、任务、方法与意义,西方管理心理学的发展、中国管理心理学的发展、管理心理学的发展与其他学科的关系等。第二部分为个体心理,包括第3章、第4章、第5章、第6章。主要论述了人类知觉的重要性及特点、影响知觉的主要因素、社会知觉的类型与管理、社会知觉的偏差、社会归因理论,价值观对员工行为的影响、员工的态度及工作满意感,个性差异与管理,需要、动机与激励、早期的激励理论及其应用、当代的激励理论及其应用等。第三部分为群体心理,包括第7章、第8章、第9章、第10章。主要论述了群体的类型与发展阶段、群体结构、群体决策、群体内聚力、群体中的社会关系测量,群体沟通,冲突管理,工作团队及其管理等。第四部分为领导心理,包括第11章、第12章。主要论述了领导及领导者的影响力,领导理论的变迁以及各种领导理论在实践中的应用等。第五部分为组织心理,包括第13章、第14章、第15章、第16章、第17章。主要论述了组织结构与组织设计,组织文化的表现形式、组织精神的塑造,组织变革与发展,工作压力与工作应激,以及组织中的心理契约与组织承诺等问题。

本教材在编写上体现了理论与实践相结合、历史与逻辑相结合、规范研究与实证研究相结合的特点,内容全面、结构合理,可作为大学教材,也可用于专业培训教材,同

时也是各层次管理人员的参考读物。

本教材由周菲教授任主编，修涛副教授任副主编。具体编写分工为：修涛编写第1章至第9章；周菲编写第10至17章。石峰、孙震、梁静等几位研究生参与了图表制作、案例收集与编写、书稿校对等工作。全书由周菲教授统稿。

本教材在编写过程中，吸取了国内外学术界的一些最新研究成果，在此，特向他们表示衷心感谢！由于我们的能力与水平所限，教材难免存有不妥和错误之处，敬请批评指正。

编者
2005年2月

目 录

第1章 管理心理学的对象、任务、方法与意义

- 第1节 管理心理学的对象 /2
- 第2节 管理心理学的任务 /4
- 第3节 管理心理学的研究方法 /7
- 第4节 学习管理心理学的意义 /12

第2章 管理心理学的发展

- 第1节 西方管理心理学的发展 /16
- 第2节 中国管理心理学的发展 /23
- 第3节 管理心理学的发展与其他学科的关系 /28

第3章 人的知觉差异与管理

- 第1节 人类知觉的重要性及特性 /36
- 第2节 影响知觉的主要因素 /39
- 第3节 社会知觉的类型与管理 /41
- 第4节 社会知觉的偏差 /43
- 第5节 社会归因理论 /46

第4章 价值观、态度差异与管理

- 第1节 价值观对员工行为的影响 /52
- 第2节 员工的态度及工作满意感 /55

第5章 个性差异与管理

- 第1节 个性的概念、性质与结构 /66
- 第2节 气质及其差异与类型 /68
- 第3节 能力及其差异与类型 /70

- 第4节 性格及其差异与类型 /71
- 第5节 影响个性形成的因素 /73
- 第6节 个性差异在管理中的应用 /75

第6章 管理中的激励

- 第1节 需要、动机与激励 /80
- 第2节 早期的激励理论及应用 /84
- 第3节 当代的激励理论及应用 /88

第7章 群体心理与管理

- 第1节 群体的定义、类型与发展阶段 /102
- 第2节 群体结构 /109
- 第3节 群体决策 /120
- 第4节 群体内聚力 /127
- 第5节 群体中的社会关系测量 /129

第8章 群体沟通

- 第1节 沟通的过程与要素 /134
- 第2节 沟通的类型与沟通网络 /136
- 第3节 沟通的障碍与克服 /144

第9章 冲突管理

- 第1节 冲突概念的演变 /152
- 第2节 群体冲突的原因 /153
- 第3节 群体冲突的管理策略 /154
- 第4节 冲突管理的技术 /155

第10章 工作团队及其管理

- 第1节 工作团队的定义与特征 /158
- 第2节 工作团队的类型 /159
- 第3节 如何建设高绩效团队 /160

第 11 章 领导及领导者影响力

- 第 1 节 领导的概述 /170
- 第 2 节 领导者的影响力 /172

第 12 章 领导理论及其实践

- 第 1 节 领导风格理论 /178
- 第 2 节 领导特质理论 /181
- 第 3 节 领导权变理论 /183
- 第 4 节 现代最新领导理论 /188

第 13 章 组织结构与组织设计

- 第 1 节 组织的概念与分类 /194
- 第 2 节 组织结构 /196
- 第 3 节 组织设计 /200

第 14 章 组织文化

- 第 1 节 组织文化及其意义、特征 /210
- 第 2 节 组织文化的演变与发展 /213
- 第 3 节 组织文化的分类与内容 /216
- 第 4 节 组织文化的创造与维系 /220

第 15 章 组织变革与发展

- 第 1 节 组织变革的目标与特点 /224
- 第 2 节 组织变革的动因与阻力 /225
- 第 3 节 组织变革的措施与克服阻力的方法 /230

第 16 章 工作压力与工作应激

- 第 1 节 什么是工作压力 /234
- 第 2 节 工作压力的来源 /234
- 第 3 节 个体对工作压力的反应 /237

- 第4节 工作应激与压力的后果 /238
- 第5节 工作压力与个体的差异 /240
- 第6节 如何正确处理工作压力 /241

第17章 组织中的心理契约

- 第1节 心理契约及其意义 /246
- 第2节 心理契约的特点与维度 /251
- 第3节 案例分析——心理契约与日本企业人力资源管理的变革 /252
- 第4节 组织承诺 /257

案例 /261

参考文献 /268

教学建议 /269

第 1 章

我们在学习任何一门课程的时候，都首先应该明确这门课程是研究什么的，是如何研究的，以及这样的研究对我们的意义。对管理心理学的学习也应如此。

管理心理学的对象、 任务、方法与意义

第1节 管理心理学的对象

管理心理学是心理科学的一个分支。尽管这门学科目前还不够成熟，但也已经有了自己的历史，积累了不少经验材料并对其进行了相当的理论研究。这门学科的理论体系和方法论的基础以及具体的实验方法还正在日趋完善之中。

目前，关于管理心理学的定义问题，还没有比较统一的认识。一般来说，管理心理学侧重于研究各种组织系统中人们彼此之间相互作用情况下所产生的心理现象的规律性。了解了这些规律性，有助于预测人们在组织中的行为，改进和提高组织的工作效率，正确处理组织中上下级之间的矛盾和冲突，充分调动人们的工作积极性，为选拔合格的领导人和工作人员提供心理学的依据等等。

这门学科的研究重点是组织管理中具体的社会心理现象以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律性。这门学科的研究成果对于企业管理、科技管理、学校管理以及其他各行各业的管理工作都有重要的参考价值。

一、关于组织管理核心的基本观点

传统的科学管理理论和方法偏重于对物的管理，把人力这个重要的资源仅仅看成是机器的附属品，因而主张对工人进行严格的控制和监督。

现代组织管理和管理心理学的理论和方法与此相反地认为，在人、财、物诸组织要素中，人是最重要的因素。尽管现代科学技术高度发展，但仍要重视人的因素，发挥人的主动精神，挖掘人的潜在能力。为此，有以下3个基本观点可作进一步的分析。

(一) 人是组织的主体，要靠人（个体或群体）来实现组织的目标

随着新的工业革命的到来，机器虽然可以代替工人，电脑也可以代替一部分人脑的功能，但是设计和使用机器及电脑的仍然是人。为此，即使在未来社会的现代化管理中，最主要的管理仍是对人的管理。

(二) 科学技术越发展，就越要重视人的因素

在电脑普及的信息化社会中，不仅经营管理，而且生产操作中人的脑力劳动的比重将越来越大。据统计，在机械化水平低的情况下，体力劳动和脑力劳动耗费的比例为9:1，在中等机械化水平下是6:4，在全盘自动化的情况下为1:9。所以，人类愈是进入了普遍使用电子计算机、信息化管理的时代，愈是要求员工具有更高级的智力劳动。由此可见，对脑力劳动者的管理仅仅采用强制和监督的办法显然是无效的。事实证明，对脑力劳动的管理方式中最有效的就是调动从事脑力劳动者的积极性、创造性和主

动精神。所以,科技越发达,管理中越要重视人的因素。

(三) 在组织中要建立以人为中心的管理制度

为了更好地发挥人的主动性和积极性,在组织中不仅要建立为完成生产(工作)任务而建立的管理制度,同时要建立以人为中心的、合乎情理的管理制度。通过对人的管理,其最终目的就是调动人的积极性。人的积极性调动了,才会产生新的思想和观念,才会在工作中有新的发明创造,最后导致组织的目标和任务能够提前和超额完成。

既然现代组织管理的特点是强调以人为中心的管理,那么我们就需要深入研究组织中人的心理活动的规律性、人的行为模式等等。只有充分了解人的心理活动的规律后,才能在科学分析的基础上采取对症下药的方法,使管理工作取得最佳效果。

二、管理心理学的具体研究对象

(一) 研究组织中的人—人系统

管理活动是人类活动的特殊形式。作为组织管理的对象可以分为两个方面:一方面是管理劳动工具和劳动过程,这是属于技术、经济的方面,也就是管“物”的一面;另一方面是人对人的管理,这是属于管“人”的一面。前一部分主要涉及到的是人与机器的关系。在此,我们将人和机器当作一个系统,即人—机系统来研究,以探讨用什么方法使人适应机器的特点,以及使机器适应人的心理生理特点。通过这些研究,最终可以使人机之间相互适应,劳动生产率可以获得很大的提高。属于这一类型的研究学科称之为工效学或工程心理学。

后一部分涉及到的是人与人的关系。在此,我们将人和人当作一个系统,即人—人系统来研究,以探讨用什么管理方法可以最大限度地调动人的积极性,最终达到提高组织劳动生产效率的目的。管理心理学就是属于研究后一类型问题的学科。

研究人—机系统的工程心理学同研究人—人系统的管理心理学各有自己的独特对象,但又是相互联系的,这是组织管理中不可缺少的两门学科。工程心理学是从局部的观点研究如何提高劳动生产效率,而管理心理学是从调动人的积极性这一整体观点研究如何提高生产效率。显然,当一个人的整体积极性提高时,工作起来就劲头十足,一些工作过程中的具体问题就会相应解决,或者解决起来更为容易些。当然,这绝不是说有了管理心理学就可以不要工程心理学,应该说二者是相辅相成的。

(二) 研究组织中人的心理因素

工程心理学在研究人—机系统时,重点是探讨人与技术相互关系中的人的因素,而管理心理学则要研究的是人的心理因素问题。正如大家在工作中经常遇到的事实,即工

作效率的提高不仅依赖于工作中的技术装备、工作组织水平,而且在更大的程度上是取决于工作者的工作目标、工作态度、工作中群体的行为准则、社会心理气氛、领导者的个人威信、影响力等等诸如此类的社会心理因素。所以,一个有远见的领导者在工作过程中,一定要分析工作中的社会、心理因素,并采取相应的措施和方法。在某种意义上,人的因素是完成工作任务的先决条件。所以,作为研究人的心理因素的管理心理学一定会在组织管理中发挥它的重要作用。

(三) 研究组织中的内环境系统

任何一个组织都有一个内环境系统和外环境系统。外环境系统是指技术、资金、法律、法规、文化规范、公众期望等。内环境系统是指技术环境、个体环境、群体环境、组织结构环境。作为生产率的主要指标最后具体地体现在技术环境中,用技术的水平、工作的性质和程度,即产品的质量 and 数量来体现。但是,这一切都是由工作者作为一个个体环境来执行的,于是其效果就取决于个人的工作动机、认识水平和工作态度。由于现代组织中的工作都不是一个个体的工作,而是在一个群体环境中产生和进行的,由此人群关系环境又是一个影响因素。此外,任何工作都是一个有组织的工作,每一个人在组织中担任一定的角色,相互间以一定方式沟通信息,所以组织结构环境也是一个重要的影响因素。

管理心理学的研究主要着重于组织管理中的内环境系统,即探索影响生产率的个体环境、人群关系环境、组织结构环境的活动规律性。

在此要说明一点,管理心理学在研究这些内环境系统时是有别于管理科学、政治经济学的。如果说政治经济学、管理科学是研究劳动的一般性质,比如劳动、人与技术联结的一般性质等,那么管理心理学要研究的是在内环境系统中,在劳动活动过程中,个体、群体、组织、领导人具体的心理活动的形式和规律。所以说,管理心理学的重点是心理分析,这就是这门学科在研究内容上的质的特殊性。

第2节 管理心理学的任务

管理心理学的基本任务是:运用个体心理和行为规律、团体动力原理、组织理论和领导原则,揭示管理过程各种要素的相互作用、相互制约的机制,通过激发人的工作和劳动积极性,提高管理效能,从而增进生产和工作效率,为发展社会生产力服务。具体任务如下所述。

一、激发人的工作积极性

深入探讨劳动者工作和生产积极性的心理结构和机制,揭示影响人的动力因素,提出开发人的潜能、调动积极性的有效途径和措施,从而促进生产和各项工作的发展。在当前的改革浪潮中,在计划经济体制向市场经济体制转变过程中,在观念上和实践上会产生许多矛盾和冲突,必将给人们心理上造成某些压力,在一定程度上影响了积极性,因此,调动各行各业的不同层次人员的积极性,是保证各项政策措施顺利推进的重要条件。管理心理学应该为此做出自己的贡献。

二、研究个体心理与管理

研究人的个性差异,了解和掌握劳动者的能力水平和类型、人的气质和性格类型及特征,一方面,为合理地选拔、任用、培训人才,把每个工作人员安排在最合适的岗位上,从而能够最充分地发挥作用提供依据;另一方面,为正确、有效地开展思想工作,提供有关人的认识、情绪、情感、行为、态度和个性特征的知识和方法。在社会转型的形势下,特别是在实行党政分开的新体制下,思想工作只能加强,不能削弱,但思想工作的内容、形式和方法必须更新,必须探索新路子、新格局,使其真正科学化。管理心理学可对此有所助益。

三、研究群体心理与管理

群体心理的若干原理,揭示了群体的功能和作用,这对班组(科室)建设有指导意义。例如,如何培养集体意识,增强群体的士气和团结;如何正确地分析和处理非正式群体问题;如何提高群体的工作效率等。群体(指班组、科室等小群体),是社会组织最基本的单位,搞好班组、科室的组织和思想建设是企业、事业以及政府部门的基础工作。形成一个有活力、有效率、有凝聚力、有竞争力的群体,是管理者的工作目标之一,也是管理心理学的一项重要研究任务。

四、研究领导心理与管理

领导心理和行为研究的中心任务是为提高领导效能提供心理依据。因此,必须选择最佳的领导方式。而影响领导方式选择的因素有领导者、被领导者和环境。领导者在选择领导方式之前,必须权衡这三种力量。领导者究竟选择何种方式去施行领导,首先受领导者个人的价值观、个性、学识和经验的影响,因此,必须探讨现代领导者的价值观念、思想作风和个性心理品质。同时,要考虑到被领导者的特征,包括他们的知识和受

教育的程度、能力和技术水平、期望和抱负水平以及态度等，这些特征的差异表明其成熟度不同，从而决定了领导方式的不同。例如，对成熟度较高的下属人员，应采取参与式的民主领导，而对于成熟度较低的下属人员，就得采取权威型的领导方式。此外还应注意环境因素，包括组织环境中的社会心理气氛、群体的特征、工作任务的性质以及工作时间要求等，这些因素也影响领导方式的选择。总之，选择最好的领导方式，有助于提高领导效能。它涉及到领导者、被领导者的个性心理特征和周围环境的社会心理问题。揭示影响领导过程、效能和领导者个性心理、社会心理的规律和机制是管理心理学的任务。除此之外，讲究领导艺术、优化领导群体的整体功能等问题也属于管理心理学的研究范围。

五、研究组织心理与管理

关于组织心理的知识，为设计合理、有效的组织机构所必需。现代管理的组织任务就是建立一个理想的组织结构，合理地使用各类人员，恰当地处理各种关系，遵循“用尽可能少的人办尽可能多的事”的原则，设计组织机构的规模和层次，有利于提高组织的办事效率。组织机构庞大、层次繁多，不仅影响组织运转的灵活性，而且是产生官僚主义的条件。同时，现代组织是个开放的社会系统，任何社会组织都受多种变量影响，不可能有固定不变的模式，而应具有应变能力和自我调节能力，以及在周围环境条件变化时，适时地进行变革或改组，这样才能顺利地达成组织目标。管理的组织职能实质是运用权力和人事管理问题，设计合理的灵活的组织机构，保证组织正常高效运转，适当的人事安排，以及组织的变革与发展等问题都是管理心理学所探讨的重要课题。

管理心理学在我国还有逐渐完善管理理论，建立有中国特色的管理心理学体系，促进心理学理论发展的任务。管理心理学在我国还处在初期建设阶段，我国理论工作者和实际工作者虽然做了许多宣传普及和理论研究工作，总的还是处在介绍国外研究成果的时期。当前迫切的任务是要建立适合我国国情的，具有中国特色的管理心理学理论体系。要建立我们自己的管理心理学理论体系，学习和介绍西方和前苏联等国家的管理心理学研究成果和科学管理的经验是必要的，但这种学习不能生搬硬套，应该采取借鉴的态度，吸收适合我国国情的有益的内容，以促进我国管理心理学的发展。要研究和总结我国古代的管理思想及典型经验，要研究和总结中华人民共和国建立以来，尤其是 20 多年改革实践中产生的科学管理的经验，并把这些经验上升到理论高度加以概括，有助于加快我国管理心理学体系的形成。我国的心理学工作者应同企业、事业、政府的管理工作者结合起来，深入到改革和管理实践中，研究人们的心理活动特点和行为规律，并

根据这种心理活动规律,提出相应的管理措施。这样有助于早日建成具有中国特色的管理心理学理论体系。

第3节 管理心理学的研究方法

人的心理活动是人的一种内在体验,这是一种内隐变量,是无法应用现今世界上任何先进仪器或设备进行直接测量的,只能通过观察人们在日常管理活动中的行为表现,通过运用适当技术诱发人们的特定反应来进行间接的测量与分析。

一、研究的基本方法

在管理心理学的研究中,常用的方法主要有6种:观察法、谈话法、实验法、问卷法、测验法、案例分析法。

(一) 观察法

观察者以感觉器官(如眼、耳等)为工具,直接观察人们的行为,并通过对外在行为的分析去推测人们的心理状态,这样的研究方法称为观察法。现在,许多研究也采用视听器材(如录像机、录音机等)为工具,协助观察。

观察法具体实施的措施是灵活多样的。我们按照观察者与被观察者的关系进行分析,可以把观察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,并在共同活动中进行观察的方法称为参与观察;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称为非参与观察。按照观察情境的差异分析,可以把观察法分为自然观察与控制观察两种。观察者在自然情境下观察他人的行为(被观察人不知道自己处于被观察状态)的研究方法称为自然观察,观察者在限定条件下进行观察(被观察者知道自己处于被观察状态)的研究方法称为控制观察法。

观察法目的明确,使用方便,成本低廉,并能取得一套系统的材料,因而在心理学的研究中被广泛应用。但用这种方法取得的材料比较肤浅,研究周期过长,因此最好与其他方法结合使用。

(二) 谈话法

研究者通过与他人个别交谈,采用人际口传信息沟通的途径来探索他人心理状态的研究方法,称为谈话法。

根据谈话的目的的不同,我们可以把谈话法分为通用谈话法与专题访谈法两种。通用谈话法的谈话内容丰富、方式灵活,研究者往往期望通过这种谈话来分析人的心理状态及行为原因;专题访谈法的谈话内容集中(有专门的谈话提纲),对象广泛,研究者