

# MANAGEMENT PSYCHOLOGY

李磊 主编

# 管理心理学



管理心理学将人性假设作为其基本理论基础  
以雄厚的心理学各学派的理论发展与积淀  
作为其背景知识  
从个体心理、群体心理和组织心理三个角度  
对管理过程中的动机、激励、认知、领导有效性等范畴展开讨论  
探讨了组织新成员的社会化过程  
探讨了组织规范形成、工作效率提高、  
工作成就感获得、组织持续发展等现实问题  
也涉及了在现代科学技术革命和经济全球化背景下  
跨文化组织管理等新课题



天津大学出版社  
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

# MANAGEMENT PSYCHOLOGY

李磊 主编

# 管理心理学



管理心理学将人性假设作为其基本理论基础  
以雄厚的心理学各学派的理论发展与积淀  
作为其背景知识  
从个体心理、群体心理和组织心理三个角度  
对管理过程中的动机、激励、认知、领导有效性等范畴展开讨论  
探讨了组织新成员的社会化过程  
探讨了组织规范形成、工作效率提高、  
工作成就感获得、组织持续发展等现实问题  
也涉及了在现代科学技术革命和经济全球化背景下  
跨文化组织管理等新课题

 天津大学出版社  
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

## 内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了管理心理学的基本理论。全书共分成四个部分,分别介绍了管理心理学的理论体系、管理心理学与组织行为学的关系,阐述了组织管理过程中的个体心理、群体心理和组织心理。主要包括认知与归因、人格、工作动机与激励、群体管理、沟通与决策、应激管理、积极心理、组织文化以及领导过程等内容。

本书不仅注重介绍管理心理学的基本概念、原理以及发展动向,同时对管理心理学在管理过程中的应用也做出了介绍。

### 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/李磊主编. —天津:天津大学出版社,2010.2

ISBN 978-7-5618-3313-1

I. ①管… II. ①李… III. ①管理学理学 IV.  
①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 010874 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网 址 [www.tjup.com](http://www.tjup.com)

印 刷 天津泰宇印务有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 169mm × 239mm

印 张 17.25

字 数 360 千

版 次 2010 年 2 月第 1 版

印 次 2010 年 2 月第 1 次

印 数 1-5 000

定 价 28.00 元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换。

版权所有 侵权必究

# 前 言

管理心理学是当今心理学学科中发展迅速的一个分支学科。从心理学诞生之日,这门科学就与现实生活紧密相连。在现实的需求中,心理学找到了其生存与发展的空间。在社会生活中,各种各样的现实问题引起人们的思考,这种思考必然将人们自身的心理、行为纳入研究之中,以致像心理学这样一个学派林立的学科,最终在现实环境的需要面前,也进行了整合,于20世纪后期,出现了融汇各个学派,强调解决实际问题的心理学发展趋势,这种发展趋势所产生的理论体系被称为心理学的“第四势力”。

从19世纪心理学创立至今,其发展主流是实证的,即心理学的理论研究目的是探求人的生命的本来面目,探求人的心理与行为的生理基础。正因为如此,心理学构成了当代生命科学的主要成分。随着新世纪的到来,心理学家在从事生命科学研究的的同时,又面临着一个新的任务,那就是要解决或为解决人们的生活质量问题做出贡献。于是,心理学家就要将从心理实验室得到的实验数据与对现实生活问题的观察结合起来,创建以提高生活质量、提升人生价值为终极目标的生活科学。从表面上看,基于生命科学的心理学与基于生活科学的心理学,在理论基础和研究方法上存在很大差异。那么,心理学到底是生命科学,还是生活科学呢?其实,心理学是二者的综合,正是在这种综合中,心理学才能在生活中发挥更大作用,成为21世纪最有发展潜力的学科之一。

综合性不仅是整个心理学科发展的特征,而且也是具有管理心理学这样的分支学科的特点。这种综合性带来了管理心理学研究范式的转换。生理的与社会的思维范式的综合,既是管理心理学理论发展的生命力所在,也是这个学科对组织管理现实需求所做出的必然回应。今天,人们既可以借助神经科学的研究成果,也可以借助社会学等学科的研究成果,去研究组织管理中的心理、行为的规律性。

本书力求从理论角度阐述管理心理学的理论渊源,同时,也从应用角度阐明管理心理学的实际价值。从理论上讲,管理心理学将人性假设作为其基本理论基础,以雄厚的心理学各学派的理论发展与积淀作为其背

景知识,从个体心理、群体心理和组织心理三个角度,对管理过程中的动机、激励、认知、领导有效性等范畴展开讨论。从管理实际过程来看,管理心理学探讨了组织新成员的社会化过程,探讨了组织规范形成、工作效率提高、工作成就感获得、组织持续发展等现实问题。同时,也涉及了在现代科学技术革命和经济全球化背景下,跨文化组织管理等新课题。通过这些内容的介绍,将表明管理心理学理论在当今“以人为本”管理模式中的价值所在。

当然,全面反映管理心理学当今的发展全貌,特别是反映这一学科在中国的现实发展最新成果,并要将这些内容都集中在一本书中,这不仅有篇幅上的局限,更有作者能力的局限。因此,本书可能还存在这样或那样不尽如人意的地方。我们恳请读者提出宝贵的批评或建议,共同为发展中国的管理心理学事业做出贡献。

在写作过程中,本书引用了国内外管理心理学和其他学科学者的研究成果,在此对这些著作者深表谢意。

本书由李磊担任主编,负责确定编写大纲及各章结构框架,并修改审阅了全书成稿。

本书第一章由李磊撰写;第二章由李磊、刘航飞撰写;第三章由李磊、方婷婷撰写;第四章由李磊、方婷婷撰写;第五章由王焱菁、郭学敏撰写;第六章由李磊、王丛撰写;第七章由李磊、杨华撰写;第八章由李磊、闵锐撰写;第九章由李磊、王焱菁撰写;第十章由李磊、杨华撰写;第十一章由郑玉霞、郭学敏撰写;第十二章由李磊、郭楠撰写。

编 者

2009年10月

# 目 录

## 第1章 管理心理学概述

- 1.1 管理心理学的理论体系 ..... (1)
- 1.2 管理的组织情境 ..... (6)
- 1.3 管理学与管理心理学 ..... (9)
- 1.4 管理心理学的人性假设 ..... (14)
- 复习思考题 ..... (22)

## 第2章 组织文化

- 2.1 组织和组织文化概述 ..... (23)
- 2.2 组织文化的类型 ..... (29)
- 2.3 组织文化的功能 ..... (33)
- 2.4 组织文化的形成与维护 ..... (36)
- 2.5 组织文化与组织行为 ..... (40)
- 复习思考题 ..... (45)

## 第3章 认知与归因

- 3.1 知觉概述 ..... (47)
- 3.2 社会知觉 ..... (55)
- 3.3 归因理论 ..... (63)
- 复习思考题 ..... (67)

## 第4章 人格与管理

- 4.1 人格的概述 ..... (69)
- 4.2 人格理论 ..... (73)
- 4.3 人格与管理 ..... (77)
- 4.4 能力与管理 ..... (84)
- 复习思考题 ..... (89)

## 第5章 工作动机与工作分析

- 5.1 动机概念 ..... (91)
- 5.2 动机过程 ..... (94)
- 5.3 工作动机过程的影响因素 ..... (98)
- 5.4 作为人格特征的工作行为动机 ..... (100)
- 5.5 工作分析 ..... (103)
- 复习思考题 ..... (110)

## 第6章 激励过程

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 6.1 激励与激励过程 ..... | (111) |
| 6.2 激励理论 .....    | (114) |
| 6.3 激励理论的应用 ..... | (129) |
| 复习思考题 .....       | (133) |

## 第7章 积极心理

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 7.1 态度 .....    | (134) |
| 7.2 工作满意度 ..... | (140) |
| 7.3 积极心理学 ..... | (142) |
| 复习思考题 .....     | (150) |

## 第8章 群体心理

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 8.1 群体概述 .....  | (152) |
| 8.2 群体行为 .....  | (157) |
| 8.3 群体的维持 ..... | (163) |
| 复习思考题 .....     | (169) |

## 第9章 沟通与决策

|                |       |
|----------------|-------|
| 9.1 沟通 .....   | (171) |
| 9.2 人际沟通 ..... | (177) |
| 9.3 决策 .....   | (186) |
| 复习思考题 .....    | (196) |

## 第10章 应激与冲突

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 10.1 应激概述 ..... | (197) |
| 10.2 挫折 .....   | (207) |
| 10.3 冲突 .....   | (213) |
| 复习思考题 .....     | (221) |

## 第11章 团队

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 11.1 团队的基本概念 .....   | (223) |
| 11.2 高效团队的基本概念 ..... | (228) |
| 11.3 创建高效团队 .....    | (234) |
| 11.4 虚拟团队 .....      | (240) |
| 复习思考题 .....          | (242) |

## 第12章 有效的领导过程

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 12.1 领导 .....        | (244) |
| 12.2 基本的领导模式 .....   | (249) |
| 12.3 领导风格理论 .....    | (259) |
| 12.4 领导者的培训与考核 ..... | (264) |
| 复习思考题 .....          | (268) |

# 第1章 管理心理学概述

通过学习和研究管理心理学,将有助于从理论上把握组织管理过程中出现的心理、行为现象的规律性,同时也有助于指导管理实践。本章作为管理心理学整体理论体系介绍的概论部分,将对管理心理学学科体系进行总体介绍,讨论什么是管理心理学、管理心理学与组织行为学的关系、管理心理学的产生与发展以及作为管理心理学理论基础的人性假设等问题。

## 1.1 管理心理学的理论体系

管理心理学是心理学的一个分支学科,学习管理心理学,首先要对管理心理学的整个理论体系有一个认识。

### 1.1.1 管理心理学的定义

心理学是研究人的心理现象规律性的科学。在理论上,心理学探讨人的心理活动发生、发展及其规律性,是通过系统地研究人的行为而获得的知识体系。1879年,德国心理学家、生理学家冯特(W. Wundt)在莱比锡建立了世界上第一个“心理实验室”,成为心理学诞生的标志。至今,心理学已经有了长足的发展。进入21世纪,心理学与人们生活、工作的联系更为密切,在提高人的生活质量等方面将发挥更大的作用。

在现代管理中,心理与行为的管理是重要内容。一般在一个组织中包括两个系统:一个是制度系统,一个是心理系统。其中制度系统接受组织管理,心理系统则需要应用心理管理。心理管理以人的动机、人际关系、领导风格、组织风气、组织激励等心理因素为着眼点,目的在于通过运用心理学原理创造良好的心理环境,充分调动员工的工作积极性,为实现组织的目标服务。

心理管理是组织管理的关键。要想解决好组织中的心理系统问题,就必须运用心理学。在强调“以人为本”理念的今天,管理的以人为本,就是要以人性为本,以人的心理活动规律为本,通过各种有效的管理制度和管理手段,提高组织中人的心理品质,营造良好的组织文化、组织心理氛围。这样,才能有效地把握人的心理,实现合理、优化的管理,实现组织目标。可以这样说:现代管理离不开心理学,管理的效率相当程度上取决于对心理因素的管理。

因此,管理心理学就是研究各种社会组织系统中,人们彼此相互作用所产生的心理活动规律的科学。也可以说,管理心理学是从行为科学角度研究组织管理过程中的心理与行为特点与规律的科学。

### 1.1.2 管理心理学在心理学学科的地位

管理心理学是心理学的一个分支。从 20 世纪中期开始,管理心理学获得了迅速的发展,在全球化环境下的今天,随着社会、经济、文化的发展,随着组织管理方式的不断更新,管理心理学的作用也越来越突出了。2004 年 8 月,在北京召开了第 28 届世界心理学大会,这是一次有着“心理学界奥林匹克大会”之称的学术交流。在这次大会上,世界各国的心理学家对心理学的最新研究成果进行了交流。会议将心理学的研究成果分成了二十多个大的领域,这些领域可谓是心理学主要的研究领域,是心理学发展的重要分支。心理学研究中比较活跃的领域见表 1-1。管理心理学在划分上属于“工业/组织心理学”。在这一领域,主要涉及组织行为、工作心理、职业技能发展、人力资源管理、组织中的领导与合作等方面,而管理心理学除了与工业/组织心理学有密切联系外,还借鉴了社会心理学的许多应用研究成果。另一方面,从管理心理学与其他研究领域的关系来看,它们之间也是可以实现相互影响、相互借鉴的。如对“情绪和动机”的研究、对“动作和认知神经科学”的研究等,都会有力地推动管理心理学的进展。从心理学学科发展的这一现状可以看出,管理心理学是一门极具发展潜力的新兴学科。

表 1-1 心理学研究中比较活跃的领域

| 比 较 活 跃 的 研 究 领 域 |            |         |
|-------------------|------------|---------|
| 心理学的历史与理论         | 情绪和动机      | 教育心理学   |
| 心理学研究方法和统计学       | 认知科学       | 个性和个体差异 |
| 知觉过程、记忆和认识        | 动物行为学      | 社会心理学   |
| 注意和知觉             | 动作和认知神经科学  | 心理学和法律  |
| 语言、阅读和沟通          | 发展心理学      | 文化心理学   |
| 政治心理学             | 临床/咨询服务心理学 | 健康心理学   |
| 运动心理学             | 工业/组织心理学   | 环境心理学   |

资料来源:28th International Congress of Psychology (ICP2004) Program Book.

### 1.1.3 管理心理学与组织行为学

管理心理学研究组织管理过程中的心理与行为规律,因此,管理心理学与管理学之间的联系必然十分密切。这一点,从管理心理学与组织行为学的相互关系中就可以看出来。

在一段时间内,人们一直将管理心理学与组织行为学看成是分别属于心理学和管理学的两个学科。但是,随着研究领域的扩展,这两个学科在研究角度、研究范围、研究方法等方面的一致性越来越明显,因此两个学科的界限已经基本不存在了。国内有的学者认为,区分二者的界限已经没有什么意义了<sup>[1]</sup>。管理心理学与组织行为学的关系是相互影响、相互借鉴的关系,在相互发展中,形成了有一定差异,又有很密切联系现状。

第一,对管理实践问题的关注,促进了两个学科的联系。这一点从管理心理学自身发展也可以看出来。最初的管理心理学理论体系,是一个管理者视角的体系,即从组织的管理者角度出发,研究管理者如何运用心理学理论与技术,搞好组织管理,激励员工的积极性。随着组织管理理念的不断更新,将管理者本身也纳入到组织管理范围的理念逐渐占了主流地位。以激励范畴为例,以往管理心理学在研究激励时,其视角是从领导者角度出发,将激励作为领导者的一种管理手段。但是,在现代管理观念中,激励范畴的研究出现了两个新的变化。首先,将对员工的激励与对管理者的激励有机统一起来;其次,将激励与制约有机统一起来。这样的变化,也引起了管理心理学激励范畴内涵与外延上的变化。可见,不论是管理心理学,还是组织行为学,都必然会随着管理实践的需要,将自身理论更紧密地与组织管理相结合,在这种结合中,两个学科都会发生基本研究范式的转化。

第二,对组织所处环境的研究,促进了两个学科的联系。组织管理离不开组织所处的各种社会环境。20世纪后期,随着科学技术的发展,经济全球化的态势越来越明显,跨国公司的作用也越来越大。在经济竞争中提高核心竞争力,已经是组织管理所面对的共同问题。这就引起了关于组织环境及其与组织管理关系的研究。不论是管理心理学,还是组织行为学,都对组织环境因素给予了关注。只注重组织内部的因素,只在组织内抽象地研究人的心理与行为,都无法把握组织管理过程,于是,从社会心理的研究角度开展组织管理研究,更广泛地研究在社会环境下人的心理与行为的规律,是管理心理学与组织行为学的共同选择。

第三,对组织文化的研究,促进了两个学科的联系。有关组织文化的研究课题是最近比较活跃的研究领域,它涉及组织理论的发展、组织文化的建设、学习型组织建设、跨文化沟通、心理契约等诸多研究课题。这些课题都有利于从更广泛的心理学、管理学角度开展综合性研究,并对组织伦理、组织规范和组织制度化等问题形成共识。

与管理心理学有密切联系的还有人力资源管理。由于人力资源管理更多涉及管理中的实际操作问题,因此,可以看成是与管理心理学在知识结构体系中位置不同但联系密切的学科。管理心理学与相关学科、研究领域的关系,可以用图1-1表示。

|     |          |                 |
|-----|----------|-----------------|
| 理论的 | OT(组织理论) | OB(组织行为学)或管理心理学 |
| 应用的 | OD(组织发展) | HRM(人力资源管理)     |
|     | 宏观的      | 微观的             |

图1-1 管理心理学与相关学科、研究领域的联系

资料来源:弗雷德·鲁森斯.组织行为学.3版.王垒,译.北京:人民邮电出版社,2003.作者略有修改。

管理心理学包括其理论与方法在组织管理中的应用两个方面。在管理心理学的形成与发展过程中,心理学、管理学形成了理论上的交叉与发展。这种理论交叉与发展使组织管理中的心理系统得以使用科学的方法去研究、分析,使得组织行为的量化

研究能够实现。

可见,管理心理学是以心理学和管理学为基础,对组织管理过程中的心理现象进行定量与定性研究相统一的科学。

#### 1.1.4 管理心理学理论体系的构成

管理心理学的理论体系有一个演变、发展的过程。在我国,从20世纪80年代中期开始,管理心理学传统的理论体系逐渐形成,而进入20世纪90年代后期,管理心理学的理论体系不仅开始形成,而且逐渐开始发生新的变化,这种变化形成了新的管理心理学的理论体系。新旧体系的一个重要区别在于这个理论体系的研究视角发生了变化。传统的管理心理学体系是从领导者的视角看待问题的,可以形象地称之为“从上向下”的视角;而现代管理心理学的知识体系则是从组织制度化的视角看待问题的,可以形象地称之为“从外向内”的视角。

管理心理学这种知识体系的视角转换,或“范式”的转换,给这个学科的发展带来了更积极的作用。例如,关于“激励”范畴,过去的理论是着重研究领导者如何激励下属;而现在的行政管理心理学则更关注对领导者与下属的共同激励,同时,也关注激励与制约的统一。这是传统行政管理心理学知识体系中没有包含的理念。

现在,管理心理学的知识体系由以下几个部分构成。

第一部分理论基础,涉及管理心理学研究的基础理论、管理过程中的组织情境等问题。主要包括对行为主义、认知理论、社会认知理论和人本主义等心理学基础理论的研究,以及对组织外部和内部环境的研究。在外部环境中主要研究信息化、全球化、多元化和规范化的影响,在内部环境中主要研究组织设计、组织文化和激励系统等问题。

第二部分个体研究,包括对人格、态度、动机和应激等问题的研究与应用。

第三部分群体研究,包括对群体、群体规范和团队等问题的研究与应用。

第四部分组织研究,包括对沟通、决策等问题的研究与应用。

第五部分绩效管理研究,包括对组织内的行为管理、领导过程和领导风格等问题的研究与应用。

管理心理学的整个理论体系可以用图1-2表示。

#### 1.1.5 管理心理学的具体研究内容

管理心理学的产生到现在只有短短几十年的历史,是一门正在发展与完善的新兴学科。因此,关于管理心理学的具体研究内容问题似乎还没有形成比较统一的认识。不过翻阅一下近年来国内外所出版的管理心理学的相关资料,考察一番人们对管理心理学具体研究内容的看法,可以得出这样的结论:虽然在管理心理学的具体研究内容界定上还存在歧义,但人们却一致地将管理心理学看成是对组织中人-人关系进行研究的科学。

早在20世纪60年代,美国著名心理学家佛隆姆(V. H. Vroom)和迈尔(R. F.

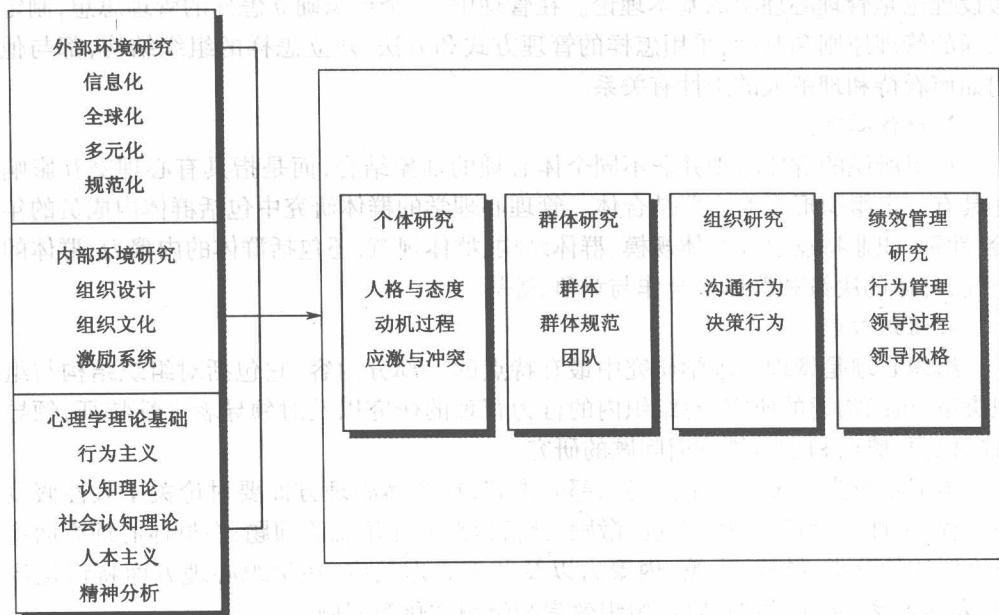


图 1-2 管理心理学理论体系示意图

Maier)发表了一篇综述评论,他们在文中指出,工业社会心理学也就是管理心理学,应根据下述两个基本模型进行研究:一是以个体为分析单元,研究劳动的环境和个人动机、态度和行为的影响;二是以社会系统为分析单元,研究工业系统的结构和功能、企业上下级的关系、生产团队和较大组织系统的社会心理问题。今天,距佛隆姆和迈尔的文章发表已经有几十年了,管理心理学在研究范围、研究方法上都发生了很大的变化,但佛隆姆和迈尔所指出的以个体为分析单元和以社会系统为分析单元的研究模式却没有多大变化。

基于上述认识,可将管理心理学具体研究内容分为三个方面,即个体心理、群体心理和组织心理。

### 1. 个体心理

个体心理包括个体在生产劳动或组织活动中所反映出来的各种心理活动。组织的生产和管理活动是通过个人实现的,个人的积极性、主动性和创造性发挥如何对组织的发展是至关重要的。因此,个体心理在管理心理学的研究中占有重要地位。个体心理研究的一个重要课题是激励问题,它涉及个体的需要、动机、态度、情感等。同时,还涉及个体差异问题,由于个体差异的存在,导致了工作效率上的差别。此外,个体态度的形成与改变,个体的心理测量、个体的考核与奖惩、个体的心理健康与心理卫生等也都是个体心理所研究的内容。

在个体心理中还包括另一个非常重要的内容,就是关于人性假设的理论。人性

假设理论是管理心理学的基本理论。在管理中,一个组织确立怎样的管理思想,制定怎样的管理原则和制度,采用怎样的管理方式和方法,建立怎样的组织结构,都与他们如何看待和理解人的本性有关系。

## 2. 群体心理

这里所说的群体心理并非不同个体心理的抽象结合,而是指具有心理交互影响并具有一定组织形式的人群结合体。管理心理学的群体研究中包括群体内成员的年龄、性别、职业特点以及群体规模、群体结构、群体规范,还包括群体的内聚力、群体的士气、群体的决策和群体的合作与竞争,等等。

## 3. 组织心理

组织心理是管理心理学研究中最有特点的一部分内容,它包括对组织结构与组织决策、组织沟通的研究,对组织内的行为管理的研究以及对领导者个性特征,领导者的权力、威信和素质等方面问题的研究。

本书将较为系统地介绍上述三部分内容,在个体心理方面要讨论关于人性假设与管理、个性与管理、动机、态度、激励、挫折以及职业倦怠等问题;在群体心理方面将讨论群体的分类、结构、决策、内聚力以及若干心理效应;在组织心理方面将讨论沟通、人际关系、领导、组织结构、组织效率和组织文化等问题。

# 1.2 管理的组织情境

组织情境是指组织管理过程中因为社会环境的发展变化所带来的各种组织内、外部影响因素。进入 21 世纪,组织在管理过程中所面对的组织情境主要有信息化、全球化、多元化和规范化四个方面。

## 1.2.1 信息化

信息化是组织的外部情境,现代科学技术革命带来了组织情境的信息化。

第一,信息化使组织出现了扁平化结构。当组织结构发生变革时,原来的有效办法是增加管理层次,而现在的有效办法是增加管理幅度。当管理层次减少而管理幅度增加时,科层制的组织形式就被“压缩”成扁平状的组织形式。传统的科层制组织结构是与集权管理体制相对应的,而在权力进行分化的管理体制之下,扁平化的组织结构能够有效运行;特别是随着现代计算机技术和网络技术的发展,使原有的组织管理过程可以在同一个技术的、组织的平台上实现。国内学者也对扁平化现象进行了研究,陈立辉对扁平化的描述是:“如果对 Internet 的体系结构进行简约式拓扑想象的话,那么它在信息的发布者、信息的传递者和信息的接收者这三者之间形成的是一个平面化的三角形。因为在 Internet 上,所有的机构与个人都不过是网络上的节点,一旦个人登录到网络上,那么从理论上说他获取外部信息能力与任何一个组织或国家都可能相匹敌。”<sup>[2]</sup>

第二,信息化使组织中人与人之间出现了虚拟关系。虚拟关系的出现,使组织在

处理和协调组织内、外部关系时,要面临许多新的问题。在处理传统的工作关系、人际关系时,都是在现实环境中完成的,而虚拟关系的出现,则要求组织能够更好地处理由于现代科学技术的应用而带来的人与人的间接交往。

### 1.2.2 全球化

由于经济贸易活动实现了经济全球化,使经济活动的组织载体也跨越了原来的国家、地区的界线,使各类组织结构产生了本质变化,也带来了组织管理的新问题:全球视野与开放性思维成为组织管理者应具备的基本素养。同时,现代企业制度对组织成员整体素质的要求也在提高。从某个组织自身发展来看,全球化应当是它应有的组织管理视野,为了持续增长,组织可能要制定海外发展的战略,同时,向海外销售产品与服务可以降低商业风险,所有这些都会推动组织在发展过程中积极应对全球化。图 1-3 表示组织在迎接全球化过程中会遇到的机会与挑战。

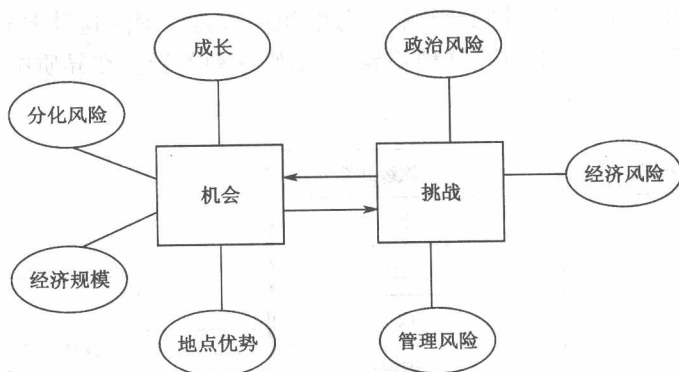


图 1-3 全球化过程中的机会与挑战

### 1.2.3 多元化

信息化和全球化必然带来组织的多元化影响。这种影响表现在两个方面,即文化的多元性与员工差异性。

第一,组织文化具有多元性。

人们承认不同的组织在不同文化背景下的组织行为是有差异的。全球化进程中带来的必然是组织所面临的文化的多元性。由于不同质的文化的相互碰撞,导致了多种价值观念的冲突与融合。在国外的管理心理学研究中,许多学者使用“克拉克洪-斯托特伯克”(Kluckhohn-Strodtbeck)构架(见表 1-2 所示)解释组织中文化多元性的影响因素<sup>[3]</sup>。在这个框架中,包含“与环境的关系”、“时间取向”、“人的本质”、“活动取向”、“责任中心”和“空间概念”等价值维度。

表 1-2 克拉克洪-斯托特伯克构架

| 价值维度   | 变化情况  |       |     |
|--------|-------|-------|-----|
| 与环境的关系 | 控制    | 和谐    | 屈从  |
| 时间取向   | 过去    | 现在    | 未来  |
| 人的本质   | 善     | 混合    | 恶   |
| 活动取向   | 存在    | 控制    | 做   |
| 责任中心   | 个人主义的 | 群体主义的 | 等级的 |
| 空间概念   | 隐私的   | 混合的   | 公开的 |

资料来源:罗宾斯.组织行为学.7版.孙健敏,李原,译.北京:中国人民大学出版社,1997:45.

第二,多元化还体现为组织成员的差异性的明显存在。

组织成员的单一成分的现象已经被组织成员的差异性所取代。图 1-4 显示了影响组织多元化的各种因素。可以看出,按照初级分类和次级分类,组织成员之间的差异性会对其组织行为产生不同的影响。因此,组织不是要消除这种差异性,而是在承认差异性的基础上,更好地研究这种差异,利用好这种差异。在异质中寻求其较同质有优势的特点,发挥其作用。

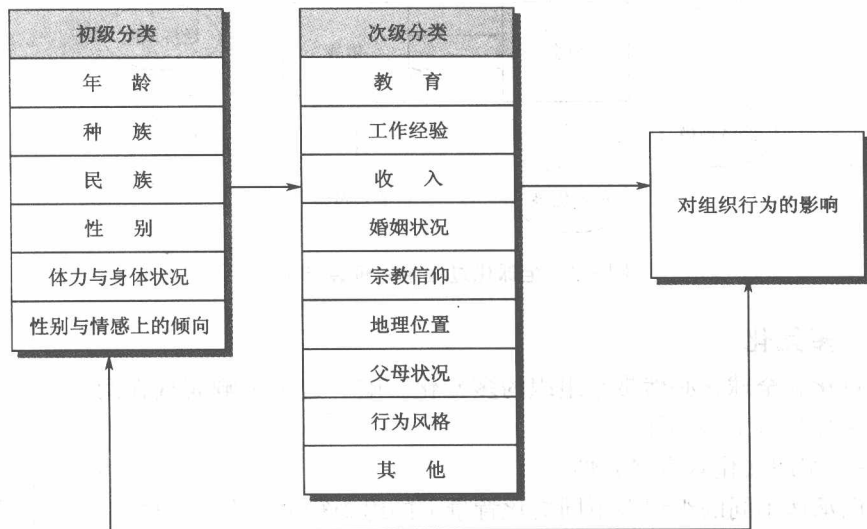


图 1-4 组织员工构成差异性与多元化的影响因素

资料来源:赫尔雷格尔,斯洛克姆,伍德曼.组织行为学.9版.俞文钊,丁彪等,译.上海:华东师范大学出版社,2001.

### 1.2.4 规范化

规范化表现为组织制度建设。管理心理学从组织制度建设的视角研究其理论发展与实践应用,因此,组织规范的建立与维护就构成现代组织管理的重要任务。在组织制度化建设中,组织的激励与制约制度建设是规范化的主要任务。

## 1.3 管理学与管理心理学

管理学与管理心理学密切相关。管理心理学是在管理科学发展基础上产生的。因此,在介绍管理心理学这门新学科之前,有必要先谈一谈管理科学的发展概况。

管理作为处理某种组织活动的手段,可称得上由来已久。人类的特点就在于其社会性。人们要组织在一起进行各种活动,总要有办法把大家管理起来才行。所以,各种管理思想可以追溯至古代。

### 1.3.1 中国古代的组织管理思想

在我国,古代先辈不但在实践中进行了出色的管理工作,而且还力图从理论上加以概括。

在春秋末年,杰出的军事家孙武所著的《孙子兵法》中就包含了许多精辟的管理思想。他提出,要想取得胜利,必须善于了解各方面的情况,必须注重“道”,即要重视领导与下属之间的意愿协调一致。“知己知彼,百战不殆”。“道者,令民与上同意也,故可与之死,可以与之生,而不畏危。”战国中期另一位著名的军事家孙臧在其所著的《孙臧兵法》中也论述了许多重要的管理思想。书中说:“恒胜有五:得主专制,胜。知道,胜。得众,胜。左右和,胜。量敌计险,胜。”意思是说,常胜的原因有五个方面:如果将帅得到君主信任有指挥作战的全权,可以胜利;知道战争规律可以胜利;得到群众的支持,可以胜利;内部团结一致,可以胜利;对敌人的情况了解清楚,充分估计困难,可以胜利。孙臧在这里所强调的正是管理学中所重视的职权、规律、群体关系和情报分析这样一些因素。

对于激励士气的问题,孙臧也非常重视。他指出,“不信于赏,百姓弗德。不敢去不善,百姓弗畏”。就是说,对好人好事要奖,对坏人坏事要罚。他还强调赏罚要及时,如“赏不逾日”,“罚不还面”。孙臧还特别注重士气的问题,把“激气”(激发士气)、“利气”(使士兵有锐气)、“励气”(鼓励斗志)、“断气”(使士兵果断,有决心)、“延气”(有持续作战的精神)等列为“全军聚众”、战敌致胜的要务。这些全面分析“士气”的原则,不仅对带兵打仗有用,对组织管理和搞好各方面的工作也都是不可缺少的。

我国古代另一部重要的典籍《管子·心术篇》中阐述了管子关于管理方法的思想。“心安是国安也,心治是国治也,治也者心也,安也者心也。治心在于中,治言出于口,治事加于民。故功作而民从,则百姓治矣。”要想治理好国家,使国家安定,必须先治民心,安民心,而要想治民心、安定民心,则必须把国民的事情办好。思想家老子在《老子·六十六章》中也曾提出过类似的思想:“欲上民,必以言下之;欲先民,必以身后之;是以圣人处上而民不重,处前而民不害。是以天下乐推而不厌。”意思是说,管理人民必须对人民表示谦逊,领导人民必须把自己放在人民之后。“圣人”在人民之上,而人民不感到有负担;在人民之前,而人民不认为有妨碍。这些有价值的

思想至今仍不失其积极意义。

### 1.3.2 西方古代的组织管理思想

在西方最早的管理思想可追溯到公元前的古希腊。如著名的思想家苏格拉底提出管理的普遍性原则。他认为,管理者应使下级服从其领导,管理者应该争取同盟者和支持者,管理者应有能力保持自己的人力 and 物力等等。在其后的古罗马时代,也曾有人为协调帝国多种多样的活动,提出过某些组织原则。

公元2至4世纪间,意大利的管理思想家尼可罗·马奇雅维利曾提出有名的“领导和管理四大原则”:第一,群众认可;第二,凝聚力;第三,统率力;第四,励治图存。上述四个原则相当于现代管理中决策者所必须具备的条件:在群众中建立较高的威信,搞好团结,优良的领导作风和进取创新精神。

此外,还值得一提的是威尼斯的兵工制造厂这个早期管理生产组织的雏形。威尼斯是一座著名的水上商业城市,其主要工业是造船业。威尼斯造船厂的修建因地制宜,坐落在河上。河的两岸都是按造船工艺程序的先后而顺次排列的仓库,船体的制造过程是采取“流水线”的作业方式,每完成一道工序,船就向前推进一步,一直到完工。这种类似于现代工业中自动装配线的“流水作业”,若无较高的管理水平是根本无法实现的。

以上所简要提及的管理思想其中尽管不乏深刻、精辟之处,但总体来说还不够系统。只是到了19世纪末、20世纪初,随着西方科学技术的发展和大机器生产社会化程度的提高,要求人们合理管理和组织复杂生产过程,科学的管理理论才应运而生,成为一门独立的学科。

### 1.3.3 早期管理学的产生

#### 1. 工业心理学

1886年,弗雷德里克·泰勒(F. W. Taylor)在美国全国工程师会议上发表了题为“作为经济学家的工程师”的论文,后又于1911年发表了著作《科学管理原理》。泰勒在他的研究成果中阐述了科学管理(scientific management)思想,他认为管理的主要原则应当包括:

- ①对组织雇员的每个工作环节都应当设立科学标准,以代替以前的经验方法;
- ②要科学地选择、培训和教育雇员,这与过去选择雇员和雇员自我培训的做法是不同的;
- ③真心实意地与雇员相互合作,并按照科学原理从事工作;
- ④在管理者与非管理者之间公平划分工作与责任。

泰勒和法约尔(H. Fayol)对管理学的形成具有重要影响。因为他们在管理的原则、方法、过程和管理的机制等方面进行了深入而全面的探讨,并取得了成就。而这些恰恰迎合了管理追求科学化、技术化的精神。这些研究成果后来被管理学者们直接引用到管理心理学学科中。