

管理心理学



程厦千 主编

中国商业出版社

管 理 心 理 学

主 编	程厦千	
副 主 编	司金奎	
主 审	刘亮如	
编写人员	白兴旺	邓福祥
	魏祖耀	毛越峰

中国商业出版社

(京)新登字 073 号

责任编辑:张 辉

装帧设计:郭同桢

责任校对:司金奎

管 理 心 理 学

程厦千 等编著

*

中国商业出版社出版发行

(100053 北京市广安门内报国寺一号)

新华书店总店北京发行所经销

蚌埠中发书刊发行有限责任公司激光照排

中国石油报社印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 1/32 印张:9.25 插页:1 字数:210 千字

1994 年 12 月第 1 版 1995 年 11 月第 2 次印刷

印数:10000—20000 册 定价:9.80 元

ISBN 7—5044—1925—7/F·1197

(如有印装质量问题可更换)

推 荐 说 明

本书由全国部分大中专院校教师,根据部颁教学计划和教学大纲编写而成。主要讲授管理心理学的基础知识和基本原理论,书中重点阐述了个性心理差异与管理、动机理论与管理、激励理论与管理、职工年龄心理的特征与心理保健、群体心理与管理、领导心理与管理及组织心理与管理等内容。经对使用过本书的学校教学实践的调查,并组织有关专家学者审定,特向各校推荐,以满足教学急需。本书可广泛用作各类大中专院校试用教材,亦可供作短训班教材和在岗企业管理人员自学用书。

本书由程厦千、司金銮、白兴旺、邓福祥、魏祖耀、毛越峰合著。由程厦千主编,由司金銮任副主编,由刘亮如主审。

本书在编写过程中得到许多院校领导和老师的大力支持,书中借鉴了国内外有关文献资料,由于篇幅所限,未能一一列出,特此一并致谢。书中不妥之处,敬请读者批评指正。

国内贸易部教育司

1993 年 12 月

目 录

第一章 管理心理学引论	(1)
第一节 管理心理学的起源和发展.....	(1)
第二节 管理心理学的研究与体系.....	(7)
第三节 管理心理学的价值和方法	(13)
第二章 管理心理要素分析	(21)
第一节 管理的认识心理分析	(21)
第二节 管理的情感心理分析	(29)
第三节 管理的意志心理分析	(32)
[案例与思考]	(38)
第三章 个性心理差异与管理	(42)
第一节 个性心理的特征研究	(42)
第二节 气质差异与管理分析	(46)
第三节 性格差异与管理分析	(52)
第四节 能力差异与管理分析	(59)
[案例与思考]	(68)
第四章 动机理论与管理	
——个体管理心理分析(上)	(72)
第一节 需要:工作动机的前提.....	(72)
第二节 动机:工作行为的动力.....	(83)
第三节 动机理论在管理中的应用	(89)
[案例与思考]	(91)
第五章 激励理论与管理	
——个体管理心理分析(下)	(94)

第一节	期望理论及其在管理中的应用	(94)
第二节	公平理论及其在管理中的应用	(98)
第三节	挫折理论及其在管理中的应用	(101)
	[案例与思考]	(110)
第六章 职工心理与管理(上)		
	——职工年龄区心理的特征与保健研究	(113)
第一节	青年职工心理的特征与保健	(113)
第二节	中年职工心理的特征与保健	(118)
第三节	老年职工心理特征与保健	(123)
	[案例与思考]	(127)
第七章 职工心理与管理(下)		
	——新时期职工“心理问题”与管理对策研究	(131)
第一节	职工心理问题的类型分析	(131)
第二节	职工心理问题的原因分析	(136)
第三节	职工心理问题的管理对策研究	(139)
	[案例与思考]	(144)
第八章 群体心理与管理(上)		
	——群体的理论心理动力分析	(147)
第一节	群体的特征分类及结构	(147)
第二节	群体功能及影响分析	(153)
第三节	群体心理动力系统分析	(158)
	[案例与思考]	(162)
第九章 群体心理与管理(下)		
	——群体管理心理实证研究	(165)
第一节	群体的士气与内聚力	(165)

第二节 群体的冲突与化解探析·····	(172)
第三节 非正式群体及其管理研究·····	(178)
[案例与思考]·····	(186)
第十章 领导心理与管理(上)	
——领导及其理论研究·····	(190)
第一节 领导的本质与功能·····	(190)
第二节 领导行为的影响力分析·····	(195)
第三节 领导行为理论及其研究·····	(206)
[案例与思考]·····	(229)
第十一章 领导心理与管理(下)	
——领导者与集体领导研究·····	(231)
第一节 领导者心理品质分析·····	(231)
第二节 领导心理策划分析·····	(237)
第三节 集体领导结构及其心理研究·····	(254)
[案例与思考]·····	(257)
第十二章 组织心理与管理研究 ·····	(260)
第一节 组织及其结构分析·····	(260)
第二节 组织效率与组织管理心理研究·····	(274)
第三节 组织变革与体制改革研究·····	(280)
[案例与思考]·····	(287)
中外参考文献 ·····	(289)

第一章 管理心理学引论

管理心理学作为一门新兴学科在短短的几十年间就风靡世界,改革开放的中国迫切需要研究和掌握这门科学,以适应社会主义市场经济体制的建设和发展。基于此,我们在引进、吸收、消化、创新的原则指导下试图探索出一个科学、实用的社会主义管理心理学理论体系。本章先就管理心理学的起源与发展、研究与体系、价值与方法等作科学的探讨。

第一节 管理心理学的起源和发展

一、管理心理学的起源研究

管理心理学作为一门崭新的综合性学科是建立在诸如社会心理学、劳动心理学、工业心理学、人事心理学、管理科学等学科理论的基石之上的,根据其基础理论的各学科的形成时间,国际学术界把管理心理学的起源与生成期定在本世纪 30~60 年代。

管理心理学的产生是和现代生产力、生产技术和相联系的社会化大生产的需要分不开的。二战以后,由于生产力的飞跃发展和生产关系中劳资矛盾的尖锐化,一些工业化国家相继提出寻求新的管理理论与方法的命题,其核心是如何开发人力资源、提高工作效率与管理水平。与此相适应的是,冯特

的心理实验研究^①被推而广之,引入工业企业、职员管理、群体关系等领域的研究,著名管理学者梅约在“霍桑试验”的基础上进一步拓展,于1932年提出“人际关系学说”,这是人类科学史上第一次正式地把社会学、心理学以及试验技术应用于企业管理并起到了推进管理科学“加速度地发展”的功效。与此相承接的是,人本主义心理学向全球扩散影响,勒温创建的群体动力学理论、马斯洛创建的需要层次理论,莫里诺创建的社会测量学理论等被用于解释管理心理问题,而管理科学理论也深受系统论、信息论、控制论的启发而有长足的发展,1949年诞生于芝加哥大学的“行为科学”(Consumer Behavior)在综合研究领域作出了科学示范,尤其是耗散结构理论、协同学理论以及模拟技术的推广,为管理心理学的发育提供了科学的理论依据。至60年代中叶,管理心理理论研究开始发生“质变”。从研究的范围看,它由50年代的工业企业的组织管理扩展到政府机关、军队、学校、医院和政治团体;^②在研究方法上,它由50年代的单因素分析发展到多变量的综合分析,从传统的实验室中的实验研究发展到现场实验、参与观察以及进行大规模的问卷调查和数理统计分析;在理论上,它从静态观点发展为从系统观点和应变观点去考察管理工作中的各种心理学问题;在研究队伍上,它由单一的少数的心理学家扩大到社会学家、人类学家、经济学家、行政学家、数学家、工程学家等等,这些不同研究领域的研究者自觉不自觉地开始协同作战并取得惊人的成果。上述各方面的努力,为管理心理

① 详参《心理学》,全国九院校合编,广西人民出版社1982年版,P4

② 详参《实用管理心理学》,夏国新编著,中央民族学院出版社1992年版,P14。

学的体系化、科学化提供了前提条件。“管理心理学”一词首次作为美国管理学家莉莲·吉尔布雷斯于1914年出版的《管理心理学》书名,那时他力图把早期心理学的概念应用到科学管理中去,但由于各种客观条件的局限使之未能如愿。间隔44年,即至1958年,美国斯坦福大学教授H·莱维特敏捷地发现重提莉莲·吉尔布雷斯的书名的契机已经到来,在他的倡导下,同年该校即正式用“管理心理学”课程名称取代“工业心理学”的名称,据H·莱维特教授给我国同行的一封信^①所说,“用‘管理’这个词来替换‘工业’这个词的原意是想引导读者去考虑这样的问题:如何领导、管理和组织一大批人去完成特定的任务”。但在我们看来,H·莱维特教授的“信”中并未道出管理心理学生成的“真谛”(必然性)。该学科的生成是该学科的内在机制与外在机制相互作用的必然结果,就是说,至60年代末,管理心理理论研究客观上要向体系化转变,即使H·莱维特教授不去倡导以“管理心理学”替代“工业心理学”,也会有其他学者提出。比如,1959年美国心理学家M·海尔就发表论文,将“工业心理学”一分为三,(即人事心理学、人类工程学和工业社会心理学),其中“工业社会心理学实际上就是管理心理学”^②这个断言得到了比较两个术语下的学科体系得出内容相同的结论的支持。再比如,1961年,由著名管理心理学家V·H·弗洛姆和社会心理学家R·F·梅尔联合在《美国心理学年鉴》上发表的一篇题为《工业社会心理学》的综述评论中也指出了该学科应根据两个基本模型进行研究,“第一以个体为分析单元,研究劳动的社会环境对个人

① 《美国学者谈组织行为学的起源》,载《经济管理》1985年第5期。

② 苏东水著《管理心理学》,复旦大学出版社1987年版,P30。

动机、态度和行为的影响；第二，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，生产班组和较大组织系统的社会心理问题。”这些都雄辩地证明管理心理学起源与生成的客观必然性。

二、管理心理学的发展研究

从1960年至今是管理心理学由美国向世界推广并产生“共鸣”的发展时期。

（一）管理心理学在美国的发展

管理心理学在美国的发展进程中出现了一系列可喜的变化。H·莱维特等人在《美国心理学年鉴》1964年卷中以《组织心理学》为题发表综述，认为在美国，管理心理学除了在研究的队伍、范围进一步扩大、方法有所更新之外，自六十年代以来该学科“逐渐趋于综合化”，他强调六十年代末期出现的“组织行为学”的重要作用，以致使“组织行为学”普及美国的一些管理学院，而且这个名称延用至今。现在看来，这是当时一方面强调组织问题的研究所致，而另一方面更是受到行为主义心理学、行为科学影响的结果。从美国第一部名副其实的由H·莱维特所著的《管理心理学》到薛恩所著的《组织心理学》再到H·西蒙的《组织行为》、卢桑的《组织行为学》，就其研究内容而论没有多少变化，只是侧重点有所不同。尽管现在美国的管理院校几乎所有的研究管理行为的小组都取名为“组织行为学小组”，但从美国出版的有关管理心理学的专著或教材而论，其理论研究的重点仍属于管理心理学的范畴；再从美国近年来的学位授予名称而言，都是以管理心理学命名的，据美国心理学会的统计，美国近年来已授予管理心理学博

士学位的就达两千多人。此外,管理心理学在美国的发展中近年已逐渐“裂变”成一些分支学科(即部门管理心理学),如《工业管理心理学》、《学校管理心理学》、《领导心理学》等。我们认为,这种“裂变”是以系列化、全方位的态势从各个侧面对管理心理学作深度性与广度性的探索为标志的,而这些探索的成果又将会进一步推动管理心理学的进一步完善,正所谓“分久必合”。在这些探索中,我们看到了美国学者进行吸收、借鉴其他国家的精神成果,如对中国的古典心理学思想与古典管理思想研究等,这种跨文化的学术交流为促进管理心理学“走向世界”提供了双向性的发展契机。

(二)管理心理学在前苏联的发展

管理心理学在本世纪七十年代就被前苏联学者所引进。十月革命后,在德国“心理技术学”思潮的影响下,前苏联流行《心理技术学》,60年代以后,前苏联才真正开始“工业心理学”的研究。其后不久,一些应用心理学家开始关注美国管理心理学的发展趋向并从事这方面的探索。苏共二十六大强调指出:“完善管理工作迫切需要从心理学方面对管理人才进行改造”。1971年,前苏联国家科委国民经济管理研究所率先设立了管理社会学和管理心理学教研室,这是前苏联设立的第一个管理心理学学术机构。此后,有关部门也相继成立了该学科的研究机构,如1974年前苏联内务部科学院成立了管理心理学教研室和试验室,1979年奥尔忠尼启(或译为“奥尔忠尼奇”)管理研究所也成立了管理社会学和管理心理学教研室,同年前苏联出版了内务部科学研究员A·ü·季托夫所著的《管理心理学》一书,这是前苏联公开出版的第一本管理心理学教科书。1983年A·π·茹拉夫廖夫以《管理的社会心理学

问题》为题^①进一步探讨并总结了前苏联关于管理心理学的对象、发展趋势、研究基本方面等问题,对推进前苏联的管理心理学发展起到重要作用。

(三)管理心理学在保加利亚的发展

管理心理学在保加利亚的发展是与 φ ·吉诺夫教授的卓越劳作分不开的。他作为保加利亚社会科学、社会管理研究所心理学部的领导者从80年代以来即转入管理心理学研究,在广泛调查和批判地吸收西方组织管理学的合理成分的基础上推出了《管理心理学》专著。这本专著出版后迅速在前苏联及东欧社会主义国家中引起了强烈的反响,被誉为“第一次把管理心理学各种问题作为一个明确的体系加以理论和实践的论证”,是一部“宝贵的著作”。其后在亚洲一些社会主义国家也引起了振动。^②这部著作不仅为保加利亚创立了管理心理学体系,而且为该学科在国际上的发展提供了借鉴性经验。

(四)管理心理学在中国的发展

管理心理学是在1978年为适应“四化”建设需要而被引入中国的。1978~1980年间,只是一般的介绍和评论,1981年,中央负责同志向经济部门推荐了美国学者杜拉克所著《有效的管理者》一书,推动了中国管理心理学的发展。此后中国心理学会设立了工业心理专业委员会,明确了中国工业心理学包括工程心理学和管理心理学,台湾学者林荣摸著《工业心理学》、汤淑贞著《管理心理学》先后传播到大陆,1983年,卢盛忠等编《管理心理学讲义》(内部铅印)、1985年俞文钊编著

^① 《社会心理学的应用问题》,莫斯科,科学出版社1983年俄文版,P173—189。

^② 详参《吉诺夫的〈管理心理学〉》,载《经济日报》1985年4月4日。

《管理心理学》问世,自1986年至今,中国共出版管理心理学教材、专著约达20种之多,一些高校也相继开设了这门课程。“十四大”以来,社会主义市场经济的空前发展对管理心理学提出了更高的要求,中国管理心理学家们为使这项研究迎头赶上发达国家正在辛勤地耕耘着。

管理心理学作为一门有向世界推广价值的实用“软”技术,在日、英、法诸国也正进行着广泛而深入的发展和研究。可以预测,管理心理学在跨世纪的科学系统中愈加显示出其特有的生命力和影响力,我们有责任与中外同行们一道为推进该学科向国际化方向发展作出自己的努力。

第二节 管理心理学的研究与体系

管理心理学是一门正在走向成熟、尚待完善的科学,构建其理论体系,必须认真总结近年来各种研究的学术观点,可以说讨论管理心理学的理论研究是设计中国社会主义《管理心理学》体系的基础。

一、管理心理学的研究

我们在排列近年国内出版的管理心理学专著或教材中发现,几乎所有的版本在论及管理心理学的研究时都罗列“霍桑实验”之类,这当然是必要的,但因此而忽略当代学术观点的介绍则未必妥当。我们认为管理心理学的研究主要应指当代学术观点的评介。基此,以下就国际学术界关于管理心理学的对象与范畴的讨论作简要归纳。

(一)管理心理学的对象研究

什么是管理心理学的对象？这是一个首先必须确立却又有争议的命题。其中涉及一系列概念的认识问题。归纳起来，大致有三种观点。

1. 保加利亚管理心理学家古诺夫把“管理”看成社会中的一个系统，包括“管理和被管理两个子系统”，在这个系统中活动的人被分为参加管理的领导者和被管理的执行者。基此，他把管理心理学的对象归纳为：领导者的心理过程、状态和素质的特点，他们在管理活动中的心理特点及集中的相互关系，执行者的心理特点，执行者与执行者及执行者与领导者之间的相互关系，集体和共同体的心理特点。它们之间的相互关系及它们的内部在社会管理范围内所发生的社会心理过程。

2. 美国管理心理学家 V·H·弗洛姆、R·F·梅尔、H·莱维特、M·海尔、薛恩、卢桑等人则认为管理心理学的对象分为个体分析单元和社会系统分析单元两个基本模型，他们研究的重点逐渐转向“组织行为”、“群体行为”，把人行为作为组织或群体行为的核心，既讨论“人—人”系统，也讨论“人—机”系统。来华讲学的美国几位颇有影响的教授都说“管理心理学也叫组织行为学”，这显然是受该国行为主义心理学派影响所致，而我们并不以为然。事实上，美国学者的学术观点也并非一致，“学派之争”仍在继续。

3. 前苏联管理心理学家 A·π·茹拉夫廖夫、K·K·普拉托诺夫、R·泽列涅夫斯基等人则基于“管理心理学”的基本概念——“管理”和“领导”是不等的。“管理”是较广的概念，“领导是管理的一种”，提出该学科的对象包括：(1)管理主体和管理客体在一些管理子系统中相互作用的心理学规律；(2)

在管理相互作用过程中产生的、管理主体与管理客体之间的管理关系(相互关系)的心理学问题;(3)作为管理主体和管理客体的个人、集团(集体)和整个组织的心理特点。^①

(二)管理心理学的范畴研究

管理心理学的对象观决定着该学科的范畴研究。近年来学术界在界定管理心理学的范畴方面有点“混乱”，一个明显的证据是，同名为《管理心理学》，有的只讨论一般的理论，而有的除讨论一般理论问题，还讨论人事管理心理、企业管理心理、学校管理心理、工程管理心理等，甚至有的还把“消费者心理”也“拉入”作专章讨论。^②我们认为把“消费者心理”纳入管理心理学的范畴是明显错误的，按照科学理论的规定，一门新学科的建立最起码的是不能和其他已经形成的学科发生“争地盘”现象的，“消费心理学”是已经成熟的学科，故而国外管理心理学著作几乎没有论及“消费心理学”的，这一点应引起中国学术界的深思。

前苏联社会心理学 E·B·肖洛霍娃认为，“现在(指 1975 年)，管理心理学是联系全部社会心理学问题的关键。管理的心理学问题的综合，包括‘人—人’系统中一整套最复杂的关系……个人和集体既是作用的客体、管理的客体，也是管理的主体。这种管理的方式、方法和手段——这一切都属心理学研究的范围”，^③A·π·茹拉夫廖夫 1983 年撰文认为 E·B·肖洛霍娃的见解是“公正”的，但他同时又说，“社会技术系

① 详参《社会心理学问题》，莫斯科，科学出版社 1983 年俄文版，P173—189；B·φ·鲁巴钦、A·B·菲力波夫《管理心理学方面》，莫斯科，知识出版社 1973 年俄文版，P3；K·K·普拉扎诺夫《集体与个人》莫斯科，科学出版社 1975 年俄文版，P94。

② 如苏联车水著《管理心理学》，复旦大学出版社 1987 年版。

③ E·B·肖洛霍娃《社会心理学：问题和任务》，载《社会心理学的方法论问题》，莫斯科，科学出版社 1975 年俄文版），P11—2。

表 1—1 中国管理心理学体系对照表

出版时间	编著者(或第一主编)	体系设计(章以 1、2、3……表示)
1983年(内印)	卢盛忠等	1. 管理心理学的发展及其在心理学中的地位; 2. 人性的假设与管理; 3. 个性; 4. 知觉; 5. 需要与动机; 6. 态度; 7. 群体心理的一般问题; 8. 群体动力; 9. 群体的沟通与冲突; 10. 群体心理的人际关系; 11. 领导心理; 12. 组织结构和组织理论; 13. 组织的变革; 14. 组织的发展。
1985年	俞文钊	1. 管理心理学的对象、任务、方法; 2. 西方管理心理学的发展; 3. 苏联管理心理学的发展; 4. 个体心理与管理; 5. 激励理论; 6. 需要理论与管理; 7. 目标管理; 8. 挫折理论与管理; 9. 态度理论与管理; 10. 群体心理; 11. 群体的沟通、交往与冲突; 12. 苏联管理心理学关于群体社会心理气氛的理论与实践; 13. 领导心理; 14. 苏联管理心理学领导心理的理论与实践; 15. 组织心理。
1987年	孙汝亭等	1. 管理心理学的对象、任务、方法和意义; 2. 个体心理; 3. 团体心理; 4. 工程心理; 5. 人事心理; 6. 组织心理; 7. 角色规范与劳动分工; 8. 管理与考核; 9. 管理与训练; 10. 学习心理; 11. 心理卫生; 12. 消费心理。
1987年	苏东水	1. 管理心理学的对象; 2. 管理心理的产生发展; 3. 管理心理学的理论基础; 4. 人的个性; 5. 人的需要; 6. 人的期望; 7. 人的挫折; 8. 人性管理; 9. 激励行为; 10. 决策行为; 11. 领导行为; 12. 组织行为; 13. 创造行为; 14. 劳动者心理; 15. 消费者心理; 16. 青年人心理; 17. 群体心理; 18. 人的心理测定方法
1990年	聂国新	1. 管理心理学概述; 2. 人性的假设与管理; 3. 社会知觉与管理; 4. 个性差异与管理; 5. 需要、动机与激励理论; 6. 情绪、情感与管理; 7. 态度与管理; 8. 群体心理与管理; 9. 人际关系与管理; 10. 领导心理与管理; 11. 组织心理与管理。
1991年	张匀月等	1. 管理心理学的概述; 2. 管理心理学的形成与发展; 3. 管理心理学的概述中的人性理论; 4. 需要动机与激励理论; 5. 个体差异与管理; 6. 心理健康与心理咨询; 7. 群体心理与管理; 8. 群体的凝聚力; 9. 群体的合作与竞争; 10. 群体的意见沟通; 11. 群本中的人际关系; 12. 组织结构与管理; 13. 组织环境与组织变革; 14. 领导; 15. 领导的心理特征