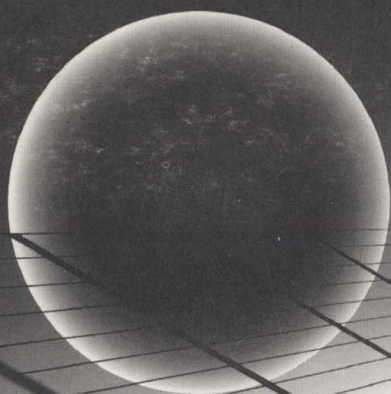


管理心理学教程

刘明杰 刘丁有 主编

西北工业大学出版社



管 理 心 理 学 教 程

主 编 刘明杰 刘丁有
副主编 许刚全 王明礼
马曼丽 焦念玲

西 北 工 业 大 学 出 版 社

1998 年 9 月 西 安

(陕)新登字 009 号

【内容简介】 本书主要介绍了管理心理学的基本概念、研究的对象、方法、激励原则和九个激励理论,还介绍了态度及其改变、群体心理、非正式群体心理和群体中的人际关系及其沟通,最后介绍了领导心理和行为,并在书末附有一些咨询和测量方法。

本书主要用作高等院校、党校、团校、管理岗位培训的教材,也可作为企事业单位的管理人员提高管理水平和自身素质的基础读物,还可作为部队、共青团干部的参考读物。

管理心理学教程

刘明杰 刘丁有 主编

责任编辑 何格夫

责任校对 耿明丽

*

©1998 西北工业大学出版社出版发行

(邮编: 710072 西安市友谊西路127号 电话: 8491147)

全国各地新华书店经销

西北工业大学出版社印刷厂印装

ISBN 7-5612-1075-2/G·147

*

开本: 850×1168 毫米 1/32

印张: 10.25 字数: 250 千字

1998年9月第1版

1998年9月第1次印刷

印数: 1—5 000 册

定价: 14.50 元

购买本社出版的图书,如有缺页、错页的,本社发行部负责调换。

前 言

管理的水平和效率直接关系到国家是否繁荣、企业是否兴旺、人民是否富裕,其关键是如何激励和发挥人的积极性和主动性。管理心理学是集管理学、心理学、社会学、人类学、生理学、生物学等科学于一体,将其融合、提炼,以管理过程中人的心理活动与行为规律为研究对象,以提高和调动人的积极性为目的的一门多学科交叉的科学。

为使正在从事或将要从事管理和改革工作的人们从理论上完整地系统地掌握管理心理学知识,掌握“理心”和“理人”之术,从而更好地调动和激发人的积极性,提高管理效率,我们编写了这本《管理心理学教程》。

本书吸取各家所长并突出自己的特点,在比较系统地阐述管理心理学的基本理论的基础上,注意吸收国内外有关研究的最新成果,拓展新内容,特别强调总结、提炼我国改革开放以来企业的先进经验,力求做到观点明确有新意,逻辑严谨有层次,论证透彻有根据,结构完整有特点。本书主要介绍了管理心理学的基本概念、研究的对象、方法、激励原则和九个激励理论,还介绍了态度及其改变、群体心理、非正式群体心理和群体中的人际关系及其沟通,最后介绍了领导心理和行为,并在书末附有一些咨询和测量方法。

本书主要用作高等院校、党校、团校、管理岗位培训的教材,也可作为企事业单位的管理人员提高管理水平和自身素质的基础读物,还可作为部队、共青团干部的参考读物。

本书由刘明杰、刘丁有任主编,许刚全、王明礼、马曼丽、焦念玲任副主编。第一章由刘明杰、王明礼编写;第二章由刘明杰、牛甲

萍编写；第三章由郁良根（第一节）、平旭（第二、四、五节）、殷宏健（第三节）编写；第四章由黄国青编写；第五章由刘明杰编写；第六章由余建年编写；第七章由刘丁有编写；第八章由张有胜编写；第九章由焦念玲（第一节）、李洪生（第二节）、平旭（第三节）编写；第十章由骆长晟（第一、二节）、焦念玲（第三节）、孙瑞平（第四节）编写；第十一章由许刚全编写；附录由刘丁有、刘明杰编写；全书最后由刘明杰统稿。

在编写过程中，西北工业大学社科系的王明礼副教授对本书做了认真细致的修改；南京航空航天大学商学院博士潘军副教授对第三、九、十章做了认真细致的修改，刘玉营、寇晓东对书稿提了许多具体的修改意见；西北工业大学管理学院的夏维力副教授对此书提出了指导性意见；同时，作者参阅和借鉴了国内外同行的一些研究成果，在此一并表示衷心的感谢！

西北工业大学著名材料物理学教授刘林对此书的出版给予了很大的帮助，在此表示诚挚的感谢！

由于作者水平有限，时间仓促，纰缪之处在所难免，真诚地希望各位同仁批评指正。

编 者

1998 年 6 月

目 录

第一章 管理心理学的基本概念	1
第一节 什么是管理心理学	1
第二节 管理心理学研究的对象和内容	3
第三节 管理心理学的产生与发展	5
第四节 管理心理学的研究方法	15
第五节 管理心理学的理论基础	23
思考题	30
第二章 人性假设与管理	31
第一节 “经济人”假设与 X 理论	31
第二节 “社会人”假设与人群关系理论	34
第三节 “自我实现人”假设与 Y 理论	38
第四节 “复杂人”假设与超 Y 理论	42
思考题	44
第三章 个性心理	45
第一节 心理概述	45
第二节 个性的一般理论	50
第三节 气质的差异与管理	55
第四节 能力的差异与管理	65
第五节 性格的差异与管理	71
思考题	78

第四章 个体行为的激励	79
第一节 行为激励的一般概念	79
第二节 激励的原则和途径	82
第三节 需要、动机和行为的一般概念及其关系	93
思考题	101
第五章 激励理论	102
第一节 需要层次理论	102
第二节 双因素理论	110
第三节 期望理论	114
第四节 公平理论	119
第五节 目标激励理论与目标管理	125
第六节 强化理论	137
第七节 活化理论	141
第八节 成就需要理论	143
第九节 挫折理论	145
思考题	153
第六章 态度及其改变	155
第一节 态度概述	155
第二节 态度的形成与改变	159
第三节 国外有关态度转变的理论	165
第四节 态度改变与管理	171
思考题	176
第七章 群体心理	177
第一节 群体的一般概念	177

第二节 群体的分类和功能·····	179
第三节 群体压力和社会从众行为·····	184
第四节 群体的内聚力·····	191
第五节 群体的士气·····	196
思考题·····	200
第八章 非正式群体·····	201
第一节 非正式群体的基本概念·····	201
第二节 非正式群体形成的原因·····	205
第三节 非正式群体的作用·····	207
第四节 如何正确对待非正式群体·····	212
思考题·····	216
第九章 群体中的人际关系·····	217
第一节 人际关系的一般概念·····	217
第二节 群体的冲突与沟通·····	226
第三节 社会测量方法·····	235
思考题·····	239
第十章 领导心理与行为·····	240
第一节 领导的概念·····	240
第二节 领导的职能·····	244
第三节 领导影响力·····	249
第四节 有效的领导·····	257
思考题·····	267
第十一章 组织变革的心理与行为·····	268
第一节 组织的概念与分类·····	268

第二节 组织理论	271
第三节 组织结构	275
第四节 组织变革	285
思考题	293
附录 心理咨询及测量	294
一、心理健康的咨询与测量	294
二、焦虑过度的自我咨询与测量	299
三、个人气质的测量	301
四、内曼和科尔施太特的内外向人格测量	305
五、创造力测量	308
六、观察力测量	309
七、想像力测量	311
八、你是否“善谈”测量	312
九、激励种类测量	314
十、你是否自卑测量	315
主要参考书目	319

第一章 管理心理学的基本概念

管理心理学是 20 世纪中叶产生并发展起来的一门新兴学科，它的产生有其历史背景和客观条件。如今，这门学科的研究无论在发达的资本主义国家还是发展中国家都有一定的展开。科学发展的规律告诉我们，凡是新兴学科的出现都不是一种偶然，均是在已有学科的发展过程中形成或派生出来的。管理心理学就是从管理学、心理学和行为科学的发展中派生出来的一门新兴学科。

学习和研究管理心理学，首先应对其全貌和基本概念有所了解，如研究对象、内容、任务及研究方法、发展历史等有一个了解，这样才能进一步掌握和应用这门学科的精髓。

第一节 什么是管理心理学

从管理心理学的发展史来看，这门学科是从管理科学出发，不断地将心理学的有关理论应用于管理之中，从而丰富和发展了管理科学。在这个不断丰富和发展的过程中，管理心理学被派生出来。因此，管理心理学是介于管理学与心理学之间的一门交叉学科。

关于管理心理学的概念，众说纷纭，很难说这些定义中哪个概念最为准确。在此，作者根据自己的研究体会，给出以下管理心理学的概念：管理心理学是指通过研究社会集团中人的心理现象和行为规律，来预测并控制人的行为，发挥组织的功能，调动人的积极性，实现一个组织目标的科学。

任何社会成员，都须归属于一个社会集团，如大学生归属于一

个班级、一个系、一个学校；解放军战士归属于一个班、排、连；工人归属于班组、车间；党、团员归属于一个支部；干部归属于一个科室等等。这些归属的载体就叫社会集团。只有有了这些社会集团，才能谈及管理，否则管理无法着手。对于社会游民，他们没有归属，就谈不上对其进行管理。当然，就管理而言，给游民寻找安排归属仍是其职责之一。社会集团是由人构成的。任何一个班组、连队等均被称之为一个社会集团，而班组、连队均是由一个个有思想、会思维的人组成的。在这些人群中，人们的行为有其特殊性，也有其普遍性。管理心理学正是根据人的这些特殊性，寻找其普遍性，从而研究社会集团中人的行为规律。

人的行为是有一定规律的。虽然人的个性有其特殊性，但它仍不乏规律性。例如，在市场经济大潮中，从整个社会消费来看，厂家为了追求更大的经济效益，一般把消费产品首先盯在儿童用品上，如少儿食品、玩具、童装等，其次是盯在女同志用品上，如衣服、化妆品、金银首饰等，再次才是男士用品，而老人用品所占市场产品的比重就寥寥无几了。再如，一般人受到激励后会增强其自信心和责任感。例如，某大学管理学院一个学企业管理的学生在大二初期就自发举办了一次“全息照相技术”展览，他从设计、借展品、组织人员、宣传到展出都取得了非常好的效果。他通过展览还顺便销售了上千张全息照片，赚了500余元的额外收入。他的这一行为被院长在全院学生大会上给予了充分的肯定和表扬。这一表扬对这个学生产生了很大的激励效应。在后来的两年多时间里，他在“管理”的实践中取得了更大的成绩。

根据人的行为是有一定规律性的这一原理，管理者就可依据一定的理论知识去预测和控制人的行为。当预测到行为以后，对于积极向上的行为要予以支持，使其继续保持并进一步发展，如对于大学生受自我实现需要的支配，刻苦钻研，探求科学的行为，我们要给其创造一定的客观条件，使其不断地追求，不断地进步；对于

消极和落后的行为要予以引导,使其朝正确方向发展。当人受到挫折时,会给内心带来痛苦和失望,管理者就应及时改变受挫人的环境,开展疏导工作,特别是在大学里,一些抑郁气质的人在心理上受严重挫折或有不可逾越的坎坷时,更需要管理者和心理医生去开导、帮助他们,使其改变自己的行为,朝着光明之路前行。

在企业里,我们只有预测并控制人的行为才能更好地引导人们去充分施展自己的才能,即要充分地调动每个社会集团和这些集团中人的积极性。这些社会集团中人的积极性只要发挥出来,组织的功能也就发挥了,组织的目标就能较顺利地实现。

管理心理学将社会科学、自然科学、管理科学、行为科学、心理学、人类学、伦理学等融于一体来研究个体心理、管理心理、人群心理和组织领导心理,从而最大限度地调动人的积极性、主动性和创造性,实现组织目标。

第二节 管理心理学研究的对象和内容

一、管理心理学的研究对象

由定义可知,管理心理学的研究对象是社会集团中人的心理现象和行为规律。简单地讲,就是研究管理活动中人的心理现象及其规律。为什么管理心理学将企业中人的心理活动作为其独特的研究对象呢?这主要是因为:

(1) 社会活动的主体是人。由于社会活动的主体是人,企业活动的主体当然也是人,离开人这个企业活动的发动者和执行者,企业中所有的资源要素都将失去它们应有的作用。在我国的大中型企业中,一般人感觉设备和资金是最重要的因素,他们认为企业只要有了现代化的设备和足够的资金,经济效益就一定能上去。其实不然,对于企业来讲,设备和资金固然很重要,但绝非是头等重要,

企业最重要的因素应该是人,特别是高级人才。譬如,张某有几百万元资金,拟办一个生产酸奶的企业,他最先考虑的应是否有这方面的技术人才,有了,才能上马,否则,谁敢轻举妄动呢?当然,对于劳动力的需求,在我国已不成问题了,但在其他一些国家,如日本、加拿大等国并非都不成为问题,对于人才的需求则更为突出。所以说,企业活动的主体是人。

在现代工业革命和市场经济的浪潮中,尽管出现了电脑和机器人这些人脑和人的替代物,但它们毕竟是人的创造物,要受到人的操纵与控制,它们在替代和模拟人脑与人的活动过程中,与人脑和人之间永远存在着一个发展的“异步差”,所以它们最终无法替代人们在企业活动中的主体位置。人是有情感、有个性、有心理活动的,如果要使人这个企业活动的主体在工作中发挥积极作用,提高劳动积极性,就应当首先研究人的心理活动和行为规律,控制并强化其行为,以达到与组织目标同步。

(2) 企业管理的中心是人。现代企业管理一般可分为两个方面:一是对生产资料的管理;二是对掌握这些生产资料而从事生产活动的人的管理。二者相比较,后者显然重要,其重要性就在于这一管理过程无论怎样都离不开人的活动。人既是这一活动的主体,又是这一过程的研究管理对象。管理活动是人的活动,其中人就是活动的人。管理心理学在这里的作用就在于从人的角度,特别是从人的心理过程、个性心理和行为规律的角度去研究和完善管理过程,探讨如何运用心理学的原理和方法使管理活动更有成效。

(3) 现代管理的发展日益强调的因素是人。现代管理科学的发展使得人的体力劳动比重逐渐下降,脑力劳动的比重日益上升,管理越来越重视和强调人的因素。实践证明,对于脑力劳动者最有效的管理方法就是关心和满足他们正常的物质的和精神的心理需求,尤其是自我尊重和自我实现的需求,为他们创造良好的工作条件、生活条件和心理环境,从而有效地调动他们劳动和创造的积

极性。

综上所述,人及其心理活动是管理心理学研究对象的中心。

二、管理心理学的研究内容

每门科学都有其不同的研究内容,管理心理学的研究内容主要包括:个体心理与行为、群体心理与行为及组织领导心理与行为。在这三个部分中,每一部分又包含着许多丰富而具体的研究内容。

在个体心理与行为部分中,我们主要研究的是个性及其差异管理、个体行为的心理动机、行为导向及如何激励个体活动的积极性,重点研究九种激励理论,还有个体的态度及其改变。

在群体心理与行为部分中,主要研究群体心理,包括群体的概念、分类、功能、群体压力、内聚力及士气,比较突出地研究了非正式群体。从非正式群体的概念、分类、特点及成因到研究非正式群体的作用及如何引导非正式群体。

在组织领导心理与行为部分中,着重研究如何使现代领导工作科学化。其中涉及领导的职能、影响力、有效行为等内容。对组织的结构、理论、变革与发展也作了重要的研究。

第三节 管理心理学的产生与发展

管理心理学起源于 20 世纪初期,于 40 年代末、50 年代初进一步发展成为一门独立的学科。它是心理科学的一个重要组成部分,是在管理科学和心理科学结合的基础上形成和发展起来的一门边缘学科。管理心理学通过揭示管理过程中人的心理活动规律,为对人的科学管理提供心理方面的理论依据,促进管理工作科学化。可见,要掌握管理心理学,除应了解管理科学的发展外,还应了解掌握管理心理学的理论基础。

一、管理科学的发展

自人类生产开始时就存在着管理问题。我国是具有 5 000 年历史的文明古国,在长期的生产斗争中积累了丰富的管理经验。国外管理界学者认为,世界上第一部系统地论述管理问题内容的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。早在秦始皇时代,我国就修建了闻名世界的万里长城,统一了度量衡,修造了通往全国各地的“驰道”。可以设想,如果没有卓越的组织管理才能和丰富的管理经验,是不可能建造如此宏伟工程的。但无论如何,在古代和中世纪,管理还没有形成一门科学。管理真正成为一门科学只有 100 多年的历史。随着资本主义的产生和发展,从手工业生产转变到机器大工业生产,从手工业的作坊转变为现代化的工厂,在机器生产代替手工劳动之后,管理才逐渐形成为一门科学。其发展可大致分为四个阶段。

1. 早期管理

早期管理是指从手工业生产向机器生产转变的初期。在这个时期,实际上还谈不上真正的管理科学。这时所谓的管理,无非是工厂老板和工头对工人严加管束、残酷剥削。管理只是凭老板的个人经验。工人的技术培训只是采用师傅带徒弟的办法,师傅怎么干,徒弟也跟着怎么干。没有科学计算的劳动定额,定额由老板凭经验随意决定,也没有固定的劳动时间。因此,老板为了追求最大的利润,可以无限度地延长工作时间。

应当指出,资本主义初期之所以能采取各种残酷的手段肆无忌惮地剥削工人,是有其历史背景的。当时,农村处于破产状态,大批劳动力流入城市,形成了广大的劳动力后备军,而工人阶级还处于自发斗争的阶段,没有真正团结起来,没有自己的统一组织,无法进行有效的斗争。恩格斯在《英国工人阶级状况》一书中,对于这一时期的工人阶级状况作了生动的描绘和深刻的分析,同时也反

映了当时的管理情况。

2. 科学管理

从19世纪末至20世纪初,管理才真正成为一门科学。这一时期称之为科学管理时期,泰勒是科学管理的主要代表人物。

泰勒(A. Tylor)从1874年开始在一家小型公司里当学徒,1878年以后,先后在米德瓦和伯利恒钢铁公司做工。他提升很快,6年之内从普通工人提升为领班、车间工长、车间主任、总机械师,直至总工程师。1900年左右,他在伯利恒钢铁公司进行了著名的“搬铁块”实验,为搬铁块的工人设计了一套标准的动作方式,按照这套标准动作干活,使每个工人的平均日产量由原来的12.5英吨(每英吨为2240磅)提高到47.5英吨。这就是后来被称之为“时间-动作分析”的实验。以后,泰勒又相继进行了“铁锹实验”、“金属切削实验”等一系列实验,提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。

科学管理以泰勒为主要代表人物,但其他的管理科学家也对科学管理做出了贡献。例如,甘特(Henry L. Gantt)发明了“计划图表”,这种图表以甘特的名字命名,又称“甘特图表”。吉尔布雷斯(Lillian Gilbreth)夫妇进行了动作分析研究,特别是吉尔布雷斯夫人是一位心理学家,她采用电影摄影,对工人手部动作进行了细致的分析,为科学管理做出了贡献。1911年出版的泰勒的《科学管理原理》一书,成为科学管理的代表作。因此,科学管理又称为泰勒制,而且在资本主义国家,泰勒被称为“科学管理之父”。

对泰勒制,列宁曾作了正确的评价:“资本主义在这方面的最新发明——泰勒制——也同资本主义其他一切进步的东西一样,有两个方面,一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段,另一方面是一系列的最丰富的科学成就,即按科学来分析人在劳动中的机械动作,省去多余的笨拙的动作,制定最精确的工作方法,实行

最完善的计算和监督制等等。”^①

关于泰勒制科学性的一面，无需赘述，因为我国企业现在实行的“劳动定额”、“工时定额”、“计件工资”等制度，都来源于泰勒制，当然，这些管理制度本身也已有了很大的发展。

关于泰勒制剥削性的一面，应从泰勒所处的时代来考察。泰勒的时代正是资本主义向帝国主义发展的时代，一方面，垄断资本家之间的激烈竞争要求提高生产，获取更高利润；另一方面，工人阶级的觉悟有了很大的提高，组织了工会，但在一些资本主义国家，特别是美国，工人阶级的斗争还侧重于经济斗争方面。当时工人提出的口号是“做一天正正当当的工作，拿一天正正当当的工资”，资产阶级已不能像早期那样随心所欲地剥削工人，泰勒制正是在这种形势下应运而生的。

国外的管理学著作中，往往把泰勒制说成是一种既对资本家有利也对工人有利的制度，但在泰勒制开始推行时，却遭到了资本家和工人两方面的反对。应当指出，资产阶级反对泰勒制与工人反对泰勒制有着本质区别。资本家反对泰勒制是由于还没有认识到在新形势下采用泰勒制剥削工人是一种比传统方法更加巧妙的方式，而工人反对泰勒制则是反对它“残酷剥削”的实质。其实，关于泰勒制的剥削实质，泰勒本人也是供认不讳的。泰勒在他晚年的回忆录中写道：“尽管那时我还年轻，但我觉得自己比现在还要老些，这是不足为奇的。因为我创造的这个制度，给我招来了咒骂。生活实在可怕，我看到每个工人的眼光里都充满着仇恨，并总是感觉到这个世界上每一个人都是我的敌人。”

3. 现代管理

现代管理是在第二次世界大战后形成的。

管理科学有不同的名称，如运筹学、数量分析、系统分析或决

^① 《列宁全集》第26卷，第27页，人民出版社。