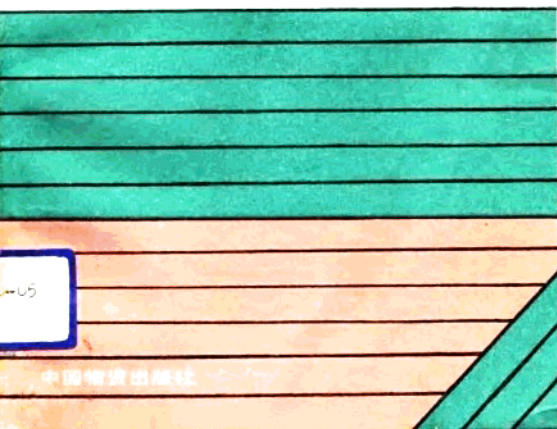


全国中专教育物资类专业统编教材

经营管理 心理学概论



经营管理心理学概论

唐功学 主编

中国物资出版社出版发行

(北京市西城区月坛北街25号 邮编10083)

北京华新印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 10 字数: 223千字

1991年4月第一版 1991年4月第一次印刷

印数: 3000册

书号: ISBN 7-5047-0086-7/F·0036

定价: 3.80元



编写说明

本书是根据全国物资中专学校教学计划，由物资部教科司组织编写的。它主要作为物资中专学校和物资部门职工培训的试用教材，也可供物资部门各级经营管理人员阅读和参考。

本书编写遵循了以下原则：（1）主要阐述和介绍经营管理心理学的具体理论和方法；（2）注意吸收国内外经营管理心理学新的研究成果；（3）尽量联系物资部门经营管理的实践，使其具有针对性、适用性；（4）文字力求精炼流畅，通俗易懂，便于自学。

本书共十二章。参加编写的有：唐功学（第一、十章和第六章），吕超（第二、五、十一章），杨良权（第三、四、九章），冯雪松（第七章），蔡燕农（第八章），王小舟（第十二章）。全书由唐功学同志主编，王桐副教授主审，经全国中专物资类教材编审委员会审定。

由于水平所限，加之时间仓促，书中难免有不足之处，敬请读者批评指正。

《经营管理心理学概论》编写组

目 录

第一章 经营管理心理学的性质、研究对象和方法 ···	(1)
第一节 经营管理心理学的发展	(1)
第二节 经营管理心理学的研究对象和方法	(4)
第三节 经营管理心理学的相关学科	(10)
第四节 研究和学习经营管理心理学的意义	(14)
第二章 经营管理心理学的基本理论概述 ···	(17)
第一节 心理的实质	(17)
第二节 感觉与知觉	(30)
第三节 记忆和思维	(44)
第四节 注意和想象	(53)
第五节 情绪和情感	(59)
第三章 职工个体心理 ···	(67)
第一节 个性的特性与结构	(67)
第二节 气质与管理	(72)
第三节 能力与管理	(80)
第四节 性格与管理	(88)
第四章 职工的需要、动机和激励 ···	(94)
第一节 需要、动机与行为	(94)
第二节 需要与动机的理论简介	(102)
第三节 激励	(112)
第五章 职工的心理卫生 ···	(122)
第一节 心理卫生与心理健康	(122)
第二节 青年职工的心理卫生	(129)

第三节	中年职工的心理卫生	(137)
第四节	老年职工的心理卫生	(143)
第六章	企业的群体心理	(150)
第一节	群体的概念和分类	(150)
第二节	群体对个体的影响	(157)
第三节	群体的内聚力	(162)
第四节	群体间的冲突	(167)
第五节	群体间的沟通	(170)
第七章	群体中的人际关系	(178)
第一节	人际关系概述	(178)
第二节	影响大际关系的因素	(183)
第三节	人际关系与经营管理	(190)
第四节	人际关系的社会测量方法	(194)
第八章	企业的领导心理	(198)
第一节	马克思主义领导理论概述	(198)
第二节	领导素质	(202)
第三节	领导艺术	(206)
第九章	企业的组织心理	(212)
第一节	组织的概述	(212)
第二节	组织结构与效能	(216)
第三节	组织与环境	(220)
第四节	组织变革的过程与方法	(224)
第十章	企业的营销服务心理	(233)
第一节	现代营销服务特征	(233)
第二节	营销人员类型特征	(236)
第三节	营销人员品质素养	(241)
第四节	现代营销服务艺术	(248)

第十一章 生产资料市场及定价心理	(257)
第一节 生产资料市场心理.....	(257)
第二节 新产品营销心理策略.....	(268)
第三节 定价的心理策略.....	(275)
第十二章 广告心理	(284)
第一节 广告心理概述.....	(284)
第二节 广告的心理策略.....	(291)
第三节 广告心理效应的测定.....	(303)

第一章 经营管理心理学的性质、 研究对象和方法

经营管理心理学，是将心理学的基本原理引进经营管理而形成的一门新兴学科。它是运用心理学的观点和方法，分析人们在生产、流通、服务、消费领域中的行为及其产生原因的科学，是经营管理现代化的产物。从学科的性质上说，它是心理学的一个重要分支，属于应用心理学的范畴。经营管理心理学是每一个经营管理者必备的基本知识。

第一节 经营管理心理学的发展

经营管理心理学的产生和发展有着很长的历史，它和社会经济发展史、心理学发展史紧密相关，是本世纪五十年代后，逐步发展起来的一门独立学科。

管理是由生产发展和分工协作引起的。人类自从有了分工与协作，就有了管理。马克思说：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体的运动……。一个单独的提琴手是自己指挥自己，一个乐队就需要一个乐队指挥。”（《马克思恩格斯全集》等23卷，第367页）以上清楚地阐明，管理是人类共同的劳动所引起的，并随着社会共同劳动的发展而发展。

管理，不论是传统管理，还是现代管理，核心是对人的

管理。由于历史发展的局限，特别是心理学发展的局限，在一个很长的历史时期内，管理者只能停留在对被管理者的直观反应，如情绪、态度、积极性等方面的观察上，并据此提出某些见解或观点。这些见解和观点，在当时无法上升到心理规律的高度来认识，也无法遵循心理规律去揭示更为丰富的人事管理的原则。后来，还是心理科学的发展，为人的管理学提供了心理规律和依据。1879年，德国生理学家冯特，在莱比锡建立了世界上第一个心理实验室，采用自然科学的实验方法，对人的心理进行实验。从而，把心理学从哲学中分化出来，确立了科学心理学即实验心理学，使其成为一门独立的新学科。心理学发展的初期，主要研究生理心理学，通过研究人的心理活动的生理机制，揭示“个体”人的心理活动的发生、发展及变化的规律，揭示个体与客体的关系，揭示外部刺激作用于主体是怎样转化为人的主观映象的。

但是，人的心理活动决不是单纯的神经生理活动。根据马克思主义的观点，“人的本质乃是一切社会关系的总和”，人从出生之后就处在一个特定的社会环境之中，接受各种社会因素的影响。同时，个体也会自觉不自觉地对周围的社会产生各种影响。这种个体与社会之间的相互关系，引起了心理学家和社会学家们的广泛重视。由此导致心理学的重要分支——社会心理学的迅速发展。

社会心理学的发展，在美国等西方国家得到广泛重视和支持，使这一领域的应用研究达到很大的规模。从而，有力地推动了社会心理学的一个分支——工业社会心理学（亦称产业心理学），即经营管理心理学的研究与发展。例如，1927年美国学者梅奥带领一支调查队，对西方电气公司的霍桑工厂先后进行了10年的调查，被调查者有2万多名工人，这

就是著名的“霍桑实验”。梅奥通过实验揭示出：社会心理因素在提高劳动生产率上起重大作用，每个工人的劳动生产率都在很大程度上受到群体中人际关系的影响，而且经常不是与工人的能力相一致，而是与群体中形成的价值观念、规范、目标系统相一致。劳动生产率不仅取决于工资报酬和劳动条件，而且取决于群体中非正式关系的性质，这种非正式结构能使小型群体水平上的管理过程受到阻碍，或者相反，达到最适当的程度。以上这些研究成果，既为现代生产中“人的因素作用”的研究者提供了进一步研究的基础，同时也为经营管理心理学建立与发展提供了依据。

从本世纪50年代以来，美国经营管理心理学研究工作发展迅速，研究的范围和领域不断扩大，并出版了大量论文、专著和教科书。美国心理学家海尔1959年在一篇论文中认为，工业心理学包括人事心理学、人类工程学和工业社会心理学（即经营管理心理学），这种划分得到学术界的承认。目前，美国心理学会设有“工业和组织社会心理学分会”，分会已拥有2000余名获得博士学位的会员。

日本在微观环境中的研究，尤其在一些具体的技术性手段研究方面，取得了一系列成果。例如，“以资本民主化”在一定程度上缓和了劳资之间的矛盾，以年功序列的缓慢晋升制度树立个人奋斗目标，以情感感化和情绪发泄减少了心理挫折，以科学技术目标来转移社会政治目标，以技术革新、合理化建议与民主决策来树立员工的主人翁责任感等等。以此激发广大员工的劳动积极性，提高劳动生产率，适应世界技术革命的挑战。

苏联对管理心理学进行系统的专门的研究，是从本世纪70年代正式开始的。1971年，苏联国家科委的国民经济管理

研究所，建立了管理社会学与管理心理学教研室。1974年，苏联内务部科学院建立了管理心理学研究室与实验室。1976年，奥尔忠尼启则管理所建立了管理社会学与管理心理学教研室。这些专门机构的建立，使苏联70年代以来管理心理学的研究有了比较迅速的发展。

管理心理学在我国较早的研究先驱，要推肃孝嵘在1944年编著的人事心理学。（人事心理研究社丛书第三种人事问题，商务印书馆发行）。十一届三中全会以来，随着全党对管理现代化、科学化重视程度的提高，管理科学和管理心理学受到越来越广泛的重视。正如恩格斯所说的，一旦社会产生了需要，它将胜过十所大学。各地一些高等院校先后开设了管理心理学课程，促进了我国经营管理心理学向着现代化与科学化的方向发展。目前我国的经营管理心理学研究，已经有了良好的开端，正在由普及宣传和介绍国外研究成果，向着结合我国国情开展深入研究的方向发展，而且已显示出这门学科的生命力和广阔的发展前途。

第二节 经营管理心理学的研究对象和方法

一、经营管理心理学的研究对象

经营管理心理学研究的对象是经营管理中的一种特有矛盾，即经营管理中人与人之间的关系。经营管理心理学把经营管理中人与人的关系当作一个系统，即人——人系统进行研究，运用心理学的科学理论与方法，对人的心理进行科学分析，正确地预测人的行为，调动人的积极性和创造性，以达到提高劳动生产率的目的。

虽然经营管理心理学将企业作为自己的主要研究对象，

但它的研究成果对各行各业的管理工作都有重要的参考价值。

经营管理是一个多层次的活动。因此，经营管理中人与人之间呈现一种复杂的多边的关系。经营管理心理学所要回答的问题不仅量大，而且涉及生产、流通、服务、消费等诸方面和各个领域。它具体研究经营管理者、营销服务者和消费者的心理，研究他们心理和行为产生的原理，各种影响心理和行为的因素，研究如何预测、控制、调节和改造行为的理论和方法，研究经营活动中有关生理、心理现象的规律，并以此指导经营管理活动的具体实践。

从上述研究对象出发，经营管理心理学的研究内容，至少应包括个体心理、群体心理、领导心理和消费心理等四个方面。

个体心理所要研究的主要内容是个性心理与管理，需要、动机、激励与管理，员工的智力开发，各种不同年龄层的人的心理特征和心理健康等问题。

群体心理所要研究的主要内容是群体中的人际关系，群体的动力原理，群体的规范和压力，群体的内聚力和群体的决策，群体之间的冲突和沟通等问题。

领导心理所要研究的主要内容是领导者的功能和作用，形成领导者的理论依据，领导者行为的心理分析和领导艺术以及组织结构、组织环境、组织变革、组织效能等问题。

消费心理所要研究的主要内容是消费者的行为，消费动机，市场销售，促进销售的措施，包括设计、价格、广告以及服务艺术、经营艺术等问题。

二、经营管理心理学的研究原则

辩证唯物主义和历史唯物主义是经营管理心理学的科学

理论基础。因此，经营管理心理学研究的原则必须遵循唯物辩证法的基本观点，坚持和贯彻客观性原则、发展性原则、相关性原则。

1、客观性原则

恩格斯说：“唯物主义的自然观不过是对自然界本来面目的朴素了解，不附加以任何外来的成分。”（《马克思恩格斯全集》第3卷，第527页）这就是说，一切科学研究都应遵循客观性原则。在企业的经营管理活动中，人的心理现象是由客观存在引起的，并表现在社会实践活动之中。所以，研究经营管理者 and 消费者的任何心理活动，都必须严格按心理现象的本来面目进行考察和分析，不附加任何外来的因素。因为每个人对心理现象都有所体验，切忌把自己的主观体验与客观观察到的事实混淆起来。

客观性原则要求如实地记录对受试者的外部刺激，受试者的主观体验的口头报告和反映，对于所获得的全部事实，包括相互矛盾的事实，要精心处理，作出全面分析，不能简单取舍。当然，在经营管理心理学研究中，也可以提出某些假设，但也必须付诸企业的经营管理实践加以验证。总之，要使任何结论都是根据客观资料和事实进行全面分析而做出的。

2、发展性原则

世界上的一切事物都因其固有的内在矛盾而处于不断地运动与变化发展之中。人的心理既然是客观事物的反映，也一定会随着客观事物的不断变化而演变。在企业的经营管理活动中，随着周围客观事物的发展变化，人的心理也会随之发生变化。因此，在对经营管理活动中人的心理研究时，不仅要看到其现时的个性心理特征与心理状态，还要预测其发展趋势，不仅要熟悉已形成的心理品质与习惯行为，还要看

到其发展前景，以发展的观点看待经营管理活动中人的心理现象。只有掌握了经营管理活动中人的心理规律，才能在经营管理中引导人的行为向着高效能方向发展。

3、相关性原则

社会存在决定社会意识。人生活在复杂的自然环境和社会环境之中，自然环境和社会环境各种因素的存在，以及各种因素的相互作用，对人的心理现象的产生有着直接影响和制约。在经营管理活动中，人的心理现象的产生，同样受各种因素诸如环境气氛、服务手段、主体状况等外部因素与内部因素的影响和制约，所以，研究经营管理活动中人的心理现象，不仅要分析引起心理现象的原因与条件，还应分析影响与制约心理现象的诸多复杂因素的相互作用。不仅如此，作为人的心理活动过程和心理状态之间，也是相互联系、相互作用的，也要求我们以相关的、联系的观点去分析人的心理现象，认识和掌握人的心理规律。

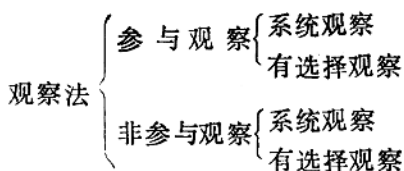
三、经营管理心理学的研究方法

经营管理心理学的研究方法，也象其他学科一样，可供应用的方法主要有观察法、实验法、询问法等三种。这些具体方法都有其一定的应用价值，也都有其一定的局限性。因此，在研究中不能仅限于应用其中的某一种，可以同时应用几种，以便收到最佳的效果。

1、观察法

观察法是在经营管理活动中，通过对人的外部表现去了解其某种心理活动的方法。观察似乎很简单，其实不然。任何无思想准备、无意识的“观察”，都是很难有收效的。只有在研究者具有明确的观察目的和任务、详尽的观察方案、严谨的观察记录等条件，观察才能收到明显可靠的效果。

观察法的分类如下：



参与观察要求实验者本人在一定时间内成为被研究对象的一分子，是被研究群体中的一员。实践表明，参与观察能帮助实验者获得非参与观察或其他某种方法所根本不可能发现的心理特点。

但是，依靠研究人员“介入角色”的观察，总是受时间、空间等限制而有一定的局限性。所以，研究者经常依靠的主要是非参与观察的方法。所谓“非参与观察”，就是研究者不是作为被研究对象的一员，而是以观察者的身份，对经过精心规划、组织的“被观察系统”进行有计划的观察。这种方法的特点近似“模拟实验”，使观察者能在一定程度上驾驭条件，这是参与观察所不及的。

目前，观察技术本身也在不断改进之中。除了观察和记录事件的传统方法外，又有了电影、录音、录相、摄影等各种技术手段，尤其是现代技术手段的综合利用，使得观察所得到的论据更加确凿可靠。

2、实验法

实验法分为实验室实验和自然实验两种基本形式。两种方法在一个实验的范围内经常同时使用。

实验室实验是心理学研究的比较正确可靠的方法。它是通过实验室的精密仪器精确观察和记录人的外部行动和内部生理变化等，再根据这些资料分析研究某一心理现象发生和

变化的原因。不过，实验室实验的结果，与实际的心理活动有一定距离，应用于实践活动时带有一定的局限性。

自然实验也叫现场实验。它是在日常生活中，结合经常的业务工作，通过适当的控制来进行的。它克服了实验室实验的局限性，具有主动性，有着广泛的应用范围。但自然实验的情况不易进行严格控制，在一般的情况下，需要应用实验室实验加以检验和补充。

3、询问法

询问法，通常包括问卷法、谈话法和社会测量法。

①问卷法。它要求实验对象对实验者所设计的问题作出明确的答复。这种答复随问卷的性质而异。如果是问答或问卷，则允许被试者自由回答；如果是选择式问卷，则要求被试者在“是”、“否”、“不知道”中任选其一。不同的问卷有不同的处理程式。

对立面方法是问卷法的形式之一。它不仅能查明被试者的态度，而且具有量的概念。所以，对立面方法使问卷有更多的信息，从而使实验者能更深入地探讨研究课题的实质。

②谈话法。是通过事先准备的问题，从交谈者的答案中获取必要的信息。通过个体(问、答双方)直接交谈，所得到的材料，其完整性、深刻性不仅取决于巧妙明确地提出问题，而且取决于在谈话过程中建立起来的人际关系。

③社会测量法。是一种测量小型群体中人际关系的方法。运用这种方法，可以看到直接观察往往看不到的群体中人际之间的相互关系。这种方法对于经营管理者了解和改进基层组织结构具有重要意义。

随着科学技术的发展，在经营管理心理学的研究中采用新的方法与先进的技术手段，已日益受到重视。可以预见，

由于现代化管理的需要和科学实验现代化手段的发展，经营管理心理学的研究方法也必将不断得到发展。

第三节 经营管理心理学的相关学科

经营管理心理学之所以能够形成一门独立的学科，除经营管理实践的迫切需要外，从心理科学本身发展的逻辑来看，主要受到两个方面的影响。一方面受到工程心理学的影响，即研究人——机系统必然要发展到研究人——人系统。另一方面受社会心理学的影响。因为人——人系统本身就是社会心理学的研究任务和研究内容。而经营管理心理学只不过是把社会心理学的研究范围缩小到特定的经营管理领域中。由此可见，社会心理学、工程心理学与经营管理心理学的学科关系极为密切。

一、社会心理学

社会心理学是心理学的一部分。它是从社会与个体相互作用的观点出发，研究特定社会生活条件下个体心理活动发生发展及其变化的规律的学科。社会心理学既研究个体心理活动如何在特定的社会生活条件下受其他人或团体的影响，同时也研究个体心理活动如何影响社会中的其他人或团体。也就是说，社会心理学是研究人类共同体中人们相互交往、相互作用和相互关系过程中产生的心理现象。人际交往是社会心理学的中心现象，是它研究的重点。人们通过交往，产生相互的感知、理解、模仿、暗示、信任、团结与冲突、态度与目标。交往包括个人之间、组织机构与个人之间、正式组织与非正式组织之间的交往。社会心理学正是要研究这些不同层次、不同水平上的交往所产生的不同的社会心理现象。

社会心理学所研究的这些基本内容，也正是经营管理心理学所要研究的重要内容。社会心理学，具有广泛的运用领域，特别是近30多年来，它在经营管理领域中的运用迅速发展。社会心理学运用对集体、集体中的人际关系和职工个性进行科学的心理分析的方法武装广大经营管理工作，使他们掌握提高个体心理素质，激发个体积极性、创造性，并形成优良的群体心理。它为实现经营管理过程最佳化和经营管理效果最佳化提供了方法与途径。可见，经营管理心理学与社会心理学有着密切的渊源关系。

二、工程心理学

工程心理学是研究人与机器、环境相互作用过程中的心理活动特点和规律的学科。随着科学技术的迅猛发展，机器设备的不断自动化，人在劳动中的体力负荷不断减轻，但心理负荷却日益加重。在自动化生产过程中，机器的运转情况，人不能直接观察到，在人与机器之间隔着显示系统和操纵系统（信号盘、操纵台、中心控制室等）。人必须根据信息显示装置才能了解和判断机器的运转情况，并通过操纵系统向机器发出指令。这就是说，人与机器之间要进行信息传递。人对来自机器的信息要正确地感知（信息接收），作出正确的解释（信息加工），然后根据已掌握的规则（信息的贮存）作出正确的决策。由此可见，工程心理学就是研究机器和人之间信息传递的规律，研究机器、技术设备对劳动者心理活动和工作效率的影响。

工程心理学的发展，对现代化的大生产起到了积极的推动作用。但是，单纯对人—机器—环境的研究是有缺陷的。因此，由人—机系统的研究到50年代后发展到人—人系统的研究，是这种趋势发展的客观必然性。研究人与物（机器、