

平田自学丛书

应用管理心理学

YINGYONGGUANLIXINLIXUE



四川大学出版社

干部自学丛书

应用管理心理学

四川省电力工业局 主编

四川大学出版社

1997年·成都



责任编辑:李慧宇
封面设计:光 伟
内文版式:光 伟
责任印制:张 凡

应用管理心理学

四川省电力工业局 主编

四川大学出版社出版发行 (成都市望江路29号)
新华书店经销 四川省电力工业局印刷厂印刷
850×1168mm 32开本 6.875印张 170千字
1997年6月第1版 1997年6月第1次印刷
印数:0001—6000
ISBN7-5614-1578-8/C·87 定价:6.00元

序

我们正处于一个新的时代,就电力工业而言,这个新时代的特征就是电力发展加快,科技含量增加,大步进入大机组、大电网、超高压的发展阶段。与此同时,电力工业正逐步走向公司化改革、商业化营运、法制化管理,加快了改革开放步伐。电力事业的迅猛发展,要求我们加强学习,更新知识,提高本领,适应形势发展的要求。

党中央多次指出,社会主义市场经济体制的建立和现代化的实现最终取决于国民素质的提高和人才的培养。由于电力企业长期在计划经济体制下,面对改革开放的新环境,建立社会主义市场经济的新体制,发展大机组、大电网的新技术,我们的干部队伍突出的存在着思想观念不适应、知识结构不适应、工作能力不适应的问题。要提高我们的管理水平,要培养高素质的干部队伍,就必须大力抓好干部队伍的学习。

各级干部主要是从事管理工作。管理工作是由人和事组成的,所谓管理就是通过对一些人的组织领导,去完成某一件事或达到某种既定的目标。在管理活动中,通常我们把人员配备组合,处理好人与人之间的关系,提高群体士气和战斗力,调动成员的积极性等活动称为管理人的活动,而把对某一项工作的计划、控制、监督、评价等直接与事情相关的活动称为管理事的活动。管理工作既

然是由人和事组成,那么是否可以将管理区别为管理人和管理事呢?要知道,管理中所做的事是由人做的,管理中的人是做事的人,人和事是密不可分的。因此,每一个管理者都面对着对人的管理,并且,管理的层次越高,对人的管理越重要。特别是在现代企业管理中,随着科学技术的发展,设备的自动化程度提高,企业职工's 体力劳动成分逐渐减少,脑力劳动成分逐渐加大,更要发挥人的积极性、主动性和创造性,因而现代管理强调实施以人为中心的管理。

要实施以人为中心的管理,就必须了解人的心理规律,研究人的行为模式,从而实现有效的管理。管理心理学就是研究管理活动中人的心理行为运动规律的科学。学习管理心理学,有助于广大干部在工作中处理好人与人之间的关系,提高管理水平;有助于更好地贯彻理解人、关心人的原则,增强思想政治工作的有效性;有助于挖掘企业的人力资源,发挥职工的积极性、主动性和创造性,提高劳动生产率。为此,我们组织编写了《应用管理心理学》一书,作为广大干部学习的教材。

江泽民总书记要求我们要“学习、学习、再学习”,我希望全川电力系统的干部来一个脚踏实地、讲求实效的学习竞赛,看谁学得更多一些,更好一些,使我们的知识水平和工作能力不断提高,在工作中作出更大的贡献。

石万俊

目 录

第一章 管理心理学的产生与发展	(1)
第一节 管理心理学的定义和研究对象	(4)
一、管理心理学的定义	(4)
二、管理心理学的研究对象	(5)
三、管理心理学与行为科学的区别	(8)
第二节 管理心理学的产生与发展	(9)
一、管理科学的产生与发展	(9)
二、管理心理学的建立	(14)
三、管理心理学的发展	(18)
第三节 管理心理学的任务与意义	(21)
一、理论任务	(21)
二、实践任务	(22)
三、管理心理学的意义和作用	(23)
第四节 管理心理学的研究方法	(24)
一、基本原则	(25)
二、具体方法	(26)
第二章 激励理论与管理	(31)
第一节 管理心理学的人性观	(35)
一、经济人假设	(35)
二、社会人假设	(36)
三、自动人假设(Y理论)	(37)
四、复杂人假设(超Y理论)	(38)

第二节 激励及其心理效应	(39)
一、激励的一般概念	(39)
二、需要:积极性的来源	(40)
三、动机:人的内在驱动力	(43)
四、行为:为了达到目的	(46)
五、需要、动机、行为与激励	(47)
第三节 激励理论	(48)
一、激励理论概览	(48)
二、双因素理论	(50)
三、期望理论	(52)
四、公平理论	(55)
五、综合激励模式	(56)
六、原则与误区	(58)
第四节 挫折与激励	(61)
一、挫折的意义	(61)
二、挫折产生的原因	(62)
三、挫折后的行为反应	(63)
四、挫折反应的个别差异	(65)
五、挫折后的激励	(66)
第三章 个体心理与管理	(69)
第一节 认知差异与管理	(71)
一、认知过程	(72)
二、认知差异与管理	(81)
第二节 性格差异与管理	(84)
一、性格及其特征和类型	(85)
二、性格的培养和鉴定	(89)
三、性格差异的管理	(92)
第三节 气质、能力的差异与管理	(93)

一、气质的差异	(94)
二、能力的差异	(97)
三、气质、能力差异的管理	(100)
第四章 群体心理与管理	(103)
第一节 群体基本原理	(105)
一、群体的概念和特征	(105)
二、影响群体凝聚力的因素	(108)
三、群体的结构、功能、原理	(110)
第二节 群体中的人际关系	(115)
一、人际关系的基本概念	(115)
二、人际交往分析理论	(117)
三、人际交往中的信息沟通	(122)
第三节 非正式群体及其管理	(131)
一、非正式群体的概念和特点	(132)
二、非正式群体形成的原因	(134)
三、非正式群体的分类	(135)
四、对非正式群体的协调和管理	(137)
第五章 组织心理与管理	(143)
第一节 组织的概念和理论	(145)
一、组织的概念、特点和种类	(145)
二、组织理论——管理主体理论	(148)
三、组织理论——组织结构理论	(151)
四、组织理论——组织设计原理	(157)
第二节 组织因素对人的心理影响及其管理原则	(158)
一、组织结构对人的心理影响	(158)
二、管理技术的发展对人的心理影响	(162)
三、组织心理的管理原则	(163)
第三节 组织变革	(165)

一、组织变革的动因	(166)
二、组织变革的趋势	(169)
三、组织变革的过程和方法	(171)
第六章 领导心理与管理	(175)
第一节 领导者的职能和素质	(177)
一、领导者的含义	(177)
二、领导者的职能	(177)
三、领导者的素质	(179)
第二节 领导者的教育与管理	(184)
一、领导者的权力问题及其分析	(184)
二、领导者的示范行为及其分析	(194)
三、领导者的考评	(197)
第三节 领导班子的合理化建构	(203)
一、领导班子合理化建构的内容	(203)
二、领导班子合理化建构的途径	(207)
编辑说明	(211)

第一章

管理心理学的产生与发展

早在 20 年代的美国芝加哥,有一家远近闻名的工厂,这就是西方电器公司的霍桑工厂。该厂的出名在于它的设备在当时属于一流的,同时,它还有完善的娱乐设施。更令人羡慕的是它有完善的医疗制度和养老金制度。这些条件给工人们创造了极好的生产和生活条件,也免除了后顾之忧,这让许多人向往不已。然而,这个工厂却又象一座“围城”,外面的人想进去,而里边的人却不以为然,工人们仍然愤愤不平,生产效率很不理想。按常理,工作生活条件好则应提高工作效率,但为什么情况却又恰好相反呢?这急坏了工厂的老板,工人们自己也说不出个所以然来。为了寻求好条件却是低效率的原因并寻找解决的方法,美国科学院于 1924 年 11 月组织了一个有各个方面专家组成的研究小组,进驻工厂进行研究。这就是有名的“霍桑实验”。也因为这个实验,霍桑的名声更加远扬了,以至于我们这本书也不得不以它作为开头。

实验从 1924 年 11 月开始,一共持续了 8 年之久。在头 3 年中,研究者按照传统的观念提出假设,认为造成工人们效率低的原因在于疲劳,而疲劳产生的原因又在于物理环境的影响,比如照明问题。于是,研究者着重对工作场所的照明问题进行了对照实验。但是实验的结果并未证明研究者原来的假设,照明度的强弱对劳动生产率并无明显的影响。研究者们茫然了,不能解释其原因。茫然之中,研究者们又进行了改变其他作业物质条件的实验:改变支付工资办法的实验;让工人们提前下班的实验;增加工间休息时间的实验;供应工间点心的实验,如此等等。但是,众多的实验结果都表明,工作物质条件的变化对生产效率没有什么重大影响,二者之间不存在线性的因果关系。专家们更加茫然了。到了 1927 年,一个名叫 E·梅耶的著名心理学家组织了一批哈佛大学的教授们来到了霍桑工厂,组成了新的实验小组,将意欲放弃的研究坚持了下去。梅耶的到来,使实验有了新的进展和突破。他经过 5 年的实验研究得出一个结论,这就是,职工们的士气、生产的积极性

主要决定于社会因素、心理因素,决定于职工与管理人员以及职工之间是否有融洽的关系;而物理环境(如照明度等),以及物质刺激(如奖金等)仅具有次要的意义。霍桑实验,特别是后5年的研究,将心理学、社会心理学、人类学等各项学科结合起来,对组织中人们的心理与行为进行了综合的探索、实验、分析和解释,第一次把工业中的人际关系问题提到了首要地位,并提醒人们在处理管理问题时要注意人际关系因素。这一研究成果对管理心理学的形成与发展具有开拓的意义和极大的促进作用。

那么,究竟什么是管理心理学呢?它的研究对象又是什么呢?

第一节 管理心理学的定义和研究对象

为了更好地学习和研究管理心理学,特别是正确地运用管理心理学,我们应首先搞清其定义和对象。

一、管理心理学的定义

管理心理学是心理学的一个分支,是研究现代社会组织中人的心理活动规律,用科学的方法改进管理工作,充分调动人的积极性的一门科学。这门学科的研究重点是社会组织管理中的社会心理现象。它具体地又表现为现代社会组织管理中的领导和群众、群体和个体、个体与个体等各种人际交往中的心理现象和心理规律。

管理心理学的产生是心理学应用于管理工作,以及社会实践迫切需要心理学帮助的结果。这从霍桑工厂面临的好条件低效率的现象和“霍桑实验”,特别是后五年的实验中得到了证明。传统的管理方式是家长制管理,它凭借的是管理者的地位、经验、能力来推动生产活动的进行。在这种管理过程中所出现的有关社会心

理问题显得并不重要。但是,随着社会的不断发展,组织社会化程度的提高,各种先进技术、先进工具的广泛应用,家长制管理就变得越来越力不从心了。为了推动庞大的组织机器的有效运行,就迫切需要研究管理者和被管理者之间存在着心理特点和心理规律。尤其在当今社会,知识化的劳动和劳动者的知识化范围不断扩大,就更需要研究和调动人的积极性和存在的社会心理现象。正是在这种需要的促进下,管理学与心理学相结合,管理心理学应运而生了。从这点出发,管理心理学可以简单的称为一门专门研究如何充分调动一个组织中的成员的积极性的学科。

二、管理心理学的研究对象

从上面管理心理学的定义可以看出,管理心理学研究的是一个组织中的人的心理现象和心理规律,它要达到的目的是充分调动人的积极性。这也可以看出,管理心理学的研究对象或叫研究内容是心理分析。与此紧密相关的一个概念就是人,只有对人和人的心理分析才是管理心理学的研究对象。为什么人和人的心理现象及其分析才构成管理心理学的研究对象呢?这是因为:

(一)人是最重要的因素。

在一个社会组织系统中,特别是象企业这样的组织系统中,什么是最重要的生产要素?一般认为人、财、物都是重要的。但这几者中谁是最重要的呢?传统观念认为物是最重要的,因而传统上都只重视对物的管理。这最明显的例证就是,传统上都把人作为机器的附属品来看待。现在人们基本上已达成共识,认为企业生产要素中最重要的因素是人。这是因为,尽管科技革命不断发展,机器人的出现,电脑的发明可以代替部分人的部分体力和脑力,但设计和使用机器及电脑的仍然是人。可以这样讲,科学技术越发展,就越要重视人的因素。事实也表明,人类越是进入电脑时代和信息化管理时代,越是要求职工具有更高级的智力劳动,即高级的

脑力劳动,而对脑力劳动者的管理仅仅采用强制和监督的办法是无效的,而最为有效的方法是调动脑力劳动者的积极性、创造性和主动性。所以,科技越发达,管理中越要重视人的因素。

我们还可以从更深的层面来认识人的重要性。当物(如机器等)被作为一个组织或系统的构成因素时,已经不是完全的“自在之物”了。它被吸纳到一个组织系统(如企业)时,就已经被打上了人的意志的印记,承担人赋予它的使命,成为满足人的需要的一种手段。也可以这样说,物只是由于人的活动和需要,才成为组织系统中的构成要素。物如果与人无关,那么它便不成其为组织系统的构成要素。物也不可能同占有它、使用它、生产它、借助它而满足自己需要的人相分离。实质上,凡是表现物物关系的地方,无不包含着人人关系,表现着人人关系。应当说,人是物的主宰,也叫着物的灵魂。同时,人是唯一的积极的能动的要素。人自身的能动作用不仅能支配自己,而且在一定的条件下能够支配其它的要素,从而成为一种主导因素。因为,从本质上讲,社会(组织、系统、企业、单位等等)是由人及其活动构成的。正如马克思指出的“是人们交互作用的产物”。^①正是人的不息的活动才构成了组织系统的勃勃生机,组织系统离开了人只能变成毫无意义的空洞的抽象。组织系统的存在和发展就在于人的能动性,在于它是人存在和发展的形式。我们都知道,社会生产力的发展是社会进步的根本动力。而生产力不是别的,正是人的活动的产物和实践能力的结果,正是人的重要性和能动性的根本体现。所以,可以这样讲,人是组织系统形成和发展的唯一根据和原因。人构成和创造着组织系统,并且推动它的发展,而这一切又都为了人的本身。组织系统是人为的系统,人是最重要的因素。这是我们研究学习管理心理学的立足点。

① 《马克思恩格斯选集》第4卷,第320页。

(二)管理心理学质的特殊性

从前面的分析可以看出,管理活动是人类的一种特殊的活动,其本质是人对人的管理活动。从作为一个具体的社会组织的管理对象(特别是企业)来分析,又可以具体地分为两个方面:一个方面是人对物的管理,这包括对劳动工具和劳动过程的管理;另一方面是人对人的管理。人对物的管理属于工程心理学研究的范围。它研究的是人与物的相互适应,如人如何适应机器,机器如何适应人,从而达到提高生产效率的目的。而管理心理学则是专门研究人如何管理人的学科。可以这样讲,管理心理学着重研究的是组织中纯粹的人的因素。在“霍桑实验”中,梅耶的研究证明了劳动效率的提高不仅依赖生产中的技术条件和生产组织水平,而在更大程度上取决于劳动者的劳动目标、劳动态度、群体行为准则、人际关系、管理者的威信和影响力等因素。这些因素都可以归结为社会心理因素。而这些社会心理因素又都要通过人来表现,或者说都要归结到人的身上。所以,我们说管理心理学的重点是人,是对人的心理的分析。这就是这门学科的质的特殊性。比如,作为劳动生产率的主要指标最后要具体的体现为产品的质量和数量,而这一切都是由劳动者作为一个个体环境来执行的,其效果如何就取决于个人的劳动动机、认识水平和工作态度。同时,现代企业中的劳动又都不是一个个体的劳动,因为分工而必须在一个群体的环境中产生和进行,因此,人际关系又是一个影响因素。所有这一切都表明,人及其心理活动是管理心理学独特的研究对象。正如前面我们所分析的那样,作为组织系统中的物已不是独立存在的“自在之物”,而是从属于人的,是满足人的需要的一种手段,因而对物的管理在实际上又是对人如何占有、利用、支配物的管理,归根结底是对人的管理,那么作为人的意识活动的心理活动就更不能离开人而独立存在了。所以,从本质上讲管理是对人的管理,是人对人的管理。因此,管理心理学的研究必须以人为前提,研究

人的心理活动,研究人的心理活动的规律。这既是管理心理学质的特殊性,也是我们学习和研究管理心理学的前提。

三、管理心理学与行为科学的区别

我们已经知道,管理心理学是一门研究人的心理活动及其规律的学科,也就是一门研究人的心理行为的学科。由此就决不能将它与其它学科等同起来,特别是不能将它与行为科学等同起来。其主要原因在于:

(一)心理学不等于行为科学

心理学是一门既有自然科学性质,又有社会科学性质的中间科学。它是一门独立的学科。虽然众多的心理学家对此有不同的看法,但对心理学的研究范围、内容、方法的理解,还是基本一致的。心理学是研究人的心理过程,也包括个性心理特征的形成及其机制的规律性,对此虽有不同派别,但也还是比较确定的。

而行为科学在这些方面尚无比较一致的认识。至少对行为科学这个概念或名称有着两种不同的理解。第一种叫广义理解,指行为科学是一个学科群,它包含了心理学、社会学、人类学等学科。第二种叫狭义理解,是将行为科学作为管理科学中的一门学科。

由此可见,心理学与行为科学之间有联系,但不能等同。心理学是偏重于基本规律探索的基础学科,而行为科学是一门实践性极强的应用学科,它将心理学及其它学科的基本理论和规律应用于实践,并在实践中丰富和发展了这些理论。

(二)管理心理学不等于行为科学

如前所述,管理心理学是心理学的一个分支,是属于心理学中的一门应用理论科学。但不能因此而将它与行为科学等同起来。因为,行为科学在严格意义上只是一门应用科学,它是采用包括心理学在内的各种学科的知识,综合应用,并在实践中检验这些方法和理论的正确性。而管理心理学是从心理学理论出发,研究组织