

管理心理学基本知识

GUANLI XINLIXUE JIBEN ZHISHI

孙德翔 主编

四川科学技术出版社

管理心理学基本知识

GUANLI XINLIXUE JIBEN ZHISHI

孙德翔 主编

袁云娥 编著

四川科学技术出版社

1987年 成都

责任编辑: 喻瑞卿 潘式文(特约)

版式设计: 袁 玲

管理心理学基本知识

孙德翔 主编

袁云娥 编著

出版: 四川科学技术出版社

印刷: 四川省江津县印刷厂

发行: 新华书店重庆发行所

开本: 787×1092毫米 1/32

印张: 7.125

字数: 140,000

印数: 1—12,500册

版次: 1987年3月 第一版

印次: 1987年3月 第一次

书号: 14298·119

定价: 1.25元

前 言

本书原是研究生与大学生的讲义，后来医院与机关及企业中的各级从事管理工作的同志纷纷索取，因印数有限，难以满足要求。在同志们的要求与鼓励下，参阅了近期国内外资料，修订、整理成此书。

管理心理学是属于应用心理学范畴，是研究人与人之间的关系。用管理心理学知识，预防与解决那些妨碍生产力的发展的人与人之间的矛盾、调动人的积极性与创造性、提高工作效率，这已为有识之士所公认。本书内容主要为学校管理心理与科研管理心理，有相当章节也涉及到企业管理心理。

当前，在学校、医院、科研机构及企业中的管理不适应时代需要的情况比较严重。管理有对物与人之分，本书旨在奉献给那些希望了解在学校、科研组织、医院及企业中如何解决人与人之间的矛盾的读者，向他们介绍点管理心理学的基本知识。如他们在读过本书后把工作搞得比以前好些，并有益于提高工作效率，本人将万分欣慰。

由于水平有限，书中的错误与不妥之处在所难免，欢迎批评指正。

编者于第三军医大学

1986.11

内 容 提 要

本书主要内容：管理心理学概论简介、管理心理学基本原理与内容、人格与管理、人的需要与积极性、品德培养、行为科学简介、行为医学、行为管理学、人际关系、心理卫生与健康、病人的心理特点与医务人员的心理素养、科研人员心理、领导者应具备的几种心理品质、如何领导部属与用人及组织管理，共15章。

目 录

前 言

一、管理心理学概论简介	(1)
(一) 发展简况.....	(1)
(二) 几个基本的心理概念.....	(2)
(三) 管理心理学的研究对象.....	(25)
(四) 管理心理学的主要研究方法.....	(27)
(五) 管理心理学的任务和意义.....	(28)
二、管理心理学的基本原理与内容	(30)
(一) 管理心理学的基本原理.....	(30)
(二) 管理心理学的基本内容.....	(35)
三、人格与管理	(46)
(一) 人格概念.....	(46)
(二) 人格的多面性.....	(50)
(三) 人格的测量.....	(53)
(四) 自我概念.....	(54)
(五) 兴趣对人格的重要性.....	(56)
四、人的需要与积极性	(59)
(一) 需要.....	(59)
(二) 动机.....	(62)
(三) 目标.....	(63)
五、品德培养	(66)
(一) 品德发展的趋向.....	(66)

(二) 影响品德形成的因素·····	(68)
(三) 品德培养的基本原则·····	(74)
六、行为科学简介·····	(76)
(一) 行为科学的概念·····	(76)
(二) 行为科学的理论来源·····	(78)
七、行为医学·····	(89)
(一) 高危险行为与疾病·····	(90)
(二) 行为、生活方式与疾病·····	(91)
(三) 社会心理因素与疾病·····	(92)
(四) 行为疗法·····	(94)
(五) 树立社会心理生物整体理论医学模式·····	(94)
八、行为管理学·····	(96)
(一) 行为管理学进展·····	(96)
(二) 基本理论·····	(98)
九、人际关系·····	(103)
(一) 基本概念·····	(103)
(二) 集体中人际关系的形成和发展·····	(106)
(三) 代际关系·····	(111)
十、心理卫生与健康·····	(114)
(一) 心理健康的概念·····	(114)
(二) 青年人心理卫生·····	(115)
(三) 中年人心理卫生·····	(117)
(四) 老年人心理卫生·····	(119)
(五) 需要、嗜好与身心健康·····	(122)
(六) 体育活动与心理健康·····	(126)
十一、病人的心理特点与医务人员的心理素养·····	(129)

(一) 情绪与疾病的关系·····	(130) >
(二) 病人的心理状态与管理·····	(132) >
(三) 医务人员的心理素养·····	(136) >
十二、科研人员心理 ·····	(145) >
(一) 科研人员的心理特征·····	(145) >
(二) 科研人员的心理形成和变化规律·····	(148) >
(三) 科研人员的心理结构·····	(152) >
(四) 科研人员的政治思想工作·····	(155) >
十三、领导者应具备的几种心理品质 ·····	(158) >
(一) 要有强烈的事业心和创造精神·····	(159) >
(二) 应具有较强的组织能力·····	(160) >
(三) 要有坚强的意志和坚韧不拔的毅力·····	(161) >
(四) 领导者的性格·····	(162) >
(五) 要有较强的自我意识·····	(163) >
(六) 集体领导的心理问题·····	(165) >
(七) 领导艺术的心理依据·····	(168) >
十四、如何领导部属与用人 ·····	(170) >
(一) 如何领导部属? ·····	(170) >
(二) 用人之道·····	(185) >
(三) 主持会议的技巧·····	(200) >
十五、组织管理 ·····	(207) >
(一) 组织管理的心理原则·····	(207) >
(二) 组织发展·····	(212) >

一、管理心理学概论简介

在管理活动及日常生活中，随时都可遇到大量心理现象。人们的心理活动，不仅受管理环境制约，而且大大地影响管理效果。因此，研究和探索管理领域内人的心理活动及其特征，对于提高管理效率具有重要意义。

（一）发展简况

心理学是一门古老而又年青的科学。说它古老：人类探索自己的心理现象，自公元前四世纪古希腊亚里士多德（Aristotle）的《灵魂记（De anima）》问世已有两千多年的历史；说它年青：在19世纪中叶，由德国冯特（Wilhelm Wundt, 1832~1920）于1879年建立第一个心理实验室之后，发表了许多心理研究专著，心理学科开始从哲学中分离出来形成一门独立学科，至今才有一百多年历史。

二十世纪初随着社会化大生产的发展，心理学研究出现了一派兴旺景象，且研究中心逐渐转移到了美国。

管理心理学的历史更短，1950年在美国将二、三十年代后的研究成果应用于管理领域，创立“工业社会心理学”，而后改为管理心理学。在西方国家也只有30~50年的历史，至六十年代研究中心不断增多，论文专著纷纷问世，使管理心理学研究也进入了兴旺发展阶段。苏联于本世纪六十年代开

始社会心理学研究，1970年以后也开始重视管理心理学研究。

我国心理学研究始于“五四运动”前后，主要受美国心理学派影响。解放后不久即中断研究，直至粉碎“四人帮”后才恢复发展，但管理心理学在目前还处于创建阶段。

（二）几个基本的心理概念

为了便于学习应用管理心理学知识，首先应了解以下心理概念。什么是心理现象？

人的心理现象是多种多样的，其相互间关系也是非常复杂的。人的一切活动——劳动、学习和游戏都有心理现象。

1、感觉与知觉 例如，听到树的枝叶沙沙声，看到亮光、颜色，尝到滋味，闻到气味，摸到物体软硬或冷热等都是感觉。在此基础上能辨认出，这是刮风、阳光，那是花朵、石头等，这就是知觉。感觉和知觉都是事物对当时作用于感官在人脑中的反映，但对事物是两种不同水平的反映。感觉是反映事物个别属性，是知觉的基础，是简单基本的心理现象；知觉是对事物的整体反映，是感觉的深入，是各种感觉有机综合，即没有感觉就不可能产生知觉和其它一切心理现象。两者关系密切，合称为感知。

知觉具有：①整体性；②选择性；③理解性；④恒常性（稳定性）；⑤空间和时间性等特征。

2、记忆 当人体感官离开刺激物作用后，如听过的话语仍言犹在耳，看过的图或物像历历在目，即过去的经验在人脑中的反映，这就是记忆。从信息加工观点来看记忆就是

对输入的信息编码、贮存和提取的过程，包括识记、保持、再认或回忆三个基本环节，相互联系、相互制约。俄国生理学家谢切诺夫说过：一切智慧的根源都在于记忆，记忆是“整个心理生活的基本条件”。人们通过记忆丰富自己的知识，并形成各自的心理特征。

记忆可分为：①形象记忆；②逻辑记忆（概念、判断和推理等）；③情绪记忆；④运动记忆。根据保持时间长短又分为短时记忆和长时记忆，以模式图示意如下：

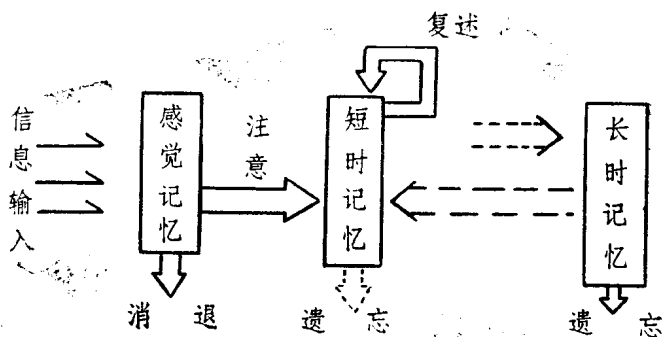


图1. 记忆模式

记忆过程是从识记开始，根据识记有无目的分为：

(1) 无意识记和有意识记：一般生活经验多通过无意识记获得，潜移默化就说明了外界各种影响可通过这一识记而被接受。无意识记不需要意志努力，消耗精力少。教师如通过无意识记让学生接受良好影响和积累知识经验则能减轻学生负担，又能提高教学质量。但靠无意识记，由于缺乏目的性，不能获得系统的科学知识。有意识记是明确了识记

目的，并运用一定方法的记忆，需一定意志努力，在生活实践中是重要的。人们掌握系统科学知识主要靠有意识记。彼得逊（Peterson）对两组被试者要求学习16个单词结果，有目的组当时记住14个单词，无目的组只记住10个，前者效果明显比后者好。凡有较长期识记任务的材料保持时间就长一些；反之，只有短期识记任务的材料保持时间就短一点。不同识记任务影响识记方法，进程和效果。在教学活动中应向学生提出具体识记任务，使学生知道识记是什么材料、到什么程度。否则，不分主次让其识记一切就会浪费精力。

（2）意识识记和机械识记：前者是通过对材料理解而进行识记；后者主要依靠机械的重复而进行的识记，不了解材料的意义及其间关系，只照着前后顺序去背诵。大量实验证明以理解为基础的识记，在全面性、精确性和巩固性等方面都比机械记忆好。艾宾浩斯（Hermann Ebbinghaus）把学习无意义音节和有意义材料作了对比，有意义的只需诵读8次就可背诵；而对同样数量无意义音节需80次诵读才能背诵，结果是1与10之比，可见识记有意义材料容易得多。意识识记优于机械识记是因为材料意义反映了事物本质及内在联系，也反映了识记材料和学习者知识经验的联系，即新材料被纳入学习者已有知识系统中，这样记忆效果就好。但机械识记在学习中也必要的，因为学习中总是加些材料是无意义或意义较少的，且有时材料本身很有意义，但限于学习者水平一时难于理解，也只能用机械识记后逐步加以理解。

（3）再认和回忆：前者是感知过的事物的重现，确知是以前识记过的；后者是以前反映过的事物，又将其反映重

新呈现出来。如有时一件往事偶然涌上心头，“触景生情”是无意的回忆；自觉追忆以往经验，象学生考试回忆过去的材料、汇报完成任务情况是有意回忆。回忆经常发生的干扰是一种占优势活动或情绪状态，由于负诱导引起抑制而妨碍回忆，如写作时，有时一般常用字写不出来，学生怕考不好引起情绪紧张抑制了需要回忆的答案。当回忆发生干扰时最简单办法是转移注意、暂停回忆，待抑制解除后，需要的内容往往自然回忆起来。有时不能回忆所需内容是由于回忆中有错误或选择了错误的中介性联想。

再认和回忆都是过去经验的恢复，能回忆的一般都能再认，能再认不一定都能回忆。艾契拉斯(Edith M. Achilles)发现无意义音节、字、偶言等再认比回忆容易2~3倍。考试的是非题和选择题主要是通过再认来解答的；问答题与填空题主要是通过回忆来解答的。

(4) 保持和遗忘：保持是识记的进一步巩固，不仅是巩固识记所需，也是实现再认或回忆的重要保证。巴特莱特(Bartlett)认为记忆包括重现与创造性重现构造两个方面，记忆的表象在某种程度上被想象形象补充着，同想象形象结合着。记忆的恢复也是保持内容变化的表现。遗忘是识记过的材料不能再认或回忆，或表现为错误的再认或回忆。艾宾浩斯首先对遗忘现象作了系统研究，实验结果制成一条曲线表明遗忘发展规律，即遗忘进程不是均衡的，在识记初期遗忘很快，后来渐慢，至相当时间后几乎不再遗忘。这条曲线称为艾宾浩斯遗忘和保持曲线，以后许多人作类似的实验所得曲线趋势大体相同。

遗忘进程受许多因素的制约：①识记材料的意义和作

用的影响；②识记材料的性质的影响。熟练动作遗忘最慢（Bell发现一项技能经一年只忘29%，稍加练习即能恢复），记熟了的形象材料较易记住，有意义材料比无意义材料遗忘慢。因此，不同材料有不同遗忘曲线（如图2）；③记忆材料的数量对遗忘进程的影响。如一般达同样识记水平材料越多，平均学习的时间或诵读次数越多；④学习进度对遗忘进程影响。如过度学习的材料比恰能成诵的材料保持得好；⑤材料的系列位置对遗忘的影响。一般材料首尾易记住，而中间部分易于遗忘，但根据波斯特曼（L. Postman）等实验表明系列位置的影响在有意义材料中不及无意义材料大；⑥识记缺乏巩固的复习。

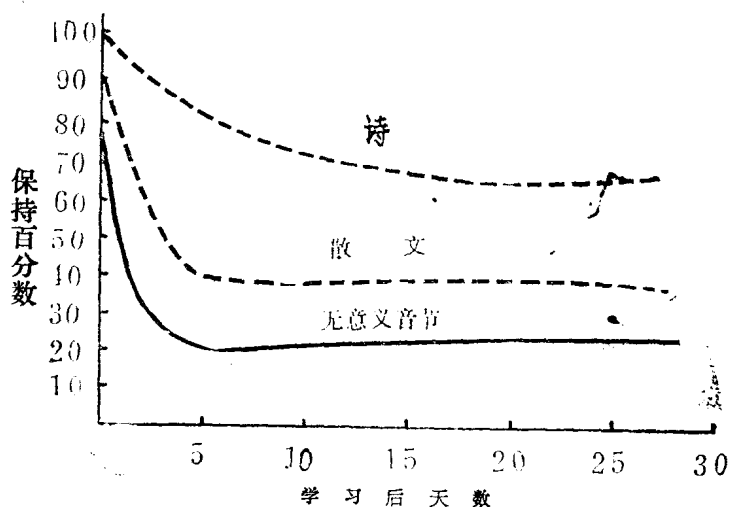


图2、不同材料遗忘曲线

遗忘原因：一是干扰的抑制；二是消退；三是压抑（主动有意识不记一些事）。抑制现象又分为前摄抑制，即先学

习的材料对识记和回忆后学习的材料的干扰作用，在无意义材料中是造成大量遗忘的重要原因；另为倒摄抑制，后学习的材料对保持和回忆先学习的材料的干扰作用，是穆勒和皮尔扎克（Muller and Pilzecker）首先发现的，他们观察被试者在识记无意义音节之后，经6分钟休息可回忆起60%音节，如在间隔时间内从事其它活动只能回忆起26%。按倒摄抑制学说在一般不活动时间内，以及睡眠时则很少有遗忘。

根据遗忘发展规律要正确安排复习，即在遗忘尚未大规模开始前，进行及时复习可阻止急速遗忘。复习方式应多种多样采用多种分析器活动，如睡前记的次晨复习，则效果好，说明正确分配时间是复习获得良好效果重要条件。实践证明分布复习比集中复习效果好，且根据道尔和海尔加特（Dore and Hilgard）实验认为采取分布复习的每次间隔不宜过短，否则近似于集中复习，但间隔也不易过长而导致遗忘。一般最初复习时各次识记分布应该密一些，以后各次间隔逐渐加长。也可采取试图回忆与反复阅读相结合，即在材料还未完全记住前就积极地试图回忆，想不起来再读，这样容易记住。盖兹（A.I. Gates）实验认为最好的比例是20%阅读，80%背诵，一部分时间用于试图回忆，诵读和回忆时间分配不同则记忆成绩有显著差异。试图回忆要求大脑积极活动，同时也是自我检查过程，使人可集中精力掌握不能回忆部分或改正回忆中的错误。采用多样化复习方法、动员多个感官参加复习易使学生消除疲劳、情绪积极、感到新颖和激发智力活动的积极性以巩固掌握知识。这也是掌握识记的一个重要条件。研究表明单凭听觉会话，每分钟仅能传达100个单语，而视觉是听觉速度的一倍，视听觉同时作用是听觉

的十倍。言语材料和视觉形象结合起来是贮存大量信息的基础，材料的鲜明形象是困难材料回忆的支柱。如外语词汇应用卡片能识记92%，而在翻译性解释情况下只能识记76%。

3、想象 通过记忆把经过的事物回想起来，还能想象出未经验过的事物。如看西游记联想孙悟空和猪八戒的形象；听英雄人物报告后想出一些英雄人物形象，这就是想象。它是人在大脑中对已有表象进行加工改造而创造新形象的过程。例如我们没有到过草原，但读到“天苍苍，野茫茫，风吹草地见牛羊”的诗句时，在头脑中就会浮现出一幅草原牧区的美丽图景；又如青年生长在新中国，可通过忆苦教育得知旧中国的悲惨生活，也可通过理想教育展望祖国美好前景。这都是通过想象来实现的。想象是新形象的创造，内容往往出现在现实生活之前，是组织起来的形象系统，对客观现实的超前反映。但任何想象都不能无中生有，构成新形象的一切材料都来自生活，取之过去的经验和对客观现实的感知。科学家的大胆假设，总是从现实世界中的规律出发的；文学家创造出典型形象也是以生活中观察到的真实材料为依据的，神话中故事也是生活中形象组合而成的新形象。甚至梦也是一种想象，因为组成梦境的“素材”仍然是感知过的事物。天生聋子决不能想象出幽美动听的音乐，天生盲人绝不能想象出春天的美景。

想象是在实践活动中发生、发展起来的，也是人类实践活动的必要条件。它是在劳动过程中发生的，劳动要求人们预见行动的后果，这种行动过程和所要达到目的的表象是人类劳动的主要特征。人们在实践活动中会遇到一些困难，出现一些新的需要，从而使人去改造客观现实创造新的东西。

想象具有重要意义。想象力的发展是智力发展的一个极重要方面，如再造性想象的发展对人们学习科学文化知识起重要作用，创造性想象是创造性学习和活动的必要条件。一个创造性想象贫乏的学生或科技人员，思考问题必然是思路狭窄，也不可能有很好的分析和解决问题的能力，智力发展也是不充分的，不可能有所作为。

爱因斯坦（Einstein）说过：“想象力比知识更重要，因为知识是有限的，而想象力概括着世界上的一切，推动着进步，并且是知识进步的源泉。严格地说，想象力是科学研究中实在因素”。想象和其它心理过程有机联系着。根据鲁宾斯坦的意见，每一思想，每种行动，哪怕在某种程度上改变世界的意志动作，其中总有一些想象。亚里士多德谈过：

“记忆和想象属心灵同一部分，一切可想象的东西在本质上就是记忆的东西”。想象从记忆表象中提取素材才能进行活动，同时记忆表象在某种程度上被想象形象补充着，同想象结合着。想象没有同思维内容相联系的表象，思考就发生困难。

想象在人的情绪生活中也有重大意义。想象的形象总是同体验相伴随着的，不仅可引起一些短暂的情绪，也可能成为深刻而牢固的情感产生的源泉。想象的形象是人们意识行为和实践动作的内部推动力，对人的生活道路、人的个性发展、人的特点形成起着巨大的作用。

人根据一定目的自觉进行想象称为有意想象。按想象独立性、新颖性和创造性不同，又分为再造想象和创造想象，而幻想是创造想象的一种特殊形式。所谓“再造性”，不是自己创造出来的而是根据别人描述或示意再造出来的，如郭