

现代管理心理学

王维义 编著



EXISTENCE



北京经济学院出版社

AA31/10

97
C93
J2

现代管理心理学

王维义 编著

北京经济学院出版社



图书在版编目(CIP)数据

现代管理心理学/王维义编著. —北京:北京经济学院出版社,

1996.11

ISBN 7-5638-0565-6

I. 现… II. 王… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 21261 号

现代管理心理学

王维义 编著

北京经济学院出版社出版

(北京市朝阳区红庙)

北京太平福利印刷厂

全国新华书店发行

850×1168 毫米 32 开本 12.125 印张 315 千字

1996 年 11 月第 1 版 1996 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0 001—6 000

ISBN 7-5638-0565-6/F·334

定价:16.00 元

前 言

法国浪漫主义作家雨果曾说过：“世界上最浩瀚的是海洋，比海洋更浩瀚的是天空，比天空更浩瀚的是人的心灵。”

现代企业，是社会化的大生产。它聚集着成千上万的脑力劳动者和体力劳动者。企业的一切活动都是人的活动。在这里，人的心理异常活跃，人的行为丰富多彩，变化万千。面对如此浩瀚的人的心理（心灵），如此多姿多态的人的行为，人们不禁要问：人的心理和行为有规律可循吗？管理者应如何激励人的积极性，以更好地实现企业目标？现代管理心理学，便是适应现代管理需要而产生的一门新兴科学。

管理心理学是在1978~1980年引进到我国的，很快引起了企业管理界、高等院校的极大兴趣。目前，许多高等院校的经济管理、人事行政管理专业和各类企业管理干部培训班，已把它列为必修课。首都经济贸易大学（原北京经济学院）的工经系是最早开设这门课的院校之一。

作者从1982年开始研究并讲授管理心理学。在长达14年的时间里，为经济管理专业本科班、大专班和厂长、经理岗位培训班等讲授这门课程，逐渐形成了自己的讲授体系和风格，虽然不尽完善、不尽科学。

1996年初，首都经济贸易大学工业经济系主任黄津孚教授、系副主任董力维同志，根据系内教材建设的需要，希望我把自己多年形成使用的讲义整理、修订、充实，编写成这本教材。对他们的鼓励、支持和帮助，在此谨表诚挚的谢意！

本书在编写中，参考和引用了国内外有关研究成果和著作，在

此深表感谢!

由于作者水平有限,加之编写时间紧迫,书中错误、不妥之处在所难免,敬希读者、同仁批评指正。

作者

1996年8月1日于北京

目 录

第一章 管理心理学概述.....	(1)
第一节 管理心理学是怎样的一门科学.....	(1)
第二节 管理心理学产生的历史背景与发展过程.....	(4)
第三节 管理心理学研究的内容、原则与方法.....	(12)
第四节 学习管理心理学的意义	(17)
第二章 管理心理学的基础理论	(21)
第一节 人的本质	(21)
第二节 心理现象的实质	(32)
第三章 人的认知	(40)
第一节 一般认知	(40)
第二节 社会认知	(68)
第三节 自我认知	(75)
第四节 社会认知中的归因	(78)
第四章 人的个性	(84)
第一节 个性概述	(84)
第二节 人的气质	(88)
第三节 人的性格	(93)
第四节 人的能力.....	(107)
第五章 人的需要、动机和行为	(115)

第一节	人的需要	(115)
第二节	人的动机	(119)
第三节	人的行为	(124)

第六章 人的情绪和情感 (143)

第一节	情绪、情感概述	(143)
第二节	情绪的功能、表现与影响	(149)
第三节	情绪的控制与调节	(155)

第七章 人的态度 (159)

第一节	态度概述	(159)
第二节	态度的形成与发展	(164)
第三节	态度的改变	(167)
第四节	如何提高宣传工作的效果	(172)

第八章 人的激励 (178)

第一节	激励概述	(178)
第二节	内容型激励理论	(187)
第三节	过程型激励理论	(200)
第四节	行为改造型激励理论	(215)
第五节	激励的原则与方式	(221)

第九章 群体心理与行为 (232)

第一节	群体概述	(232)
第二节	群体凝聚力	(239)
第三节	非正式群体	(245)
第四节	群体对个体的影响与制约	(250)
第五节	群体冲突	(259)

第十章 人际关系	(264)
第一节 人际关系概述.....	(264)
第二节 人际反应特质与人际吸引.....	(271)
第三节 人际交往.....	(277)
第四节 人际影响.....	(285)
第五节 人际关系分析.....	(293)
 第十一章 组织心理与行为	 (301)
第一节 组织概述.....	(301)
第二节 组织结构与心理影响.....	(305)
第三节 组织沟通.....	(314)
第三节 组织变革和发展.....	(327)
 第十二章 领导心理和行为	 (343)
第一节 领导心理和行为概述.....	(343)
第二节 关于研究领导的理论.....	(351)
第三节 领导者的决策心理.....	(367)



第一章 管理心理学概述

管理心理学是一门新兴的、十分诱人的科学。随着改革的不断深入和现代化建设事业的发展,这门科学正在蓬勃发展,越来越受到企业家和各类组织管理者的重视。管理心理学到底是怎样的一门科学,它是怎样产生的,学习它有何意义,本章首先对此加以介绍。

第一节 管理心理学是怎样的一门科学

关于什么是管理心理学,学术界有着多种解释,并没有一个规范的表述。但在各种解释中,有一点是相同的,即认为管理心理学是一门运用心理学等学科的知识,研究管理活动中人的心理和行为发展变化规律的科学。为了对管理心理学有一个全面的、深刻的认识,我们认为需要把握以下几个方面:

一、管理心理学是一门研究人的科学

人的生命发展有着许多阶段,人的活动领域很广泛。管理心理学不是研究人的生命周期的各个阶段,不是研究人在一切领域的一切活动,而是把组织管理(主要是企业管理)活动中人的心理和行为作为研究对象。

为什么管理心理学把企业中的人作为自己的研究对象呢?因为企业是国民经济的细胞,是市场经济的主体。而企业首先是由人组成的,人是企业的首要资源。企业的一切活动都是人的实践活动。人的聪明才智,人的积极性是企业发展的关键因素。管理心理学研究人的目的在于探索、预见、协调、控制人的心理和行为,调动

人的积极性,发挥人的才能,从而提高劳动生产率和工作效率,实现企业的目标。

二、管理心理学是普通心理学的一个分支

普通心理学(简称心理学)的产生经过了一个漫长的历史阶段。它是古今中外一切哲学家、思想家、生物学家和医学家非常关注的课题。在很长的历史时期内,心理学一直在哲学的母体内缓慢发展,直到1879年才成为一门独立的科学。随着现代科学技术的飞速发展,心理学的发展进入了一个崭新的阶段。它同邻近的学科互相渗透与结合,它的研究成果与许多领域的实践活动相结合,从而形成了心理学的许多分支。管理心理学便是心理学向管理领域渗透、结合形成的产物。如果把心理学称作“源”,管理心理学则是“流”;如果把心理学比作主干,管理心理学则是一个分支。管理心理学的理论基础是心理学。

心理学根植于哲学、生理学、医学等学科,在其成长壮大起来后,特别是随着现代科学技术的发展,迅速向着人类活动的众多领域发展,形成许多分支,如今已成为一株根深叶茂的参天大树(见图1-1)。有的科学家预言,21世纪将是心理学大发展的一个世纪,心理学将成为各个学科的带头学科。

三、管理心理学是管理科学的基础学科

管理科学首先是在企业管理实践中形成和发展起来的。管理科学研究的内容,既包括对人的管理研究,又包括对除人以外的各种资源的管理研究,还包括对企业或组织的各种活动的管理研究。在管理心理学产生之前,对人的管理研究,是管理科学的一个重要组成部分。进入现代管理阶段,随着科学技术的发展,人的地位、人的作用越来越重要,越来越突出。以人为中心成为现代管理的一个重要特征。这就需要对人的心理、人的行为运用心理学等多种学科的知识进行专门的透彻的研究,从而从管理科学中派生出一个专门研究管理活动中人的心理和行为的新学科。所以,可以说管理心理学是管理科学的一个不可分割的组成部分,也可以说它是管理

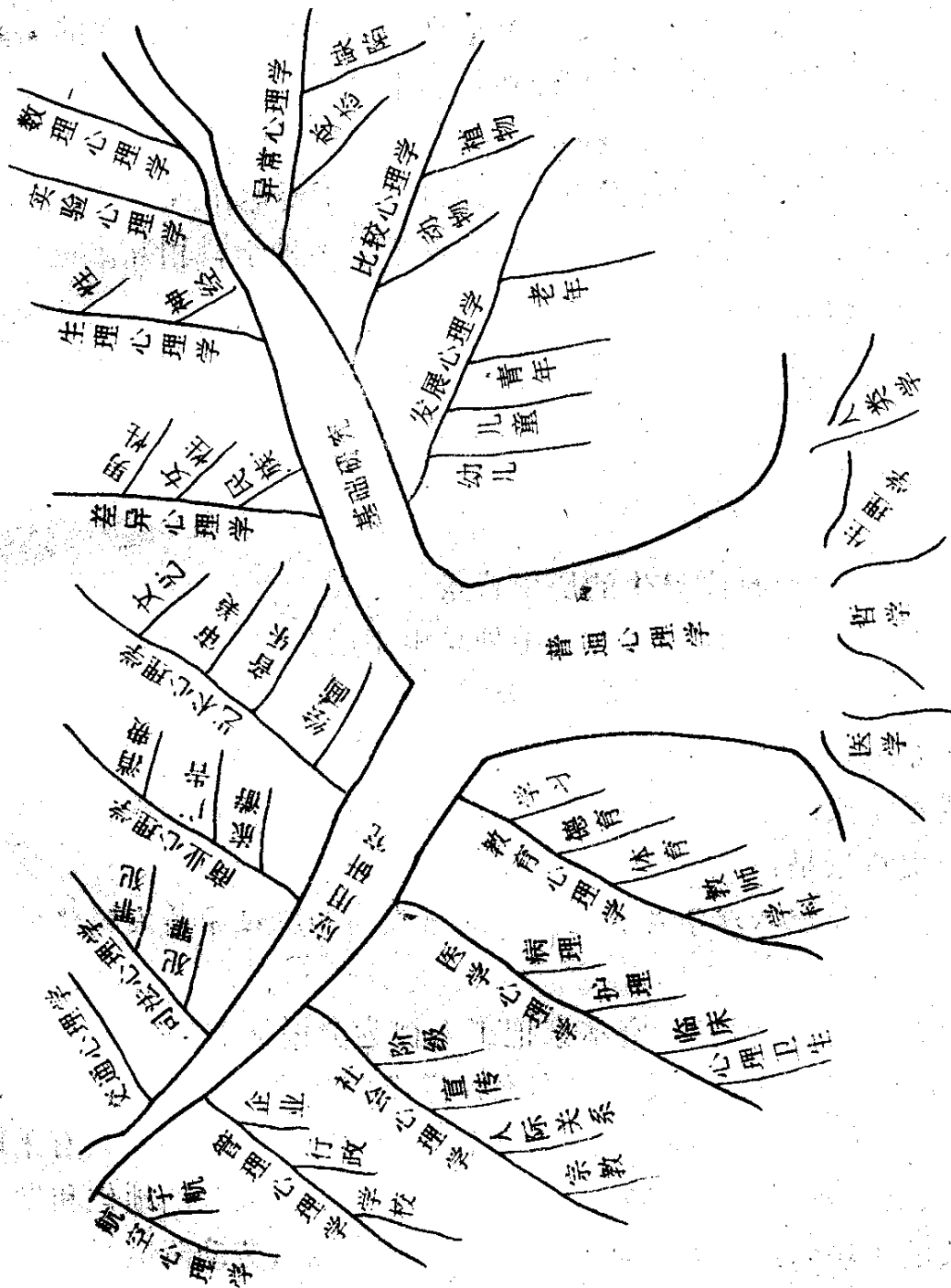


图 1-1 心理学与其分支示意图

科学的基础学科。

四、管理心理学是一门交叉科学或边缘科学

管理心理学应用了心理学的知识研究管理活动中人的心理和行为,但是不能把管理心理学简单地理解为“应用于管理的心理学”。因为管理活动中人的心理和行为十分复杂,涉及的范围很广,需要运用包括心理学在内的多种学科的知识,如社会学、经济学、伦理学、管理学、领导科学以及统计学等,还要运用现代科学技术作为研究手段。因此,可以说管理心理学是多种学科相互渗透而形成的一门边缘科学。

第二节 管理心理学产生的历史 背景与发展过程

一、管理心理学产生的历史背景

对人的研究,应当说古今中外是由来已久的。然而对管理活动中人的心理和行为的研究并形成一门科学,则是20世纪50年代开始的,它的发源地是美国。那么,是什么原因推动着一个发达的资本主义国家率先研究管理活动中人的心理和行为呢?其深刻的历史背景是:

(一)管理心理学是劳动阶级觉悟提高和阶级矛盾尖锐化的客观要求

在资本主义初期,资本家把工人视为会说话的机器或经济动物。19世纪中叶有个美国资本家曾洋洋得意地说:“一匹好马要值200元,招一个工人每天只需5角钱”。不堪压榨的工人,只有采取怠工、破坏机器等形式同资本家进行斗争,以争取人的地位和发泄心头的不满情绪。但是,随着资本主义的发展,劳动阶级受教育的程度随之提高,阶级觉悟也不断提高。他们不仅要求经济状况的改善,而且越来越多地要求政治上的民主权利,工人由不自觉地同资本家进行怠工斗争,发展到有组织地向资本家进行罢工斗争。这就

是马克思所说的工人阶级由“自在的阶级”发展为“自为的阶级”。风起云涌的罢工斗争,危及着资本主义社会的稳定。同时,随着资本主义经济的发展,特别是对外掠夺,使资本主义国家整个社会的生活水平有了较大提高。资本家再用扣工资、“炒鱿鱼”等手段来管理企业,对工人已威胁不大。因为企业多了,工人可以自由找职业。这同过去那种工人必须依附于某个资本家才能生存的情况有了很大不同。工人阶级的觉悟提高,阶级矛盾的日益尖锐,需要资本家去想法改善劳资关系,缓和阶级矛盾,以便维护企业的稳定发展,维护资本主义社会的稳定发展。这样,以专门研究人与人的关系,要求把人当人看,重视人的因素的行为科学便应运而生了。

(二)管理心理学是生产专业化发展提出的新课题

现代企业是社会化大生产,机械化、自动化程度很高,专业化程度很强。在企业内分工越来越细,协作越来越紧密。企业的规模越来越大,生产技术十分复杂。从整体来看,一个企业是千姿百态、五光十色、着实诱人的,但是具体到一个岗位,人们却像机器一样不停地从事着一项工作,重复着一个或几个动作,使人们感到异常单调、乏味。这样,日复一日、年复一年,使人的精神受到很大影响,心理发生变异。这就是工业发达的国家遇到的一种“发达病”。因此,改进专业化分工带来的单调性,使工作内容丰富化,成为人的一种满足,以便更好地发挥人的潜力,成了需要研究解决的新课题。

(三)管理心理学是科学技术发展的必然结果

随着科学技术的发展,企业生产的技术装备和技术方法越来越先进,技术含量越来越高,从而对劳动者的文化技术水平的要求越来越高,对劳动者的心理素质要求越来越高。人是科学技术的发明者、先进机器装备的制造者,又是使用者。因而科学技术的发展不是削弱了人的作用,而是强化了人在生产中的地位和作用。不发挥人的积极性,或者人的精神不振、情绪不高,任何先进的技术装备,都不能充分发挥作用。国外有人作过这样的估计:现代企业的

生产总量,2/3 来自于先进的技术装备,1/3 来自于工人的良好情绪和精心操作。由此可见,为了适应现代科学技术发展的要求,充分发挥先进技术装备的作用,不仅需要提高人的技术水平,而且也需要提高人的心理素质水平。大量的经验教训,使资本家阶级认识到,智力投资、人才开发,成了创造利润的最宝贵的资本,决定着企业发展的前途和命运。这样,更加推动了科学界对“人”的研究。

(四)管理心理学是企业管理发展的必然趋势

“泰罗制”的产生,使科学管理代替了小生产的经验管理,这是管理上的一次革命。科学管理理论在管理历史上曾发挥了重大作用,科学管理的内容今后仍将是管理的基础工作。但是,当这个基础已经打好,如何把企业管理水平进一步提高,以适应新形势的要求,这就需要作新的探索。科学管理有一个致命弱点,就是只重视物的因素不重视人的因素,认为金钱是刺激人的积极性的唯一因素。科学管理理论的偏颇引发了重视人、研究人的新理论的诞生。

综上所述,管理心理学的产生,是社会经济发展和科学技术发展的必然结果,而不是以任何一个阶级的意志为转移的。

二、管理心理学的发展过程

管理心理学经历了一个从无到有、从小到大、从多种名称到逐渐趋于一致的发展过程。这个过程大体可分为四个阶段。

(一)早期的探索

泰罗的科学管理理论主要是研究工业企业的生产管理。他从物理的、生理的方面研究了工人的操作规范,提出了制定标准的操作方法,建立劳动定额制度,实行有差别的计件工资等。这对提高生产效率,促进经济发展起了重大作用。但是泰罗制的实施,由于它科学地、严格地对工人的管理,加强了资本家对工人的剥削,从而激起了工人的反抗。面对这一情况,使一些管理学家感到单纯用泰罗制不能有效地控制工人,认识到企业生产不仅受物理的、生理的因素影响,而且还要受到社会条件、人的因素影响。因此不能只重视物的管理,要在重视物的同时,重视人的作用。有的提出要注

意运用心理学来研究企业管理。早在1903年德国心理学家斯腾曾提出“心理技术学”这一概念,侨居美国的冯特的学生芒斯伯格沿此进行了研究。1912年芒斯伯格发表了著名的《心理学与工业生产率》一书,提出了要把职工的智能同他们要做的工作吻合起来;要研究职工处于什么心理状态下才能生产出最大、最满意的产量;一个企业应当用什么方法影响工人,才能从他们那里取得最好的结果等见解。后来,芒斯伯格被学术界称为“工业心理学之父”。被称作管理第一夫人的利莲·吉尔布雷斯也是最早试图把心理学运用到企业管理中的一位理论家。1914年,她写了《管理心理学》一书,获得博士学位。她认为引起工人不满的原因是主管部门对工人不关心,而不是工作单调乏味。此外,工业巨头福特也于1914年在其公司建立了一个“人事研究室”,专门研究人的管理。美国一家钢铁公司的人事部经理威廉斯,为了了解和研究职工的心理活动和行为,于1920年先后到煤矿、铁厂、炼油厂、造船厂等企业当流动工人,体验工人生活,写出《职工们在想什么》一书,否定了泰罗的“经济人”观点。他认为,工人根据感情办事,考虑工作性质胜过金钱;管理人员如果仅仅注意职工的经济欲望,而不注意他们的心理因素,管理工作必然失败。一些有远见的美国资本家如哈特内斯等人也认为“过去企业管理过分依靠效率工程师,今后要多注意心理学”,呼吁管理要“目中有人”。所有这些探索与研究,对管理心理学的前身——行为科学的形成产生了很大影响。但这些研究只限于个人心理,没有注意到社会环境、人际关系和组织机构对人的影响。

(二) 初创阶段——人际关系学说的创立

随着资本主义经济的发展,各种矛盾日趋尖锐,资本家阶级越来越感到,对工人的管理如果继续采用家长制,仅用“待他们好一点”一类的小恩小惠办法,难以激励工人的积极性,需要学者们帮助企业进行新的探索。这就产生了20世纪20~30年代美国有名的“霍桑实验”。

霍桑实验是在美国芝加哥西方电器公司的霍桑工厂进行的。时间从1924年到1932年,长达八年之久,经历了前后两个阶段。

第一阶段(1924~1927年),即前四年是在美国国家研究委员会的赞助领导下进行的。实验的课题是研究工作条件同生产效率之间的关系。他们把装配电话继电器的女工分成两个小组,分别安排在两个房间里工作。一个为“控制组”,始终在原来的条件下工作;一个为“实验组”,先后实验通过改变灯光照明、改变墙壁的颜色、增加和取消工间休息及工作餐,观察对生产效率有无影响。实验结果,看不出这些工作条件的改变对生产效率有多大影响。四年的实验一无所获,只好准备收兵了。

第二阶段(1927~1932年)。当实验难以为继时,哈佛大学的乔治·埃尔顿·梅奥教授得知这一消息,并很感兴趣。于是他被邀率领一批专家前往霍桑工厂继续这一实验。梅奥重复了前四年的照明实验和福利实验。实验的结果同以前一样。即在实验组,只要有能看得见的光亮,不管是增加灯光亮度还是减少灯光亮度,生产量一直稳步上升;不管是增加工间休息、免费供给茶点(工作餐),还是取消工间休息和供给的茶点,生产效率不仅没有下降,而且都在稳步上升。这说明产量上升与工作条件改变并没有直接关系。那么,生产效率的高低,到底同什么因素有直接关系呢?梅奥等人凭着他们的心理学修养,同工人们进行普遍谈话,要工人讲自己的想法,为什么减少照明亮度、取消工间休息和工作餐,生产效率不下降,还会稳步上升。通过谈话,他们发现了:①参加实验的工人被置于实验室中,由原来的工头监督干活改为由研究人员领导,使工人感到社会状况发生了变化,工作没有了压力,能自由发表意见,人格受到尊重,有一种自由、愉快的工作气氛。②工人们参加实验,认为是从事一项重要的发明工作,有一种光荣感,都愿意很好配合专家们工作。③在实验期间,工厂的许多头头脑脑都来看望问候工人,使工人感到自己受到了重视。④工人们认为在实验组关系融洽,工人之间、工人与专家之间互相协作,形成了一个良好的集体。

人们都愿意在这个集体里工作,有一种集体感。同时,在实验组里,这些担任领导的专家能同工人们商量工作,征求工人意见,工人们有一种参与感。

梅奥等人由此得出结论,认为工作条件、休息时间以及工资福利等条件的改变,并不是影响生产效率的第一位因素,最重要的因素是管理当局同工人之间的关系;生产效率的提高,主要是社会因素改变的结果。

为了进一步揭示这个现象之谜,梅奥等人接着进行了谈话实验和群体实验。

谈话实验。梅奥等人用了两年多的时间,在全公司进行了大规模的访谈活动,总计谈话两万余人次。这是一次态度调查。谈话的目的是找出工人对公司领导、管理人员、工作条件、保险计划、工资级别及他们所关心的问题的看法,乃至这些看法(感觉)如何影响生产效率。访谈时,调查人员对工人的各种意见和不满,不作解释,不加反驳或训斥,只作记录,耐心听取。与此同时,对公司的监督管理人员又进行了训练,要他们更好地听取工人的意见,了解工人的个人问题,并加以解决。这项访谈实验收到了预想不到的效果,即公司的生产效率大幅度提高。梅奥等人分析其原因是:这次大规模的调查谈话,使工人长期以来对公司工作环境、待遇、管理制度和方法等方面的不满得以发泄,从而心情感到舒畅;二是公司采纳了工人的意见,改进了工作,使工人感到自己参与了公司的管理工作,不再认为自己渺小、自卑。

群体实验。实验的目的是了解在群体中还有什么因素影响人们的行为。实验由14名绕线男工进行,其中九人是绕线工,三人是焊接工,二人是检验工。采取计件工资,但以小组总产量为基础付给每个工人。实验者原以为,实行这种办法会使工人更加努力工作,以便多得报酬。研究结果发现这个团体在工作中有一套自己的“规范”,他们约定,谁也不能干得太多,突出自己;谁也不能干得太少,影响全组产量,从而使产量保持在某个水平上。他们约法三章,