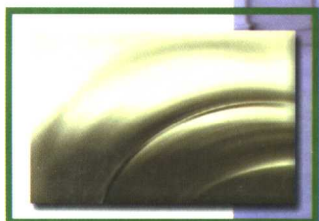
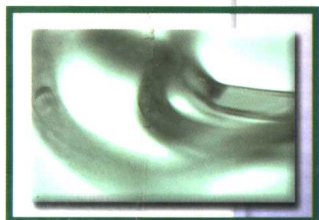
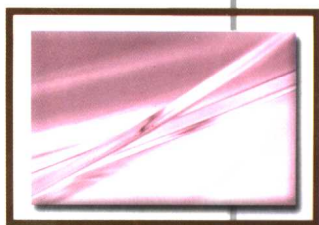


G 管理心理学

UANLI

XINLIXUE

主 编 李 强 李 昌 唐素萍



北京工业大学出版社

管 理 心 理 学

主 编	李 强	李 昌	唐素萍
副主编	沈登学	陈晓燕	栾学余
	方 金	李庆润	

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学/李强, 李昌, 唐素萍主编. —北京: 北京工业大学出版社, 2002.9

ISBN 7-5639-1163-4

I. 管… II. ①李…②李…③唐… III. 管理心理学
IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 068922 号

管理心理学

主编 李 强 李 昌 唐素萍

※

北京工业大学出版社出版发行

邮编: 100022 电话: (010) 67392308

各地新华书店总经销

徐水宏远印刷厂印刷

※

2002 年 9 月第 1 版 2003 年 3 月第 2 次印刷

850 mm × 1168 mm 32 开本 14.75 印张 367 千字

印数: 5001 ~ 10000 册

ISBN 7-5639-1163-4/F·97

定价: 25.00 元

前 言

21 世纪是以人为本的世纪，21 世纪的管理是以人为核心的管理。人无穷尽的创造力和人的全面发展的水平，正在成为一国经济发展所倚重的核心动力。人在社会和经济中的地位，随着知识经济时代的到来正在发生着根本性的变化，马克思和恩格斯所希望的社会发展与人性和谐发展的崇高理想境界正在成为现实。

人在社会经济发展中的地位变化绝非偶然，它有着深刻的经济发展模式转换的背景。回顾人类漫长岁月的历史，我们会发现：人在社会中的地位历经了三次变化。奴隶社会、封建社会把人作为“劳力”，人的价值不过是通过其繁重的体力劳动表现出来；产业革命将人类社会带进了工业经济时代，将人从繁重的体力劳动中解放出来，但与此同时大机器生产却将人变为机器的附庸，人不过成为经济发展中不起眼的“要素”，人的创造力和智慧与劳动相分离，物质财富的增长与人性的异化相伴相生。工业经济尽管创造了前所未有的物质文明，但人口急骤增长、生态破坏、环境污染、资源枯竭预兆着人类正面临可持续发展的生存危机，“资源经济”走到了尽头，曾经呼风唤雨的资本和维系人类高质量生活的自然资源在这一危机面前均一筹莫展。而惟一可以给人类解决方案的惟有人自身，只有以知识为核心、以人为本，充分挖掘人的智慧和无穷创造力，人类梦寐以求的可持续性发展才有可能实现。知识经济时代首次将人提到前所未有的突出位置，使人成为经济发展的“主体”，人的智慧和创造力的发展与

经济的发展相辅相成，成为了经济发展的内生变量。

管理心理学作为一门衔接人和管理的基础性学科，无疑其价值必须首先表现在学科的发展能否较好地回应时代的现实需求上。本教材正是基于社会发展的现实背景，力图反映出社会经济发展的变化、人的变化以及相关管理制度的变化趋势来。笔者以为，要创造能充分挖掘人所蕴涵的无穷智慧和创造力的制度，关键在于正确认识社会的发展趋势和人的本质特点。因此，管理心理学就必须高度关注管理实践的发展，它不能单纯地成为心理学在抽象的管理实践中的一种注脚。为了达到这样的目的，本教材尝试将经济学、管理学、心理学等多学科知识融为一体，并注意到公共管理在中国管理实践中的快速发展，希望从宏观的高度来把握管理心理学的发展趋势。

我国在加入 WTO 之后，正面临着前所未有的发展机遇，但人才流失也异常惊人。中国正面临着人才流失的第三次高峰，这一现象反映出我国管理实践中尚存缺陷，愿本书的出版能为改变我国的管理实践贡献绵薄之力。

本书由李强、李昌、唐素萍担任主编，沈登学、陈晓燕、栾学余、方金、李庆润担任副主编。参加本教材编写的有（以姓氏笔画为序）：方金、王建红、陈志强、陈晓燕、李昌、李强、李庆润、沈登学、张巍、栾学余、唐素萍、梁赫。

在本书编写过程中，参考和引用了国内外一些优秀教材和专著的成果，在此，向这些成果的作者表示深深的感谢。由于水平有限，不足之处恳请广大读者批评指正。

编者

2002年9月

目 录

第一章 管理心理学的研究对象	(1)
第一节 什么是管理心理学	(1)
第二节 管理心理学研究的现实背景	(4)
第三节 学习管理心理学的现实意义	(20)
第四节 管理心理学的体系结构	(25)
第二章 管理心理学的发展历史	(27)
第一节 管理心理学的理论起源	(27)
第二节 管理心理学开创阶段	(29)
第三节 管理心理学在不同国家的发展概况	(33)
第三章 人的社会化	(38)
第一节 社会化概述	(39)
第二节 社会化过程的特点	(42)
第四章 人性的假设与管理制度	(48)
第一节 “经济人”的假设与管理	(48)
第二节 “社会人”的假设与管理	(54)
第三节 “自我实现人”的假设与管理	(59)
第四节 “复杂人”的假设与管理	(63)
第五章 心理学史上的三大流派对人的本质的理解	(66)
第一节 行为主义	(66)
第二节 精神分析理论	(70)
第三节 人本主义理论	(90)

第六章 个别差异	(110)
第一节 个性	(110)
第二节 能力	(115)
第三节 气质	(125)
第四节 性格	(131)
第七章 社会知觉	(142)
第一节 知觉	(142)
第二节 社会知觉	(152)
第三节 社会知觉的偏见和归因	(163)
第八章 态度	(172)
第一节 社会态度	(172)
第二节 态度的形成与转变	(178)
第九章 动机	(193)
第一节 动机概述	(193)
第二节 成就动机	(202)
第三节 挫折	(204)
第十章 群体心理	(215)
第一节 群体的一般概念	(215)
第二节 非正式群体	(222)
第三节 群体行为的社会心理分析	(228)
第十一章 群体动力	(236)
第一节 群体动力论	(236)
第二节 群体规范与压力	(238)
第三节 群体的冲突、合作与竞争	(248)
第十二章 人际关系	(257)
第一节 人际关系概述	(257)
第二节 人际沟通	(267)
第三节 人际交往艺术	(274)

第十三章	组织心理的基本理论	(288)
第一节	组织理论	(288)
第二节	组织结构	(296)
第三节	组织结构设计	(308)
第四节	组织发展和变革	(315)
第十四章	领导心理的基本理论	(331)
第一节	概述	(331)
第二节	领导理论	(335)
第三节	领导集团的结构	(351)
第四节	领导者个人素质	(354)
第十五章	领导的影响力	(358)
第一节	影响力	(358)
第二节	影响力的种类	(370)
第十六章	激励	(378)
第一节	需要理论	(382)
第二节	双因素理论	(387)
第三节	期望理论	(389)
第四节	公平理论	(392)
第五节	激励模式	(396)
第十七章	决策	(401)
第一节	决策的价值及程序	(401)
第二节	决策的种类	(416)
第三节	决策行为的心理特征	(423)
第十八章	创新	(430)
第一节	创新行为的特点和类型	(430)
第二节	创新所需要的环境	(437)
第三节	创新的内容和方法	(445)

第一章 管理心理学的研究对象

从对物的关注到对人的关注是现代管理学发展史上的一次划时代的飞跃。而把人作为一种组织在激烈竞争中求生存求发展的首要资源来刻意发掘和科学管理已成为现代管理思想中最不可忽视的组成部分。

第一节 什么是管理心理学

一、管理心理学的研究对象

管理心理学是研究人的行为和心理活动规律的一门科学，是集管理学、行为学、心理学、社会学、生理学、伦理学等学科原理，以研究人的心理行为和人际关系、人的积极性为对象的综合性学科。它是在现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门新兴的独立科学，通过研究人的心理活动规律，探讨在管理实践中如何有效地组织人、激励人，以达到最大限度地提高效率 and 效益的目的。

尽管管理心理学目前还是一门较为年轻的科学，在理论上和方法上还不够成熟，但是，由于它的研究揭示了在管理过程中人们彼此相互作用的情况下所产生的心理现象和心理规律，因而对管理者运用科学的方法、改进管理、提高工作效率提供了科学的依据。

在传统的管理理论中，只偏重于对物的管理，而把人看成是

机器的附庸，因而在方法上主张对人实行严格的控制和监督，随着社会化大生产的发展，尤其是知识经济时代的到来，人们日益认识到，在经济发展的推动力中，人的因素是最为重要的，只有充分发挥出人的潜力和创造力，才能创造出最佳的工作业绩。因此，研究人的心理和行为，激发人的无穷创造力，以求得组织的生存和发展，已成为现代管理者所面对的紧迫任务。

二、管理心理学对人研究的视角的变化

管理心理学的发生、发展与影响的日益增强是与人在社会经济生活中的地位的变化息息相关的。在管理心理学的学科发展历史上，对于人的认识经历了三个阶段。

1. 要素研究阶段

对人在生产过程中的作用的研究是随着以机器大生产为主要标志的现代企业的出现而开始的，但在早期，这种研究基本上限于将劳动者视为经济发展的一种必不可少的要素。在工业经济时代，把人、财、物作为经济发展的三大要素，但在三大要素中，起决定作用的是资本，而非劳动者，经济的增长主要是靠大规模的要素动员来取得的。人的地位在当时是极为低下的，管理科学的奠基人泰罗的全部管理理论和研究工作的目的，都是致力于挖掘作为机器附属物的劳动者的潜能。他仔细研究工人操作的每个动作，精心设计出最合理的操作程序，要求所有的工人严格执行，而不能自己去创造革新。他认为，工人只要严格按操作规程去作业，就能实现最高的劳动生产率，从而获得最多的报酬。“管理之父”泰罗的科学管理理论问世之后的几十年里，管理科学对人的研究笼罩在将劳动者视为机器附属物的基本观点之中。在这样一种观点之下，人的尊严、人的独特价值、人的潜能、人的创造力均无从谈起，人在管理者眼中不过是为钱所困的人，人的价值也不过是对早就确立的操作规程的机械服从。

2. 行为研究阶段

第二次世界大战前后，一部分管理学家和心理学家开始认识到是劳动者的行为在决定着企业的生产效率、质量和成本。在此认识的基础上，他们进行了大量的实证研究，探讨劳动者行为的影响因素。通过研究，他们发现人的行为是由动机决定的，而动机又取决于需要，但人的需要是极为复杂的，经济需要仅仅只是人的需要之一。不同的需要共同决定个人的行为，因此，管理者要针对劳动者的不同需要去激励其劳动积极性，引导其行为，使其行为符合企业的要求。这一时期对人的认识已大大突破了传统的局限，但由于当时资本家与劳动者这两个阶层的强烈对抗，使管理者对人的认识依然停留在将人视为管理的客体阶段。在心理学的发展历史上，著名的行为主义流派就深受当时研究取向的影响，主张心理学的研究应以人的可见的行为为研究对象，而不应将人的意识、情感等心理活动纳入研究视野，形成了心理学不研究人的心理的荒谬局面。

3. 主体研究阶段

将人视为管理的主体，将人的创造力作为经济最重要的推动力，自始至终以人为本，通过挖掘人的创造力来求得经济的蓬勃发展是 20 世纪 90 年代以来对人的认识的一个巨大的飞跃，这一飞跃是由于美国在 20 世纪后十年令人吃惊地高速增长而得以全面确立的。美国经济的高速增长使知识经济这样一种人类历史上前所未有的经济形态的面纱被揭开。克林顿总统上台执政之前，美国的历届总统采用凯恩斯的宏观调控理论，每逢美国经济遇到经济危机就采用赤字财政政策来刺激经济走出危机，由于危机频繁，赤字财政政策的长期使用造成巨额的财政赤字，高达上万亿美元的赤字令美国投资者和国会议员寝食难安，视为美国经济体中潜伏的“定时炸弹”。然而克林顿八年的执政生涯居然填平了几十年宏观调控造成的财政赤字，在克林顿离开白宫时，还

给他的继任者留下了数百亿美元的财政盈余。伴随着其高速增长的经济,美国资本市场最引人关注的就是纳斯达克市值的急速膨胀,在这一过程中,微软、英特尔、康柏、甲骨文、太阳微系统、思科等公司迅速成长为企业新贵,成为知识经济时代的杰出代表。在这样的公司之中最宝贵的财富已不是工业经济时代的资本,而是富有高度创造力的员工,资本与这些极富创造力的员工相比已退居次要地位,人、财、物三者的地位已由工业经济时代的居于第一位的资本、第二位的物质、第三位的人发展到了知识经济时代的居于第一位的人(富有巨大创造力的人)、第二位的资本、第三位的物质。在美国的硅谷,大量的风险资本在追逐着这些具有巨大创造力的人,猎头公司成为知识经济时代的一个重要标志。今天,即便是高等教育最发达的美国都痛感人才的匮乏,而不惜走遍全球去搜罗人才,去为美国的未来积聚财富。

只有到了知识经济时代,人的尊严、价值、创造力才得到前所未有的关注,人的主体地位才得以真正确立。而在此过程中,以关注人、挖掘人的潜力、充分展现人的创造性为己任的管理心理学得以飞速发展,成为现代管理科学的重要构成基础。

第二节 管理心理学研究的现实背景

一门学科的时代意义和现实价值与当时社会经济文化的发展要求是分不开的,为了探讨管理心理学的历史使命,我们首先通过历史的角度来了解人在不同社会历史时期的价值的变化。

一、劳力经济中的劳力

人类历史是极为短暂的,而其中 99% 以上的时间又是在漫长的原始社会中度过的。人类有自己的文明史仅有五六千年。人类最黑暗、最残忍但又最革命的举措就是“将人变成工具”,奴隶

制在其漫长的残暴历史中的各种战争和仇杀，其背后的动机无非是争夺地盘和占有地盘上的奴隶——劳力，奴隶成为财富多与寡、地位高与低的标志。封建社会的一个重大贡献是将人从工具状态下解救出来，但其重要的根源是人类通过各种努力已经可以用畜力、水力、风力等部分地代替奴隶的劳动，劳动力的劳力依然是当时经济发展的核心，表现在社会生活中就是封建社会严重的男尊女卑观念源远流长。从劳力在这个时期经济诸要素中的突出地位出发，人们也将这一时代的经济称为“劳力经济”。人在当时不过是劳力经济时代的劳力而已。

二、资源经济时代的“要素”

人类历史面貌的真正改变是发端于18世纪中叶英国的工业革命。纺织机特别是蒸汽机的出现，使人类第一次真正从大自然面前的匍匐状态站了起来。如果说在18世纪中叶之前，人类还不得不为解决生产过程中的劳力和动力而苦苦探求的话，那么蒸汽机的出现，则第一次将人类从劳力动力的约束中解脱出来，揭开了人类生产力发展新的一页。由于蒸汽机把火转化为动力，为工业注入了新的活力，之后引起的制造业的发展，使人类改变了自身在大自然面前的存在状态。人类找到了将资源如煤炭、矿物、植物等等转化为产品的“工具”——机器大工业体系，这一大工业体系使人类感受到工业社会文明的曙光。

从蒸汽机的出现，到电的发明与应用，特别是以内燃机应用于工业为标志的石油文明的开始，人类利用资源生产财富，将资源转化为产品的效率以几十倍、几百倍地提高。一方面，使人类面貌日新月异，人类充分享受到工业文明的恩泽和雨露；另一方面，随着资源的大量过度消耗，资源约束成为人类发展的第一障碍，人类围绕资源的瓜分、争夺、攫取而不断发动战争，相互争斗、杀戮。与此同时，资源大量消耗也带来新的问题：环境污

染、生态破坏……人类在享受工业文明阳光雨露的同时，无时不饱尝工业文明带来的血腥和痛苦。由于资源经济主要是以各种自然资源为主体，而人不过是这一经济形态中的要素而已，工业经济的发展使石油成为工业经济的标志。

以资源的消耗为主要特征的“资源经济”，在经历了 200 年“极限的增长”之后，也似强弩之末，达到它“增长的极限”。罗马俱乐部成员梅多斯（D. Meadows）所著《增长的极限》（Limits to Growth）以对资源经济发展的可悲前景的深刻分析而轰动全球。作者通过研究世界人口、工业发展、环境污染、粮食生产和资源消耗五种因素之间的变动关系，指出人类社会正面临空前危机。作者最后说：“如果有理由深切忧虑，也有理由寄予希望。……可以创立一个完全新式的人类社会——一个以后可以世代代维持的社会。”

资源经济以资源的大量消耗为主要特点，由于大量的资源是不可再生的，尤其是石油这种支撑工业经济发展的基础资源的日益接近耗竭，而人类生存的环境危机却日益加剧，预示着资源经济走到了尽头，客观要求产生新的技术，以科学、合理、综合、高效地利用现有资源，同时开发尚未利用的自然资源来取代已近耗竭的稀缺自然资源。

可持续发展，一种新的发展出现了，它要求人类重新审视自然、经济、社会的关系，重新审视人类的存在与发展。为了寻求可持续发展的道路，人类惟一的选择就是发展科学技术，利用现代化的生产工具合理、科学、有效地开采利用资源和能源，开发新材料、新能源，实现清洁生产。可持续发展带来全新的发展观，促进高新技术的萌生与发展，可持续发展观成为知识经济产生的直接推动者。

20 世纪中叶以来，以电子计算机为代表的微电子技术，以及光导纤维、生物工程、海洋工程、空间技术、新能源、新材料等

新的技术群的产生与发展,使自然资源在经济发展中的作用与价值越来越弱化,技术、知识在经济发展中的作用与价值越来越突出。上述一系列高新技术,正是以知识的积累、生产、传播和应用为基础的。由于高新技术以知识为基础,知识的生产传播与应用成为推动经济发展的最重要的因素,因而国际上把 20 世纪 80 年代以来出现的,以高新技术为主导或支柱的经济称为知识经济。知识经济的产生是科学技术发展的结果,可持续发展原则大大促进了这一经济的产生与发展,促进了人类文明的发达和繁荣。

三、知识经济时代的动力

(一) 人力资本、人力资源——对在经济发展中地位的经济分析

20 世纪 60 年代,美国经济学家舒尔茨发表《人力资本论》,开启了人类关于人的生产能力分析的新思路。这种理论不再把人力单纯作为经济发展的外生变量,而是注重人的能力形成和发展对于社会经济发展的决定作用,把人力作为经济发展的内生变量加以研究。按照这种观点,人类在经济活动过程中,一方面,不间断地把大量的资源投入生产,制造各种适合市场需求的商品;另一方面,以各种形式来发展和提高人的智力、体力与道德素质等,以期形成更高的生产能力。这一论点把人的生产能力的形成机制与物质资本等同,提倡将人力视为一种内涵于人自身的资本——各种生产知识与技能的存量总和。

人力资本理论的提出深化了人类对自身生产潜力和经济价值的认识。将人力归结为人力资本,明确强调了人力资源的内在质量对于财富生产和经济发展的重要意义。人作为生产者,其有效的生产能力主要不是取决于人口或劳动者的数量,而是取决于人口或劳动者的内在质量。在人口素质低下的情况下,即使有庞大

的人口数量也可能导致人力资源有效供给的短缺。这就在理论上极大地发展了古典经济学的劳动理论。

历史和现实的经验表明,人力资本是经济发展的根本动力和关键因素。这是因为:首先,一个国家的人力资本存量越大,即人口和劳动者的科学技术知识水平和生产能力越高,劳动力的质量便越高。而劳动力质量的提高,一方面,会直接提高劳动边际生产力,另一方面,通过要素更有效率的组合和应用,还会导致物质资本生产率的改善,减弱、抵消资本收益递减规律的影响。马克思正是从这个角度批驳了收益递减规律。结果将使既定资源下的社会生产尽可能地边界外移。而且,由于科技知识对于经济的作用具有一种积累效应,随着人力资本的发展,这种外移的速度将出现递增趋势。其次,人力资本的发展还将有助于重塑人的道德品格、精神本质,并且人的全面发展将为经济的增长与发展创造基本动力。正是基于这种认识,为迎接知识经济时代的到来,有必要认真反思管理心理学在社会发展中的价值和研究的重点,与时俱进,以推动管理心理学与社会的进步。

人力资本论强调人的智力、素质、道德修养在经济社会发展中的作用,但它把人力资本与非人力资本(实物资本、货币资本)放在同一位置,即人力资本与非人力资本在地位上是等同的。在知识经济中,经济的发展对资源的消耗由自然界的物质资源大量消耗转向对人力资源的消耗,人在经济中的地位必然发生深刻的变化。

工业经济或工业社会,商品的生产是生产者在农场、矿山或工厂中,利用大规模机器体系消耗大量的自然资源而实现的。生产力水平的高低取决于机器设备的现代化水平和规模的大小,装备现代化的水平越高,规模越大,在单位时间内消耗掉的自然资源量就越多,生产水平就越高。这样,企业的规模有越来越大的倾向,机械设备的规模也逐渐增大,大有顷刻间吞尽地球资源之

势。在这样的环境里，无论是资本的投入量，还是劳动力的投入量，都远远超出了一般个人和家庭所能承受的范围，从而出现了劳动力与非人力资本的分离，摆脱了自然经济对生产力发展的束缚，出现了无产阶级与资产阶级的分化。在这种社会中，资本家对劳动者的需要由数量的需求逐步走向质量和数量并举的需求。其中质量的需求也由一般工艺技能型需求走向创造创新型需求。对劳动者需求的这种变化，必然引起劳动者（即整体人力资源）在社会经济中地位的变化。

现在，自然资源的有限性已经成为工业经济社会发展难以逾越的障碍，加上对巨量自然资源的消耗所造成的环境污染也严重影响着人类自身的生活质量，甚至生存和发展。促使经济发展的资源消耗发生了根本性转变，由从自然资源的消耗转向人力资源的消耗。对人力资源消耗包括两个方面的内容：一是对劳动者体力的消耗，这一消耗正处于不断衰减之中；二是对劳动者智力尤其是创造力的消耗，对智力和创造力的消耗正处于日益增长之中。在知识经济中，资源消耗的转变，以及生产设备现代化水平的提高，使工业生产领域中所容纳的劳动力数量逐渐减少，其他非工业经济领域，尤其是第三产业的劳动力数量逐渐增加，特别是现代新兴的高新科技产业成为社会中新的经济增长点。在这种情况下，劳动者对非人力资本（实物资本和货币资本）的依赖程度逐渐降低，与此相反，劳动者对自身的智力和创造力的依赖程度逐渐增加，从而出现人力资本与劳动者的再次结合。现在的软件开发，企业咨询策划所依赖的不是设备，而是创造力。在这种社会里，劳动者通过营销自己的创造力谋生和发展。

现在，世界经济的增长率远低于产业革命之初，原因除自然资源有限性的约束外，更主要的原因在于所生产的商品在质量上不能创造出新的需求。人类对商品的需求已由数量方面的需求转向质量方面的需求，人们开始注重追求生活的高品质。这样就要