

全国高职高专经济管理类“十三五”规划理论与实践结合型系列教材

校企合作优秀教材

管 理 心 理 学

GUANLI XINLIXUE

王梅 万婷 等编著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

全国高职高专经济管理类“十三五”规划理论与实践结合型系列教材

校企合作优秀教材

管 理 心 理 学

GUANLI XINLIXUE

编著 王梅 万婷 满丛英 贾潇 麦海汶 张丹



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本书根据高等院校人才培养目标,紧紧围绕以能力为本位,以提高学生整体素质为基础,突出“以就业为导向”的职业教育特点,以“简明、实用、够用”为原则,把管理心理学内容整合为八个项目,即管理心理学的基本认知、基本理论、个体心理与行为管理、群体心理与行为管理、激励与管理、领导与沟通管理、组织结构与组织文化、员工心理健康与疏导。其中的每一项目都由开篇案例、知识目标、技能目标、任务引入、任务分析、知识链接、案例分析、知识与技能检测这几个部分构成。

本书有效地将项目任务所需的理论知识和职业活动的操作技能贯穿于教学内容中,培养学生独立运用专业知识发现问题、分析问题、解决问题的思维方式,进一步提高学生的岗位职业能力。

本书可作为高职高专工商管理、市场营销、物流管理、电子商务、人力资源管理、会计、经济管理等专业的教学用书,也可作为企业培训人员和企业专业人员的学习参考书。

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/王梅,万婷等编著. —武汉:华中科技大学出版社,2014.6
ISBN 978-7-5680-0185-4

I. ①管… II. ①王… ②万… III. ①管理心理学-高等职业教育-教材 IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 135708 号

管理心理学

王 梅 万 婷 等 编 著

策划编辑:张凌云

责任编辑:张凌云

封面设计:龙文装帧

责任校对:李 琴

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉市宏隆印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13.25

字 数:348千字

版 次:2014年9月第1版第1次印刷

定 价:29.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前 言

高等职业教育具有高等教育和职业教育的双重属性,与行业和技术的发展息息相关。我们编写本教材的目的是使学生尽快地了解现代管理工作,熟悉作为现代管理者应具备的心理素质,同时只有了解和掌握了被管理者的个性心理特征,才能做到“一把钥匙开一把锁”,最大限度地调动被管理者的工作积极性,真正实现“物尽其用、人尽其才、才尽其用”的管理目标。

《管理心理学》是全国高职高专经济管理类“十三五”规划理论与实践结合型系列教材之一。本书力求语言通俗易懂、理论与案例紧密结合,既有理论探讨和具体的案例分析,又有可操作的调适方法、心理训练活动和心理测试,突出其应用性、实用性、趣味性。通过本书的学习,使读者能了解并掌握一些专业的管理心理学知识,真正做到乐学其中,学有所获。

本书根据高等院校人才培养目标,紧紧围绕以能力为本位,以提高学生整体素质为基础,突出“以就业为导向”的职业教育特点,以“简明、实用、够用”为原则,把管理心理学内容整合为八个项目,即管理心理学的基本认知、基本理论、个体心理与行为管理、群体心理与行为管理、激励与管理、领导与沟通管理、组织结构与组织文化、员工心理健康与疏导。每一项目由开篇案例、知识目标、技能目标、任务引入、任务分析、知识链接、案例分析、知识与技能检测等构成。本书还特别突出了以下特色。

(1) 以大量的案例为载体。大量的案例贯穿于教学中,通过详细的讲解让学生掌握相关知识,更能调动学生学习的积极性。

(2) 突出专业特色。根据职业特点和市场实际需要编写课程内容,突出管理心理学特色,统筹安排教材内容,避免教学内容重叠。

(3) 简化理论教学,强化实践内容。理论遵循“必需、够用”,实务围绕实际技能整合并优化理论知识,提高学生的职业技能。

(4) 更加注重实训,为强化学生实践操作能力。教学内容设置紧密围绕技能教育的思想,专业理论教学后增加实训项目。

本书编写分工如下:武汉商贸职业学院张丹、肖琪编写项目一;武汉商贸职业学院黄溪、李静编写项目二;武汉商贸职业学院满丛英编写项目三;清远职业技术学院麦海汶编写项目四;武汉商贸职业学院王梅编写项目五;湖北科技职业学院万婷编写项目六;武汉商贸职业学院贾潇编写项目七;武汉商贸职业学院周双清编写项目八。另外,武汉理工大学孙灯勇教授也为本书的编写提出了宝贵的建议。

本教材可作为高职高专工商管理、市场营销、物流管理、电子商务、人力资源管理、会计、经济管理等专业的教学用书,也可作为企业培训人员和企业专业人员的参考书。

本书在编写过程中借鉴并引用了大量文献与资料,在此向这些文献及资料的作者表示衷心的感谢!由于时间仓促,教材不足之处难免,敬请读者提出宝贵意见,以使其不断得到修正和完善。

编 者

2014年6月

目 录

项目一 导论	(1)
任务一 管理心理学的研究对象和内容	(1)
任务二 研究管理心理学的意义、原则及管理心理学的研究方法	(5)
任务三 管理心理学的产生和发展	(11)
项目二 管理心理学基本理论	(19)
任务一 管理学理论	(19)
任务二 心理学理论	(29)
任务三 人性假设理论	(33)
项目三 个体心理与行为管理	(39)
任务一 个体心理过程与行为管理	(39)
任务二 个性心理倾向与行为管理	(57)
任务三 个性心理特征与行为管理	(65)
项目四 群体心理与行为管理	(80)
任务一 群体心理现象的基本知识	(80)
任务二 群体中的人际知觉与人际关系管理	(85)
任务三 群体冲突与管理	(92)
项目五 激励与管理	(110)
任务一 激励活动	(110)
任务二 激励理论	(113)
任务三 激励的原则与方法	(124)
项目六 领导与沟通管理	(134)
任务一 领导心理与角色管理	(134)
任务二 领导风格理论与运用	(138)
任务三 领导沟通与管理	(145)
项目七 组织结构与组织文化	(153)
任务一 组织设计与变革	(154)
任务二 组织文化的建设	(167)
任务三 工作团队建设及其管理	(175)
项目八 员工心理健康与疏导	(186)
任务一 对心理健康的基本认识	(186)
任务二 个体工作的压力管理	(190)
任务三 员工帮助计划的认识及其运用	(198)
参考文献	(207)

项目一 导 论

任务一 管理心理学的研究对象和内容

项目目标

知识目标

- 理解管理心理学的定义
- 明确管理心理学的研究对象
- 掌握管理心理学的研究内容

技能目标

- 能够合理辨别不同的研究对象

管理心理学是管理学和心理学交叉互融形成的一门科学。它既是管理科学的分支学科,也是心理科学的应用心理学科。它是运用心理学、管理学、社会学、人类学等学科的原理、原则,研究管理活动中人的心理活动和行为规律,从而有效地调动人的主动性、积极性和创造性的学科,它是一门综合性学科,也是一门边缘学科。

一、管理心理学的定义

目前,关于管理心理学的定义问题,还没有比较统一的认识。一般来说,管理心理学是研究组织中的心理活动规律,通过用科学的方法改进管理工作来充分调动人的积极性的一门学科。了解了这些规律性,有助于预测人们在组织中的行为,改进和提高组织的工作效率,正确处理组织中上下级之间的矛盾和冲突,充分调动人们的工作积极性,为选拔优秀的领导人和合格的工作人员提供心理学的依据等。

心理科学是研究心理现象及其规律的科学。它分基础心理学和应用心理学两大部分。基础心理学主要是探索人心理活动普遍的和共同的规律,是心理学体系中的基础部分,也是应用心理学的理论基础。应用心理学是基础心理学基本原理在各种社会实践领域中应用的结果,主要是研究具体实践领域中的心理问题,并为人们的实践活动提供心理指导和心理方法。因研究重点和领域不同,基础心理学和应用心理学又可分为许多不同的分支。如基础心理学可分为普通心理学、个性心理学、情绪心理学等,应用心理学可分为教育心理学、管理心理学、政治心理学等。上述分支还可以进一步细分,如个性心理学可以再细分为能力心理学、性格心理学等,管理心理学可细分为企业管理心理学、学校管理心理学、行政管理心理学等。

【知识链接】

目前,关于管理心理学的课程名称还不统一,有的叫组织行为学,有的叫组织管理心理学,有的叫行为管理学,有的叫行为科学,等等。关于管理心理学的定义同样没有达成共识,学者们在借鉴他人成果的基础上,常常会加入自己的看法。

(1) 苏东水认为:管理心理学又称行为管理学,是研究人的行为心理活动规律的科学。它是一门综合性、边缘性的科学,是现代管理科学和行为科学在发展过程中派生出来的一门新兴的独立学科。

(2) 俞文钊认为:管理心理学是研究企业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,它是心理科学的一个分支。

(3) 卢盛忠认为:管理心理学也可称为组织管理心理学,一般来说,组织管理心理学侧重于研究各种组织系统中人们在彼此之间相互作用的情况下所产生的心理现象的规律性。它属于心理科学中的应用部分,是应用心理学的一个重要方面。

综合上述观点,可以认为:管理心理学是研究组织中人的心理行为规律的科学。它是一门新兴的,具综合性与边缘性的并在不断持续发展中的科学。

二、管理心理学的研究对象

管理心理学主要研究管理过程中人的心理现象、行为规律,即与组织行为有关的人的个体特点、人的群体特点、领导行为特点、组织理论与组织变革、工作生活质量研究和跨文化管理心理学。

管理心理学是随着现代管理科学的发展而独立出来的一门新的学科,它具有两重性:既有与生产力和社会化生产相联系的自然属性的一面,又有与生产关系和社会制度相联系的社会属性的一面。因此,尽管由于受不同社会经济制度的影响,各国在研究的理论、观点、方法上不尽相同,但是,管理心理学的研究对象主要是研究管理活动中人的心理活动和行为规律。换言之,它是研究处于管理过程中的个体、群体、组织及领导的心理活动和行为规律的科学。

管理心理学的研究对象不是人类在某一领域管理活动里特殊的心理规律,而是在人类各种管理活动中心理活动发生与发展的一般规律。在生产、工作活动中,在具体的组织范围内,处于不同的管理者与被管理者关系中的人,其心理的发展和变化,必然具有不同于日常生活中人的心理活动的特点。人在管理活动中的心理活动及其发展变化,必然会影响人的工作积极性,影响人在管理活动中所起的有效作用,进而影响劳动生产率和工作的效率与效果。管理心理学可以为管理工作科学化提供行之有效的管理方法。例如管理心理学中关于人的需要对人的行为产生积极性影响的知识,管理心理学在揭示规律的基础上建立的激励理论等,对企业管理、学校管理、行政管理及其他的部门管理都同样有着指导意义。管理心理学是通过运用心理学的原理和方法来研究管理活动中人的心理,又通过研究结果来分析管理问题。这里的人是与一定的组织和组织目标相联系的人,而不是完全意义上个体的人,也不是单纯的和一般意义上的人群或群体。

所以,管理心理学研究的是社会组织运行过程和人的心理活动相互作用的规律,指导人们用科学的方法激励人的工作动机,调动人的工作积极性,充分利用人的价值和潜能,发挥人力资源的作用,保持组织目标实现和稳定发展,从而提高管理的效能。要具体把握管理心理学的研究,应明确以下几点。

(1) 研究组织中的人-人系统。管理心理学研究人对人的管理,即人-人系统,并探讨用什么管理方法可以最大限度地调动人的积极性,从而最终达到提高组织劳动生产效率的目的。

管理心理学主要是通过人的行为来研究人的心理活动。从字面意义来看,人们会以为管理心理学是专门研究人心理活动的,但是,研究人的心理活动不能脱离人的行为,因为人的心理现象与物理、化学等现象不同,它不具有形象性,是人的精神生活,他人无法直接进行观察。因此,管理心理学是通过对人行为的观察和分析来客观地研究人的心理活动,管理心理学既要研究人的心理活动规律,又要研究人的行为规律,它是把两者作为一个整体来研究的,因为心理支配着人们的行为而又通过行为表现出来。管理心理学可以从调动人的积极性这一方面来研究如何提高生产效率。显然,当一个人的整体积极性提高时,工作起来劲头十足,一些工作过程中的具体问题就会相应解决,或者解决起来更容易。

(2) 研究组织中人的心理因素。管理心理学研究的是人的心理因素与心理问题,正如大家在工作中经常遇到的事实,即工作效率的提高不仅依赖工作中的技术装备、工作组织水平,而且更大程度上取决于工作者的工作目标、工作态度,工作中群体的行为准则,社会心理气氛,领导者的个人威信、影响力等社会心理因素。所以,一个有远见的领导者在工作过程中,一定要分析工作中的社会因素、心理因素,并采取相应的措施和方法。在某种意义上,人的因素是完成工作任务的先决条件,所以作为研究人心理因素的管理心理学一定会在组织管理中发挥它的重要作用。

(3) 研究组织中的内环境系统。任何一个组织都有外环境系统和内环境系统。外环境系统是指技术、资金、法律、法规、文化规范、公众期望等;内环境系统指技术环境、个体环境、群体环境、组织结构环境。作为生产率的主要指标最后具体体现在技术环境中,通过工作者的技术水平、工作的状况等而产生的产品质量和数量来体现。工作者工作效果取决于个人的工作动机、认识水平和工作态度。由于现代组织中的工作不是一个个体的工作,而是在一个群体环境中产生和进行的,因此人群关系环境又是一个影响因素。此外,任何工作都是一个有组织的工作,每个人在组织中担任一定的角色,相互间以一定方式沟通信息,所以组织结构环境也是一个重要的影响因素。

三、管理心理学的学科性质

管理心理学是现代管理科学和心理科学、行为科学发展过程中,交叉融合形成的一门边缘性的新兴学科,是管理实践不断深入,管理学和心理学研究不断细化、深化的产物,是管理理论和实践科学化、人本化、现代化的必然结果。

(一) 管理心理学是一门边缘性的交叉学科

管理心理学是介于管理学和心理学之间的边缘学科,是管理学和心理学交叉结合的产物。从管理心理学与心理学的关系来看,管理心理学是从心理学母体中孕育出来的一门新兴学科。管理心理学以心理学理论作为自己的基础理论,以心理研究方法作为自己的主要研究方法。心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。心理学的研究成果是为管理者全面了解人的本质和行为规律,从而为确定管理原则、管理方法提供科学的依据。例如,心理学揭示的关于人的意识倾向性(需要、动机、兴趣、态度等)的规律,可用于工资奖金、升级考核等管理措施的制订,从而有效地调动员工的积极性;心理学所提示的人的个性心理特征(能力、气质、性格)发展变化的,可用于员工的录用和培训、领导者的选拔、组织结构的优化等。可见,心理学与管理心理学的关系是基础理论与理论应用的关系,管理心理学是心理科学体系中应用心理学范畴,是

心理学的一个重要分支。

从管理心理学与管理学的关系看,管理心理学是管理科学的重要组成部分,是管理学研究不断深化的产物。管理学在发展过程中不断地吸收自然科学和社会科学的成果,通过丰富自己而逐步由单一的学科发展成为包括管理学原理、管理心理学、管理社会学、领导科学、系统科学等学科在内的相互渗透的、相互交错的庞大的学科群。现代管理提倡以人为中心的管理。在管理的诸要素即人、财、物、事、时间、信息当中,人是第一位的要素,管理的各个要素、各个环节都要靠人去掌握和推动。实现组织目标,提高工作效率,关键是要调动和发挥各级各类人员的积极性、创造性。选好人、用好人、发挥人的潜力,这就必须了解人的心理和行为所产生、发展、变化的规律。管理心理学通过对管理过程中人心理规律的研究和探索,为管理者提供管理方面必需的心理知识,为搞好管理工作提供科学依据、基本原则和具体方法。因此,管理心理学是管理科学中不可缺少的重要组成部分,是实现管理科学化的理论基础。

(二) 管理心理学是一门综合性的应用学科

管理心理学在其产生和发展的过程中,广泛地吸收了哲学、人类学、社会学、心理学、系统科学等的新理论、新方法,使其具备了很强的综合性,成为一门内容十分丰富的科学,并形成了许多重要分支,主要有:企业管理心理学、学校管理心理学、行政管理心理学、组织管理心理学、医院管理心理学等。

此外,管理心理学主要是心理学原理在管理理论和实践中的应用。管理心理学虽然要研究管理过程中的心理规律,并提出相应的基本理论,但无论是从研究目的、研究对象还是研究方法上看,管理心理学都具有应用性学科的特点。管理心理学的研究属于应用性研究,管理心理学的理论是应用性理论,管理心理学与管理实践的联系很紧密。

四、管理心理学研究的主要内容

管理心理学研究的主要内容是:运用个体心理和行为规律、团体动力原理、组织理论和领导原则,揭示管理过程各要素的相互作用、相互制约的机制,激发个体的工作和劳动积极性,提高管理效能,从而增进生产和工作效率,为发展社会生产力服务。

(一) 管理活动中的“人性”问题

“人性”问题是管理心理学研究的基本问题,人性理论是管理心理学的基本理论,也是实施科学管理的基石。管理的对象是人,对人性的认识不同,就会形成不同人性假设和不同的管理理论,选取不同的管理方法、手段和模式。管理心理学中有各种不同的人性假设及相应的管理理论。

(二) 管理活动中的个体心理

个体心理是管理心理学研究的核心内容,在整个管理心理学知识理论体系中占有重要地位。任何管理活动都是以具体的人的活动为基础的。研究个体心理,提示社会组织运行与个体心理相互作用的规律,可以为领导者制订科学的管理策略、管理措施和管理方法提供依据,合理选人、用人、调动人的积极性。管理心理学中个体心理研究的具体内容包括:个体需要、动机、目标及对个体行为积极性的影响;个体态度、情绪的管理与引导;个体积极性的激励等。

（三）管理活动中的群体心理

群体心理是管理心理学研究的又一重要内容。管理活动虽然离不开个体心理与行为,但在管理活动中每一个个体并不是孤立地存在和活动的,管理总是在群体中进行的。群体的规模、结构、规范、人际关系、沟通、冲突等都影响着个体的积极性和群体的效率。研究和掌握群体心理规律,可以为建立有效群体、优化群体结构、保持组织团结、实现组织目标提供指导。管理心理学中群体心理研究的具体内容包括:群体活动的内在心理机制;正式群体与非正式群体的关系;群体中的人际关系与信息沟通等。

（四）领导心理

领导心理也是管理心理学的重要组成部分。领导活动包括领导者、被领导者和环境三个要素。领导者具有特殊的地位、角色、职责和影响,对组织的成败起着举足轻重的作用。领导者的职能对其心理与行为有特殊的要求,领导者的素质和作风不同,领导方法和领导艺术不同,对被管理者所产生的心理效应也不同。领导心理研究的具体内容包括:领导的素质和影响力、领导的选拔与培训、领导艺术和作风等。

（五）组织心理

组织心理是管理心理学的基本内容。组织与群体的不同在于组织比群体在结构、目标、规范等方面更明确。一个企业、一个单位、一个群体,必须严密组织起来,才能生存发展,才有强大的生命力和巨大的战斗力,在各种困难和竞争面前立于不败之地。通过对组织心理的研究,了解组织发展变革的基本过程和心理影响因素,可以找到组织建设的有效途径,更好地推进组织变革与发展。组织心理研究的内容具体包括:组织结构优化、组织变革、组织发展等的心理问题。

（六）激励理论

激励理论是管理心理学中用于处理需要、动机、目标和行为四者之间关系的核心理论,是业绩评价理论的重要依据,它说明了为什么业绩评价能够促进组织业绩的提高,以及什么样的业绩评价机制才能够促进业绩的提高。

任务二 研究管理心理学的意义、原则及管理心理学的研究方法

项目目标

知识目标

- 理解学习和研究管理心理学的意义
- 了解学习和研究管理心理学的原则
- 掌握管理心理学的研究方法

技能目标

- 能够实际运用不同管理心理学的研究方法

【任务引入】

享誉世界的马丁吉他

一个半世纪以来,马丁吉他公司被公认为是世界上最好的乐器制造商之一,很少有哪家公司像马丁吉他公司一样有如此持久的声誉。其吉他每把价格超过 10 000 美元,这是世界上能买到的最好的一种吉他。马丁吉他公司作为一个家族企业,已经延续了六代,目前的 CEO 是克里斯。克里斯领导下的马丁吉他公司所制造的马丁吉他不仅秉承了马丁吉他的精良制作工艺,克里斯本人还遍访公司在全世界的经销商,并为他们举办培训讲座。

自从公司创办以来,马丁吉他公司做任何事情都非常重视质量,即使这些年在产品设计、制造方法、分销系统方面发生了很大变化,公司仍然始终坚持对质量的承诺。公司在坚守优质音乐标准和坚决满足顾客需求等方面渗透到公司的每一个角落。因为制作吉他需要天然木材,公司非常审慎,他们使用传统的天然材料,并鼓励引入可再生的替代的木材品种。

马丁公司使新老传统有机地融合在一起。虽然设备和工具逐年更新,但员工始终坚守着高标准的优质音乐原则。马丁家族的一位成员曾经解释道:“怎样制作具有如此绝妙声音的吉他并不是一个秘密。它需要细心和耐心。细心是指要仔细选择材料,巧妙安排各种部件,关注使每一个演奏者感到惬意的细节。所谓耐心是指做任何一件事不要怕花时间。优质的吉他是不能用劣质产品的价格制造出来的,但是谁会为买了一把价格不菲的优质吉他而后悔呢?”100 多年过去了,这些话仍然是公司理念的精确描述。

虽然公司深深植根于过去的优良传统,克里斯却毫不迟疑地推动公司朝新的方向发展。例如,在 20 世纪 90 年代末,他做出了一个大胆的决策,开始在低端市场上销售每件价格低于 800 美元的吉他,低端市场在整个吉他产业的销售额中占 65%。公司 DXM 型吉他是 1998 年引入市场的,顾客认为它比其他同类价格的绝大多数吉他音色要好。克里斯解释道:“如果马丁公司只是崇拜它的过去而不尝试任何新事物的话,那恐怕就不会有值得崇拜的马丁公司了。”虽然马丁吉他不断将其触角伸向新的方向,但却从未放松过对尽其所能制作顶尖产品的承诺。在克里斯的管理下,这种承诺决不会动摇。

【任务分析】

从以上案例中,你认为研究管理心理学在现实生活中有什么意义?

一、学习和研究管理心理学的意义

学习和研究管理心理学,掌握管理活动中个体心理、群体心理、组织心理和领导心理等方面的理论和方法,对于充分发挥人力资源的作用,提高工作效率或生产效率,推进管理的科学化、现代化,为提高管理水平和增进管理效能,发展心理科学体系等都有重要意义和作用。学习和研究管理心理学的意义主要包括以下四个方面。

(一) 充分发挥人力资源的作用

人力资源是最重要和最丰富的资源,最大限度地调动被管理者的工作和生产积极性、主动性和创造性,提高工作效率和生产效率是管理工作的核心。学习和掌握管理心理学,能够帮助管理者确立合理的管理制度、体制、策略、方法和措施,使人力资源得到有效开发。随着科技的发展和文明的进步,生产的机械化、自动化、信息化程度越来越高,市场国际化、经济全球

化进一步向深层次发展,人才的作用更加突出。管理的根本是对人的管理,而对人的管理必须符合人的心理特点和规律。适应形势的变化,科学合理地选拔和使用人才,搞好人才的培养培训,提高人才素质和创新能力,激发员工的工作责任心、成就动机、团结奋斗精神,实现各类人员、群体和组织之间的密切合作,搞好组织的变革与设计,增强组织的适应性和发展能力,是现代领导管理者面临的共同课题。

(二) 帮助管理者有效地开展思想教育和管理工作

培养被管理者良好的思想素质和心理品质,建设社会主义精神文明,思想工作不仅是提高生产和工作效率的一项基本工作,也是提高人们思想觉悟、心理品质和个人素质的客观要求。人的行为积极性虽然直接受人的需要、动机和主观行为目标制约,但需要、动机、主观行为目标是与人的世界观、价值观和思想政治觉悟紧密联系并受它们制约的。正确的世界观、价值观和较高的思想政治觉悟,离不开有效的思想政治教育。思想政治教育主要是做人的思想工作。这就要求管理者要能根据人的心理行为发展规律、人的个性心理、个性倾向、价值观念、态度行为等,采取切实有效的方法,避免思想政治教育流于空谈和形式。此外,衡量管理有效性的标准不仅包括劳动生产率,还包括成员素质的发展状况。管理现代化首先是人的现代化,树立人本观念,把人放在更重要的地位,是现代管理发展的基本趋势。这就要求管理者了解被管理者的需要和心理,引导他们树立正确价值观,激发其积极性,培养其健康心理,造就有理想、有道德、有文化、有纪律的劳动者。

(三) 为领导者提高素质、威信和影响力提供理论指导

领导者的职能主要是决策和用人,同时对生产和工作进行领导、指挥、协调和控制。领导者在组织中处于主导性、关键性和决定性地位。领导者的自身建设,是影响一个单位兴衰成败的大事。毛泽东说过,政治路线确定之后,干部就是决定因素。领导者的素质、领导水平、领导作风、领导威信、领导的影响力、领导方法和领导艺术,是决定一个集体工作状况、经济效益和政治面貌的重要因素。提高领导者的素质和领导水平,离不开管理心理学的指导和帮助。

(四) 完善管理心理学的理论体系,促进管理科学和心理科学的发展

管理心理学为管理实践提供理论和方法指导,同时,管理实践又反过来促进管理心理学的发展,其理论与实践的结合,可以使管理心理学研究更加深入,促进心理学体系更加完善。通过学习,提高人们对心理现象、管理现象及其规律性的认识,提高行为预测和控制能力。因此,学习和研究管理心理学,是对整个心理科学体系的丰富,是适应管理实践的客观要求。

二、学习和研究管理心理学应坚持的原则

1949年,在美国芝加哥大学举行的行为科学命名大会上,科学家们明确做出四项决定:第一,理论的肯定和证明,必须靠公众都能观察和了解的客观事实,不能单凭学者的个人经验;第二,尽量用数理化的方式来说明假设,以便精密地进行测试和修正;第三,尽量使各种论述精确,能用严密的试验予以肯定或否定;第四,使用自然科学所惯用的“厘米、克、秒”制作为度量工具。

由此可见,科学家对科学研究一贯倡导严谨客观、实事求是的科学态度和原则。为确保管理心理学研究的科学性、严谨性和客观性,必须遵循科学的原则。根据辩证唯物主义基本原理,结合管理心理学研究对象的特点,学习和研究管理心理学应坚持的原则主要有以下几种。

（一）客观性原则

客观性原则要求在学习和研究管理心理学时,首先要有客观态度,其次要依据客观事实,再次要进行客观分析,最后要得出客观结论,即力求揭示管理心理活动的客观规律,经得起逻辑论证和实验、实践检验,使研究结果有充分的说服力,避免主观臆断。

（二）发展性原则

由于管理是一个动态发展过程,企业和组织内外环境是不断变化的,人的认识、情感、态度、需要、动机、行为,以及人际关系、群体规范、组织结构、组织目标等都处于不断发展、变化的运动之中。因此,研究管理心理学,就不能静止地看问题,必须从发展过程中找出规律性,并用于指导发展中的管理实践。

（三）联系性原则

人的心理、行为既受主观因素制约,又受到企业组织内外环境状况影响。研究管理心理学,必须把一种心理现象同其他心理现象联系起来,必须放到企业组织这个大系统中,弄清局部与全局、个体与整体的联系,弄清形成人心理行为的各种因素及其必然联系,这样,才能得出科学的结论。

（四）实践性原则

管理心理学是一门应用性学科,学习和研究管理心理学无论是从目的还是从方法上,都应坚持实践性原则,立足于管理实践,做到理论联系实际,善于总结管理实践的新经验,探索其科学规律性的东西,坚持为管理实践服务,指导管理实践,并在实践中不断发展和完善管理心理学理论体系。

三、管理心理学的研究方法

管理心理学是一门实践性较强的应用性学科,由于它的研究对象是有思想、有感情的人,这就决定了它的研究方法有其自身的特点。人的心理活动是人的一种内在的体验,这是一种内隐变量,是无法应用现今世界上任何先进仪器或设备进行直接测量的,只能通过人们在日常管理活动中的行为表现,通过运用适当技术诱发人们的特定反应来进行间接测量与分析。

在管理心理学的研究中,常用的方法主要有7种:观察法、心理测量(验)法、谈话法、问卷法、案例研究法、实验法和模拟测验法等。

（一）观察法

观察法是观察者依靠自己的视听器官,或借助于视听工具器材(如录像机、录音机等),直接观察他人的言行表现,并把观察结果记录下来,通过外在行为表现分析与推测人们心理状态的方法。

观察法具体实施的措施是灵活多样的。如果按照观察者与被观察者的关系进行分类,可以把观察法分为自然观察和实验室观察两种。自然观察是指在完全自然(即日常生活和工作)条件下,在被观察者并不知情的情况下进行的观察。实验室观察是指在人为控制条件下进行的观察,被观察者可能知情也可能不知情。观察法还可以分为参与观察和非参与观察两种。观察者直接参与被观察者的活动,并在活动中进行观察称为参与观察。观察者不参与被观察者的活动,仅以旁观者身份所进行的观察称为非参与观察。

观察法的特点是,目的明确,方便易行,所得材料比较系统和符合实际,因而应用较广。其

缺陷在于仅能了解大量一般现象和表面现象,很难更深入了解复杂现象及其本质特征。因此,观察法只有与其他方法配合起来,才具有更大实际意义,取得更大研究收益。

(二) 心理测验法

心理测验法是用一种标准化心理测验量表,或者精密测量仪器,对被试者的有关心理品质进行测量的研究方法。心理测量法常用于职工选择、人员安置。

心理测量按测量对象可分为以下几类:一是智力测验,主要是测量智力高低;二是能力倾向测验,主要是测量人的一般能力和特殊能力;三是教育测量,又称成就测验,主要是测量人的学习效果和成就水平;四是人格测验,主要是测量人的情绪、需要、动机、兴趣、态度、性格等。心理测量按使用的测量技术,又可分为自陈法、投射法、人格评定法和情景测验法等。国外比较著名的心理测量方法有斯坦福-比奈智力测验、明尼苏达人格测验、罗夏墨渍测验、主题统觉测验、利克特量表法等。

测验法虽然可以作为一种标尺,用于评价人们的个性特征,但使用中稍有不慎(如量表设计、取样技术等方面略有偏差),就会使测验结果产生很大的误差。因此,运用测验法进行研究时,要特别注意测量的信度和效度,要使测验量表的信度与效度维持在一个合理的范围内。

测验的信度即可靠性,它是测量被测特征真实程度的指标,有人称为测验的准确性,也有人把信度作为测验结果稳定性和一致性的指标。

测验的效度是指心理测验的有效性,也指测验得到的是不是所要测定的心理和行为特征,即测验结果所体现出的测验预期的程度。

(三) 谈话法

谈话法是指研究者通过与被研究者面对面谈话,在口头语言沟通过程中了解被研究者心理状态的方法。

谈话法可分为有组织谈话和无组织谈话两种。有组织谈话是指研究者根据研究目的,事先拟定谈话提纲,按部就班地向被研究对象提出问题,让其逐一回答的方法。有组织谈话结构严密、条理清楚、层次分明、谈话过程容易掌握,被研究对象犹如回答了一份口头问卷。但这种谈话中被研究对象比较拘束、被动,研究者与对象不易产生情感交流。无组织谈话虽然也有一定目标,但谈话中没有固定程序,结构松散、层次交错,研究者提出的问题往往涉及较大范围,被研究对象也可以自由回答,比较主动,气氛活跃,便于交流感情,但往往费时较多,谈话过程也较难以掌握。

运用谈话法,既要根据研究目的,保持谈话进展、基本内容和方向,又要根据对象的回答,对问题进行适当调整,更要发现对象的顾虑及思想动向,进行有效引导。

谈话法简单易行,可以及时取得第一手材料,因而应用广泛。但因为面对面的谈话往往会给人增加心理负荷,使人产生防御心理,所以要求研究者具备一定的谈话技巧。提高谈话的效率必须注意以下几点:一是目标明确,研究者要根据研究对象的特点和岗位要求,事先确定谈话内容,谈话过程要紧紧围绕目标进行;二是讲究方式,可根据不同对象、不同情景,分别采取漫谈式、提问式、征询式、加压式、商讨式、鼓励式、引导式等不同方式;三是注意解除被研究对象的种种不必要的顾虑,取得其信任;四是在谈话中要注意做到言简意赅,避免不着边际的谈话。

(四) 问卷法

问卷法是运用内容明确、表达正确的问卷量表,让被试者根据自己的实际情况,实事求是

地自行选择答案的研究方法。常用的问卷量表有四种设计:是非法、选择法、等级排列法和计分法。

(1) 是非法。只采用“是”与“否”两种答案的问卷设计,让被试者根据自己的情况,对每个试题做出“是”或“否”的回答,不能模棱两可,也不能不回答。例如,以下3个问题是选自对外长聘任考试落选者的问卷调查表。

- ① 落选后,你的亲人有没有责怪你? 有 ☐ 没有 ☐
- ② 你感到后悔吗? 是 ☐ 否 ☐
- ③ 下次再有这样的考试,你还会报名吗? 会 ☐ 不会 ☐

(2) 选择法:要求被试者从并列的两种或多种答案中,实事求是地按个人的情况选取一种或若干个方案的问卷设计。如表 1-1 所示,在行政管理干部职务分析调查中,要求人们根据自己的角色期望,从下列 10 项要素中,为局长与党组织书记分别选出 3 项最重要的素质。

表 1-1 行政管理干部职务分析调查

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
事业心	纪律性	原则性	求实性	竞争性	廉洁性	民主性	服务性	自律性	坚韧性

(3) 等级排列法。在问卷中列出可供选择的多种答案,要求被试者按照对自身的重要程度予以排列。例如,下面这个问卷要求被试者根据个人的体验来分析调动公务员工作积极性的因素。

试用 1、2、3、4 的数字顺序来指出下列 4 种因素在激发员工工作积极性中的重要作用。

提工资() 发奖金() 表扬() 脱产学习()

(4) 计分法。要求被试者对问卷中每个问题用五级计分或七级计分的方式进行回答的问卷调查,如表 1-2 和表 1-3 所示。

表 1-2 七级计分问卷调查反馈表

1	2	3	4	5	6	7
很不满意	不满意	不太满意	无所谓	较满意	满意	很满意

表 1-3 五级计分问卷调查反馈表

1	2	3	4	5
很不满意	不满意	无所谓	满意	很满意

例如,评定员工对工作满意感的量表中有如下 2 个题目,请在相应的满意程度后打“√”。

① 你对自己的工作感到满意吗?

很不满意() 不太满意() 无所谓() 较满意() 很满意()

② 你的领导者对人对事总是很公正吗?

从来没有() 很少() 有时() 经常() 总是如此()

问卷法的优点是可以在较短时间内取得大量广泛的材料,而且能使结果数量化,因而得到广泛应用。但用这种方法所取得的材料的质量和真实性,往往受被试者主观因素影响,因此难以控制,关于调查对象心理特点的结论必须从调查对象的回答中寻找,因而有较大局限性。

(五) 案例研究法

案例研究法是对某一个体、群体或组织,在较长的时间里连续进行调查了解,收集全面的

资料并进行分析,从而得出科学结论的方法,案例研究法又叫个案法或实例研究法。例如,研究者对某一企业某一班组通过长时期直接观察,查阅相关文字记录资料,掌握整个班组人员状况、生产情况、智力结构、关键事件等,并在此基础上进行深入分析,整理出反映该班组特点的详细资料。注意案例研究要在一定理论指导下进行,不能单凭经验和直觉。

(六) 实验法

实验法是研究者在严密控制的条件下,有目的地给予一定刺激,引发被试者的反应并加以研究,找出心理规律的方法。实验法可分为实验室实验和现场实验两种。实验室实验是在专门的实验室内进行,一般借助各种仪器设备而取得精确数据。它具有控制条件严格、操作程序固定、可以反复验证等特点。但实验室实验有很大的人为性,因此,其所得的结果与实际会有有一定差距。现场实验是在实际工作场所进行的,现场实验一般都把对情景条件的适当控制与正常生产活动有机结合起来,在生产活动过程中进行,具有现实意义。但由于工作现场的具体条件复杂,许多控制变量很难排除或很难使之在一定时间内保持恒定,故往往需要一个周密计划,并需要较长的时间,投入较大的人力与物力方能成功。

(七) 模拟测验法

模拟测验法即情景模拟测验法。这是一种新兴的鉴别选择管理人员的方法。模拟情景测验主要包括“公文包”测验、角色扮演、案例研究和小组讨论等。这种方法是按照某特定工作现场的情景,设置模拟情景,配备专门测试人员,采用“公文包”形式,让被试者在限定时间内,行使某一级管理者的职权,处理好包括电话记录、电报、信件、备忘录和会议记录等,然后由测试人员根据被试者授权是否妥当,公文处理和排列的顺序是否确切,决策是否合理等因素进行评分,得出对被试者领导管理能力的评价结果。为了更全面更实际地测试被试者的管理能力,有时还安排被试者参加会议和做简短的报告,评价他的发言质量、掌握会议的能力及分析表达能力。

总之,上述方法都是通过人的外在行为表现去探索其内在源泉的途径,都有一定应用价值,也都有一定局限性。由于人的复杂性,其内在的心理活动与外在行为之间并非完全一致,所以在许多情况下,最好根据具体的研究对象的特点,同时采用几种方法,以便取长补短,互相印证,使结果更加可靠,究竟采用何种方法,应根据具体课题及研究时的具体情况而定。

任务三 管理心理学的产生和发展

项目目标

知识目标

- 了解管理心理学的产生背景
- 掌握管理心理学未来的发展方向

技能目标

- 能掌握管理心理学的各种理论应用

一、管理心理学产生的历史背景

一门学科的诞生,必须具备两个条件:一是社会发展需要,二是学科自身基础理论的建立、发展和完备。管理心理学是心理学尤其是社会心理学应用于管理实践,与管理学相结合的产物。管理心理学萌芽于 19 世纪末 20 世纪初,产生于 20 世纪 30 年代,形成于 20 世纪 50 年代,其产生和发展是与心理学发展、管理学研究的深入及经济发展紧密联系在一起,是和现代生产力、生产技术相联系的社会化大生产的需要分不开的。

从经济发展角度看,由于生产力飞速发展和生产关系中劳资矛盾尖锐化,要求探索新的管理理论和方法,这就构成了管理心理学产生的客观必要性。19 世纪 70 年代之前,西方资本主义还处于自由竞争历史阶段;19 世纪 70 年代以后,开始逐步向垄断发展,并在 20 世纪初完成了从自由竞争向垄断过渡,越来越多资本集中到了少数大企业和垄断资本家手中,但是资本主义经济基础即生产资料私人所有制并没有发生变化,资本主义所固有的竞争和生产无政府状态继续在起作用。这一时期,科学技术和生产力飞速发展,许多新技术、新设备、新工艺、新方法不断涌现,大大提高了生产效率,这就需要有与之相适应的劳动组织和管理模式。此外,广大工人并没有从生产力发展中得到更多好处,反而所受的剥削和不公平进一步加强,生产关系中劳资矛盾进一步尖锐化。垄断资本家为了巩固自己的垄断地位和击败竞争对手,为了缓和劳资矛盾,开始寻求新的管理理论和方法。他们聘请心理学家从事提高工作效率和经营决策的研究,对人际关系、团体组织和领导行为等进行研究,这些研究结果就构成了管理心理学的基本内容。

从心理科学发展来看,在 20 世纪初,心理学发展已经初具规模,初步形成了一套心理学研究手段和方法,各个学派也先后诞生并日趋成熟。心理学、社会学等学科理论均有了长足的发展,社会心理学这一领域也被开拓出来,从事心理学研究的队伍日益壮大。心理学理论发展和心理学方法的完善,为管理心理学的产生奠定了比较充分的理论基础和方法论基础,从而使管理心理学的产生由需要变为可能,心理学理论也逐步被广泛应用于工业生产和军事实践。

最早把心理学应用于企业的是德国心理学家斯特恩,他于 1903 年提出了“心理技术学”这一概念。最早对心理技术学进行深入研究的是心理学家闵斯特伯格,他在哈佛大学成立了第一个工业心理学实验室。1912 年发表了名著《心理学和工业效率》。在这本书中他论述了用心理测验方法选拔合格工人等问题,也研究了疲劳和劳动合理化问题,提出了创造心理条件,使每个工人有最满意的产量,以及满足人的需要,符合个人与企业双方利益等观点。这些研究成果被广泛应用于职业选择、劳动合理化、改进工作方法、建立最佳工作条件等。闵斯特伯格以其开创性研究和贡献,被称为“工业心理学之父”。这一时期,相继有一些心理学者根据人的个性心理差异,对员工选拔、使用、培训、考核等问题进行深入研究,逐步形成了人事心理学。还有一些心理学家从事设计适合人的生理和心理实际需要的机器、工具设备和工作环境、工作程序的研究,以减轻疲劳程度,防止意外事故发生,使劳动合理化,从而提高工作效率,最终形成了“工程心理学”,又称“人体工程学”或“工效学”。

在 20 世纪的两次世界大战中都有一大批心理学家从事有关军事活动方面的心理学研究,把心理学运用于战争,其结果是造就了一支相当规模的应用心理学家队伍,大大促进了应用心理学的发展。其中很多成果又被用于经济和行政管理,如在第一次世界大战中,美国在国家研究委员会下先后设立了 17 个战争心理问题研究委员会,让一大批心理学家承担起把心理学应用于军队的研究和实践。其研究课题包括新兵心理测验(包括新兵的智能和服役人员心理效