

普通高等教育“十三五”规划教材

GUANLIXINLIXUE

管理心理学



赠教学课件

李恒 张海静 刘芳 主编



延边大学出版社

普通高等教育“十三五”规划教材

管理心理学

主编 李恒 张海静 刘芳

延边大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学 / 李恒, 张海静, 刘芳主编. -- 延吉 :
延边大学出版社, 2017.4

ISBN 978-7-5688-2333-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 093326 号

管理心理学

主编:李恒 张海静 刘芳

责任编辑:李宗勋

封面设计:曾宪春

出版发行:延边大学出版社

社址:吉林省延吉市公园路 977 号 邮编:133002

网址:<http://www.ydcbs.com>

E-mail:ydcbs@ydcbs.com

电话:0433-2732435

传真:0433-2732434

发行部电话:0433-2732442

传真:0433-2733266

印刷:北京文星印刷厂

开本:787×1092 毫米 1/16

印张:14

字数:360 千字

版次:2017 年 5 月第 1 版

印次:2017 年 5 月第 1 次

ISBN 978-7-5688-2333-3

定价:38.00 元

前 言

管理心理学是现代管理理论的重要组成部分,是管理类专业的一门专业基础课程。在西方各大学管理学院教育中,管理心理学一直是一门十分重要的核心必修课程。

在管理活动中,人是第一对象或资源,这就决定了管理理论是以人为出发点而产生和形成的这一事实。而人总是有心理活动的,心理活动直接影响着工作和劳动的成效。因此,研究管理活动中人的心理现象和规律对于提高管理成效有着特别的意义。正因为如此,在学科形成上,管理心理学是在一般意义的管理学和心理学的边缘上产生和发展而形成的一门学科,它既是心理学的一个重要分支,又是管理学的一个重要组成部分。这就决定了管理心理学的广泛渗透性和广泛的读者面。

本书不仅系统介绍了管理心理学的基本概念、基本原理和基本理论,而且注重理论和实践相结合,注重对学生心理素质和行为能力的培养与提高,注重树立人本管理的理念。此外,本书还注重探讨管理过程中有关组织行为研究的热点和难点问题,力争使本书具有系统性、前沿性和适用性等特点。

此外,在本书编写的过程中,我们借鉴了许多文献资料,在这里向这些文献的作者致以最诚挚的谢意,由于编者水平所限,不足之处在所难免,真诚欢迎专家及广大师生提出宝贵意见,便于今后修订完善。

编者

目 录

第一章 管理心理学概述	1
第一节 管理心理学的研究对象与内容	1
第二节 管理心理学的研究意义	4
第三节 管理心理学的研究方法	5
第四节 管理心理学的产生与发展	10
第二章 个性心理与管理	16
第一节 个性概述	16
第二节 个性差异与管理	19
第三节 挫折与管理	23
第三章 群体心理与管理	28
第一节 群体概述	28
第二节 群体动力	33
第三节 团队管理	41
第四章 心理过程与管理	48
第一节 知觉与管理	48
第二节 情绪与管理	60
第三节 意志与管理	68
第五章 创造力与管理	74
第一节 创造力概述	74
第二节 管理中的创造力	79
第六章 领导心理与管理	88
第一节 领导者的心理素质	88
第二节 领导者的权力艺术	101
第三节 领导者的用人心理	114
第七章 被领导者心理与管理	128
第一节 被领导者及其成熟素质	128

第二节 员工的心理健康	135
第三节 态度与行为改变	141
第四节 当代青年人心理与管理	146
第八章 沟通与人际关系	157
第一节 人际关系及其发展	157
第二节 人际吸引	162
第三节 管理中沟通能力的自我训练	165
第九章 组织文化与管理	172
第一节 组织文化概述	172
第二节 组织文化的作用	175
第三节 组织文化管理	177
第十章 决策行为	182
第一节 决策理论	182
第二节 决策的分类	185
第三节 决策制定过程	190
第四节 决策风格研究	193
第五节 如何决策	196
第十一章 激励	202
第一节 激励概述	202
第二节 激励的基本理论	206
第三节 激励的原则和方法	214
参考文献	218

第一章 管理心理学概述

第一节 管理心理学的研究对象与内容

一、管理心理学的基本概念

管理心理学是一门综合运用心理学、管理学、行为学、社会学、伦理学、生理学等学科的基本理论来研究组织中人的心理行为活动规律,借以解释、预测和激励组织中人的行为,以调动人的积极性、主动性和创造性,不断提高工作效率与管理效能,最终实现组织目标的一门学科。

二、管理心理学的研究对象

管理心理学的研究对象是人的外在行为及其内在心理规律。管理心理学既探索组织管理活动中人的行为规律,同时又揭示这些行为背后潜在的心理机制。把人的行为规律及其心理机制结合起来进行研究。人的行为与心理之间具有密不可分的关系。一方面,行为是在一定心理活动的指导下进行的,是心理活动的外在表现,要想真正了解人的行为,就要探索其背后潜在的心理机制;另一方面,心理又是行为的内在动因,是调节、控制行为的内部过程,要想揭示人类心理的奥秘,就必须分析人的外在行为。

管理心理学把研究范围严格限定在组织管理活动这一特定情境中,这里的“组织”可以是经济组织,同时也涵盖政治组织、社会组织、文化组织等。管理心理学并不是研究人的一切心理与行为,而是探索一般情境下人的行为规律及其潜在的心理机制。

三、管理心理学的研究目的

管理心理学是一门应用性很强的学科,其有两个方面的研究目的:一方面,通过对员工工作行为的研究,挖掘其心理机制,促使整个组织工作效率和绩效的提升;另一方面,通过对管理行为的研究,弄清其潜在的心理机制,运用科学的方法改进组织管理,实现员工的全面发展。

四、管理心理学的研究内容

管理心理学的研究对象决定了其研究内容应基于个体的心理活动而展开,并放大到群体心理和组织心理的相关问题。作为一个体系,管理心理学主要包括三大部分:个体管理心理、群体管理心理和组织管理心理,这三个部分相互影响、相互制约。

(一) 个体管理心理

个体管理心理主要有三个方面的内容。

(1) 个体的心理过程,包含个体的认知,如感觉、知觉、记忆与思维等;个体的情感,主要有情绪、态度、价值观;个体的意志,如挫折、心理压力与压力管理策略等。

(2) 个体行为的基础,如个性、气质、性格、能力等。

(3) 个体行为的管理,主要是个体的需要、动机、工作态度、工作满意感与激励等。

(二) 群体管理心理

群体管理心理的核心理论思路是群体动力学,即群体组合、协调、发展的动态机制。群体管理心理也包含三个方面的内容。

(1) 群体的组合与互动,包括群体发展阶段、群体规范和群体凝聚力等。

(2) 群体的沟通和协调,包括群体沟通模式、群体间工作模式、冲突管理策略、群体决策等。

(3) 群体的团队管理,包括团队工作理论、高效团队的特征、团队管理途径等。

(三) 组织管理心理

组织管理心理是对管理心理学的整合分析。组织管理心理由四个方面组成。

(1) 组织结构和组织设计,包括组织理论、组织结构与技术机制、组织设计与权变因素等。

(2) 组织发展和战略管理,包括组织变革和发展的模型、组织发展与管理改革创新的路径、学习组织与战略管理的理论与方法等。

(3) 组织文化,包括组织文化的理论、组织文化的策略、交叉文化下的组织管理等。

(4) 领导行为与管理决策,包括领导行为与权力模式、领导行为的传统理论与权变理论等。

五、管理心理学与其他学科的关系

管理心理学是介于管理科学和心理科学之间的一门边缘学科,也是一门综合性很强的学科,与管理学、行为科学、普通心理学、社会心理学、人类学等学科联系极为密切。管理心理学所涉及的各学科基础理论众多,跨学科性非常明显。一方面,管理心理学从这些学科摄取养料,吸收这些学科的研究成果;另一方面,管理心理学也为这些学科提供素材,丰富和充实这些学科。

(一) 管理心理学与管理学

管理学是研究管理过程中一般活动规律的学科,主要讨论管理中一些共同的、带有规律性的问题,如管理的一般性质、管理的基本原则和方法、管理过程与职能等。管理学涉及哲学、经济学、法学、社会学、数学、心理学、运筹学、决策学、人才学等学科以及系统论、信息论、控制论等理论体系,是上述科学知识在管理过程中的综合运用。在某种意义上说,管理心理学是管理学的一个分支,主要研究管理过程中的心理学问题。

(二) 管理心理学与行为科学

行为科学是研究和探索人们的行为规律的一门学科,以人为研究对象,以预测和控制人的行为为目的。行为科学诞生于20世纪50年代初的美国。1949年,芝加哥大学举行的一次跨学科会议上首次采用“行为科学”这一概念,1953年由福特基金会正式定名,1956年《行为科学月刊》出版。

行为科学是一门综合性学科,涉及心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、伦理学等学

科。行为科学在企业组织中的应用称为“组织行为学”,综合运用上述学科的知识,研究组织中人的个体行为、群体行为、领导行为、组织行为的规律。可见,行为科学与管理心理学的人力管理部分有交叉联系。管理心理学不但研究管理活动中人的心理与行为,也讨论目标、信息、时间、环境等因素。

(三) 管理心理学与普通心理学

普通心理学是研究人的心理现象及其一般规律的一门学科,主要研究心理过程与个性问题。心理过程包括认知过程(感知、记忆、思维、想象等)和意向过程(情感、意志等);个性包括兴趣、动机、气质、性格、能力等。

管理心理学与普通心理学是特殊与一般的关系。普通心理学是管理心理学的基础,管理心理学则把普通心理学的原理和规律应用到管理过程,具体分析管理活动中人的心理现象和规律。如普通心理学研究抱负、信心、动机、思维、情感、意志等心理现象,管理心理学则研究这些心理现象在管理中的意义,分析其对于目标行为的制约作用,阐述其对于调动人的积极性的意义等。

(四) 管理心理学与社会心理学

社会心理学是研究在社会生活条件影响下,个体或若干个体心理活动发展和变化的规律的学科。社会心理学包括三个层次:一是研究个体在社会情境中的心理现象,如社会知觉、社会动机、社会态度等;二是研究人与人相互作用的机制,如人际沟通、人际影响、人际关系等;三是研究群体心理,如群体规范、群体凝聚力、群体决策等。

管理心理学与社会心理学是相互影响、相互渗透的邻近学科。马克思主义认为,人是社会的动物,人的本质是一切社会关系的总和。管理活动在本质上也是一种社会实践活动,社会心理学的研究成果必然有助于管理心理学的建设。事实上,管理心理学也正是在社会心理学的影响与渗透下产生的,社会心理学是管理心理学的母体。难怪有人把管理心理学称为“工业社会心理学”。

(五) 管理心理学与人类学

人类学是研究人类的体质特征及其变化与发展规律的学科。其研究内容包括人类的进化历程、现代人体质特征与类型在个体间的变异、性别差异和年龄的变化等问题。

人类学不仅研究人类群体的演化过程,也研究不同群体之间的差异。西方人类学特别注重考察人的体质与文化的关联。一般而言,人类学研究可以分为三大类:第一类是主要研究形态、生理、遗传等人类体质的体质人类学;第二类是主要研究民族文物、文化史、民俗、语言等文化现象的文化人类学;第三类是专门研究先史时代人类的体质和文化的史前人类学。其中,文化人类学与管理心理学的关系最为密切。由于文化传统直接影响着个体的思维方式、行为方式和价值取向,生活在不同文化背景下的个体和群体势必受到该文化的熏陶和影响。因此,人类学的知识和原理对管理心理学的研究和应用具有一定的借鉴意义。此外,管理心理学与生理心理学、实验心理学、教育心理学等也有一定的联系,在此不一一详述。

第二节 管理心理学的研究意义

一、管理心理学是未来管理科学的核心内容

人们在从事管理活动时,总是从以物的管理为中心,过渡到以人的内在心理为中心。管理上不断向人的内心深处进军。随着社会生产力和科学技术水平的不断提高,随着现代通信的发展与信息传播的发达,人与人之间、组织与组织之间在物的方面必然会不断缩小差距,而以心理上的竞争为显著特征。因而,未来的管理科学必然是以管理心理学为核心内容的科学。

人的心理是地球上最美丽的花朵,人的大脑是大自然最神奇的创造。如今,人类大则能探测远达一百亿光年以外的河外星系,小则深入物质结构的夸克层次进行研究,但对自己的心理活动规律和大脑功能的研究,充其量还处于物理学的牛顿时代,天文学的伽利略时代。以管理心理学为例,它还是比较多地依靠直观的判断和经验的总结;还是一门具有多种方法论、多种变体、多种世界观、多种范型、多种体系、多种理论以及多种学科的科学;它只是局部规律,没有整体规律;它只对工业企业及部分其他组织的管理进行了研究,而对人类的其他管理活动中的心理规律(如个体的自我管理)很少问津。

时代在呼唤管理心理学,未来更需要管理心理学。如果说未来的世纪是心理学的世纪,那么也可以这样认为:未来的管理世界是管理心理学的世界。一张白纸好写最新最美的文字,好画最新最美的图画。管理心理学的落后现状正给有志于从事这方面研究的人士提供了用武之地,只要努力耕耘,锲而不舍,就一定会收获丰硕的成果。

二、管理心理学有助于个体的自我完善

个体的发展与完善固然有赖于许多外界的客观条件,如良好的家庭背景与社会氛围等,但更重要的还是个体自身的主观努力以及个体的自我管理水平。

在人的一生中,个体自身的主观努力随着年龄的增长而愈显重要。虽然人的自我意识在个体早期就已萌芽,但此时还更多地表现出不自觉性和被动性,更多地受环境和他人的支配。随着青年期的到来,个体在心理上“断乳”,自我意识逐渐增强,更多地表现出自觉性和能动性,更倾向于支配环境和他人。因此,从这个时期开始,个体就逐步摆脱各种依附关系,以独立的姿态出现于社会,个体也就必须努力雕琢自己的形象,学会自我管理,并且对自己的所作所为承担责任。个体是成功,还是失败;是奋进,还是退缩,都与他是否能够自我设计、自我控制、自我调节、自我完善有着密切的关系。

管理心理学是个体自我完善的良友。以目标管理为例,管理心理学可以帮助个体确定宏伟远大而又切实可行的目标,并调节自己整个身心活动,向着这个目标迈进,“咬定青山不放松”,“任尔东西南北风”,利用一切可以利用的条件与优势以实现目标。再以人力管理为例,管理心理学关于自知与知人、交往与吸引、冲突与沟通的理论,可以帮助个体形成和谐的人际关系,赢得他人的喜爱与尊重。环境管理心理学则有助于个体创造良好的心理氛围与工作环境,提高生活、学习和工作的效率。如果一个人能够真正掌握并运用管理心理学的原理,也就掌握了自我管理的方法。无论置身于什么场合或情境,他都能寻求最佳的生存方式、最佳的发

展方向,都能有效地实现个体的价值,发挥个体的潜力,并对社会的进步作出贡献。

三、管理心理学有助于企业和组织提高工作效率,增进经济效益

管理活动是人类社会实践活动中的一种,是人类一切有组织的协作活动所不可缺少的,是一切社会生产所必需的。个体的自我活动离不开管理,群众或组织的活动更离不开管理。马克思曾经形象地说明管理在社会活动中的地位与作用:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产的运动——不同于这一总体独立器官的运动——所产生的一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”

正像乐队离开了指挥就会杂乱无章一样,企业或组织离开了管理就会陷入瘫痪。管理心理学不仅为企业和组织的领导提供了指挥与决策的科学方法,也指出了充分利用各种潜在资源的有效途径。例如,一个企业或组织必须清醒地意识到自己的使命、目标和战略;必须吸引和接纳各种类型的人才,有效地调动每一个员工的积极性;必须有一流的情报系统,使自己在信息化社会里立于不败之地;必须有强烈的时间观念,在有限的单位时间内创造更多的物质财富和精神财富;必须为员工创造和谐、美好的工作环境,从而提高工作效率,等等。这些都离不开管理心理学原理的指导。企业和组织的活力在于管理,管理出效率,管理出效益,这是企业成功的秘诀所在。

管理本身并不是目的,只是实现目的的手段。“管理工作中第一永恒之事是使人的力量有效发挥以及人的弱点不影响工作。”杜拉克指出:“每一次管理的成功都是管理者的成功。每一次失败都是管理者的失败。进行管理的是人,而不是武力或事实。管理者的眼光、奉献精神和诚实决定了是否管理恰当或管理不善。”美国管理学家詹姆斯·L. 里格斯有句名言:“企业的声望是它们不同的管理哲学的表现,它们的成功是由于它们的哲学变成了现实。”这对于管理心理学也是适用的。大量材料表明,如果一个企业或组织忽视心理因素的作用,即使它的人才素质再好,技术水平再高,企业或组织的机器也难以高效地运转,从而必然导致失败的命运。

第三节 管理心理学的研究方法

俗话说:工欲善其事,必先利其器。这个器,就是方法。方法是一门科学的精髓。正如苏联生理心理学家巴甫洛夫所说:“科学随着方法学上获得的成就而不断跃进。方法学每前进一步,我们便仿佛上升了一级阶梯,于是我们就展开更广阔的眼界,看见从未见过的事物。”目前,管理心理学作为一门独立学科还不够成熟,这不仅表现为学科理论体系不尽完善,也表现为方法论的苍白无力。因此,有必要对管理心理学的研究方法做一些探讨。

一、管理心理学研究的基本原则

辩证唯物主义和历史唯物主义是人类哲学思维和科学知识发展的最高成果,为一切科学研究提供了正确的世界观和方法论,也是管理心理学研究必须遵循的指导思想。同时,管理心理学研究还要考虑以下基本原则。

(一) 客观研究与理论指导相结合的原则

管理活动本身是一种客观存在的社会活动,人的心理是对客观存在的反映。管理心理学的研究首先要遵循客观性的原则,对任何管理心理现象都必须按照它的本来面目加以考察,必须在具体的管理活动中加以客观的研究,切忌任何主观猜测的判断。在管理心理学的研究中,要如实地记录被研究对象的外部刺激、主观反应和体验,要根据客观的资料和事实得出结论,对于不符合研究者原先构想的材料要实事求是地认真分析,不可随心所欲地加以丢弃,更不能用虚假的、伪造的材料来“维持”自己的观点。例如,在研究精神奖励与物质奖励对于人的激励作用时,我们就不能抱着某种方式好、某种方式坏的成见,戴着有色眼镜去过滤事实。

客观研究并不排除理论思维的指导作用。在各类心理学著作(包括一些管理心理学著作)的方法讨论中,几乎只是讨论观察、实验等具体方法,而只字不提理论思维的作用。其实,任何客观的研究离开了理论思维的指导都将寸步难行。我国自然辩证法学者曾经提出,在实验与理论之间存在着一个“循环加速机制”,只有使理论与实验相结合,才能使实验从盲目走向自觉、严格,使理论从含混趋于严密、清晰。具体来说,理论思维在管理心理学的研究中起着如下作用。

第一,研究的选题需要理论思维。只有理论思维才能使我们抓住管理心理学发展的前沿,而不是把前人早已提出过的、废弃了的命题当作时髦的新课题,或者选择与现实生活无甚关联的课题。

第二,研究的设计需要理论思维。管理心理学实验的成功,关键在于实验设计的精细、巧妙和正确。如何在简化了的条件下对高度复杂的人的心理活动进行观察和实验,充分估计被试可能出现的各种情况等,这些都需要理论思维。

第三,实验数据的处理和结果的得出需要理论思维。如果没有理论思维,成功的研究过程也无法得到成功的结果。

(二) 学科间整合与系统探讨相结合的原则

管理心理学是一门综合性很强的学科,与管理学、心理学、社会学、人类学、行为科学等邻近学科有着密切的关系。只有及时注意这些学科的发展动向,从这些学科的成果中汲取养料,进行学科整合研究,才能把握复杂的管理活动中的心理规律。这就要求管理心理学研究者具有比较渊博的知识背景。对于决策理论有开创性研究并且获得诺贝尔经济学奖、美国心理学会杰出贡献奖的司马贺(Herbert A. Simon,又译为西蒙)教授,之所以能在心理学等学科屡有建树,被誉为当代最著名的博学家,就在于他有渊博的知识背景,活跃在边缘科学的前沿。如果局限于管理心理学自身的小天地,对其他学科的新动态、新进展不闻不问,必然会使管理心理学难以突破自己。

研究管理心理学,不仅要考虑它与其他学科的内在联系,也要探讨管理活动内部的系统关系,遵循系统性的原则。因此,我们在研究管理活动中的心理现象时,必须在各个因素的前后联系、相互作用的关系中去分析和认识,不能把这些心理现象看作独立存在的东西进行孤立的研究。对此,列宁有一段精辟的论述:“在社会现象领域,没有哪种方法比胡乱抽出一些个别事实和玩弄实例更普遍、更站不住脚的了。挑选任何例子是毫不费劲的,但这没有任何意义,或者有纯粹消极的意义,因为问题完全在于,每一个别情况都有其具体的历史环境。如果从事实的整体上,从它们的联系中去掌握事实,那么,事实不仅是‘顽强的东西’而且是绝对确凿的

证据。如果不是从整体上、不是从联系中去掌握事实,如果事实是零碎的和随意挑出来的,那么它们就只能是一种儿戏,或者连儿戏也不如。”

以管理心理学的研究为例,我们在考察一个人、一个企业或组织成功的原因时,如果孤立地看问题,只归结于领导决策的正确或和谐的人际关系,那是远远不够的,应该在更为宏观、更为系统的基础上发现导致成功的心理因素的整体效应,才会得出符合实际的科学结论。因此,我们在考虑管理心理学的体系建构时,才决定补充目标管理、信息管理、时间管理和环境管理等与心理活动有关的内容。

(三) 继承、引进与改造、创新相结合的原则

管理心理学是最近几十年才兴起的一门新学科,在我国的历史也不长。但是,人类的管理活动是伴随着人类的诞生而开始的。在人类开始自己的管理实践时,也就开始形成了管理心理学思想的萌芽。因此,积极地继承我国古代管理心理学思想的宝贵遗产,引进国外管理心理学的有益成果,对于建立具有中国特色的管理心理学有着十分重要的意义。已故中国科学院心理研究所名誉所长潘菽教授曾多次指出:要把我国的心理学搞上去以适应我国社会主义现代化建设的需要,必须在四条途径方面同时努力。这四条途径就是:贯彻马克思主义的辩证唯物论和历史唯物论的理论指导,密切结合我国社会主义现代化建设的实际,积极而有辨别地引进国外心理学中对我国心理学的发展有益的研究成果,发扬我国古代的一些可贵的心理学思想。这对于管理心理学也是适用的。我们的研究只有在继承和发扬前人的智慧、引进和消化国外的精华的基础上,才能站在学科发展的前沿。在这方面,革命导师马克思给我们做了最好的表率。他的学说为什么能够影响革命阶级的千百万人的心灵呢?最重要的原因之一就在于他对以往科学所提供的全部知识进行了最确切、最缜密和最深刻的研究。

自然,继承也好,引进也罢,其本身都不是目的,都是为改造、建构和创新服务的。我们认为,管理心理学的改造、建构和创新,最根本的要求是中国化,在体系和内容上都要符合中国国情,都要有益于我国社会主义物质文明和精神文明建设的需要。

二、管理心理学研究的主要方法

心理学的研究方法有多种分类标准。从认识心理现象的过程上看,可分为获得感性经验材料的研究方法(又称直观法)和获得理性认识的研究方法;从研究的性质上看,可分为经验研究、实验研究、测验研究;从获得资料的方式上看,可分为纵向研究和横断研究;从研究对象的多少来看,可分为个案研究与团体研究,等等。这里,我们着重分析经验研究、实验研究和测验研究在管理心理学研究中的应用。

(一) 经验研究

所谓经验研究,是指在不对事物加以干涉和控制的前提下,获得关于事物发展、变化的资料,并从中提炼出规律性的东西。它包括观察、问卷调查、临床研究、个案研究、经验总结、活动产品分析、传记调查等多种方法。经验研究在管理心理学研究中运用比较广泛,常见的有以下几种。

1. 观察法

观察法就是有目的、有计划地观察被观察者在一定条件下的言语、行为、表情等反应,并详尽记录、认真分析的一种方法。观察可以以感官为工具,也可以利用录音、录像、照相现代辅

助技术设备。

观察从时间上分有长期观察和定期观察;从范围上分有全面观察与重点观察;从观察者与被观察者的关系上分有参与观察和非参与观察(前者是指研究者亲自参与被观察者的活动,后者则作为旁观者研究被观察者的活动);从观察情境的性质上分有自然观察与控制观察。

为了保证观察的效果,应注意以下两点:

第一,要有明确的观察目的,有计划按步骤地进行。

第二,在自然观察中要尽可能使被观察者处于自然状态,观察者有时可以在隐蔽处通过纱屏、单向透光玻璃或电视等进行观察。

观察法的优点是简易方便、自然真实,缺点是比较被动、难以深入。

2. 问卷法

问卷法是让被试回答已拟定的问题,然后汇总回答结果并加以研究的方法。常用的问卷量表有描述、选择和评定三种方式。当调查对象的数量较多时,可以采用随机抽样的方法进行调查。

为了使问卷法收到较好的效果,应注意以下三点:

第一,可以采用不记名的方式,打消回答者的思想顾虑。

第二,为了避免不真实的回答,可在问卷中安排一些自相矛盾的问题,如果被试者回答都一样,可将这些不真实的答卷剔除。

第三,为了提高调查的效度和信度,调查者要处理好与被试的关系,使调查在轻松和谐的氛围中进行。

问卷法的优点是使用方便、统计迅速,可在较短时间内收集大量资料,缺点是有时信度难以保证,缺乏可靠性。

3. 访谈法

访谈法是通过面对面的谈话,直接了解他人心理状态的一种方法。访谈法可分为结构式访谈和无结构式访谈,前者指事先拟订好提纲,系统地收集所需要的资料;后者指在尊重受访者谈话兴趣的前提下进行自由交流,使其流露出自己内心的真实感受和想法,从而收集所需要的资料。

为了使访谈法收到较好的效果,应注意以下两点:

第一,把握谈话的方向,不要无的放矢、乱扯一气,而要使谈话顺水推舟,抓住重点。

第二,要赢得受访者的信任,必要时可作适当的说明和保证,如讲明对所谈内容绝对保密,绝不外宣,更不会嘲讽等。

访谈法的优点是触及内心深处,缺点是仅凭受访者的口头回答而得出的结论往往缺乏可靠性。因此,一般不单独使用,而与其他方法结合使用。

4. 案例研究法

案例研究法是指研究者通过查阅记录、访谈、发调查问卷和观察等方式搜集关于某个特定的人或群体的详尽资料,然后进行分析的研究方法。案例研究法特别适用于在新情境中发现问题的。

为了使案例研究法收到较好的效果,应注意以下两点:

第一,研究者对新事物要有敏锐的觉察力。

第二,搜集的资料要详尽,要有驾驭众多资料的能力。

案例研究法有助于发现新问题,但不适合探究变量间的因果关系,而且它有一个较大的缺陷就是外部效度较低,研究的结果很难外推。

5. 内省法

内省法又称自我观察法、自我分析法等,是对自身的心理现象进行观察并加以陈述的一种方法。它可以是口头报告,也可以是书面报告;可以是实验性的,也可以是非实验性的。内省法曾经遭到行为主义学派的猛烈抨击,一度声名狼藉,几乎销声匿迹,以致一般教科书对此均不提及。但不管怎样,它在心理科学的研究中还是有着广泛的应用,甚至反对内省法的人也在使用内省法。根据心理学家吴伟士(R. S. Wood Worth,又译武德沃斯)分析,即使在行为主义风行的美国,1958年发行的43种主要心理学杂志的1122篇论文中,仍有493篇(44%)在不同程度上使用着内省法。内省法在管理心理学研究中有用武之地,尤其是研究自我管理心理学,更加离不开内省法。以时间管理为例,我们可以通过对自我时间知觉、时间观念和时间信念的反思,通过对自我时间消费的分析,对时间管理的心理依据和基本方法作出某些推断和得出结论。

为了保证内省法的效果,应注意以下两点:

第一,由于内省法中的观察者与被观察者同属一个本体,很难完全摆脱主体的经验、态度等变量的干扰,所以要特别注意对结果进行严格的客观检验。

第二,由于内省法的结果要通过语言报告,而社会语言本身具有许多模糊和含混之处,且由于人们的文化背景、个体经验等方面的差异,人们对同一词汇可能形成不同的理解。所以,为了保证验证报告的严谨与精确,必须尽可能消除报告语言的模糊性和不确定性,控制语言中无关变量的干扰。

内省法对于了解和控制心理现象有一定的积极意义,但也有一些缺点,如观察结果要受人的注意规律的制约,主体难以在某种心理活动发生的同时又去注视、监督这种心理活动,重复验证比较困难等。

(二) 实验研究

实验研究是在人为干涉与控制的条件下,通过操纵和控制影响事物发展的条件,以引起被试某种心理现象并发现其中规律性的方法。根据对无关变量的控制情况,实验又分为前实验(如单组初、复测法)、准实验(如非随机实验组,控制组初、复测法)和真实验(如随机实验组,控制组初、复测法);根据实验的地点环境,实验可分为自然实验与实验室实验。

1. 自然实验

自然实验又称为现场实验,是指在日常生活和工作的情况下,适当控制条件,以引起某种心理现象并加以研究的方法。自然实验在管理心理学的研究中应用极多,如梅约在西屋电气公司的霍桑工厂进行的福利实验,通过提供或撤销某些福利措施,研究其是否对生产量产生影响,就是典型的自然实验。

自然实验的优点是结合日常生活和工作进行,缺点是不容易精密地控制实验条件。

2. 实验室实验

实验室实验是在专门的实验室内,运用一定的仪器和设备严格地控制实验条件,以研究心理现象的方法。

实验室实验的优点是能够严格控制各种无关变量对实验结果的影响,缺点是具有很强的“人造”色彩,与实际生活情境相去甚远。在研究比较复杂的社会活动时一般不宜使用。

上述两种实验方法的共同优点是主动性(研究者不必消极地等待,而可以主动诱导心理现象的产生)和可靠性(实验可以在同样的条件下重复进行,通过多次分析比较,可以准确地揭示因果关系)。

(三)测验研究

测验研究是一种介于经验研究与实验研究之间的方法。它的本质是先从一个定量的个体中收集有关某一问题的常模资料,据此编制出测验题目(标准化量表)作为尺度,去研究其他的个体。从内容上分,测验研究包括人格测验、能力测验、职业倾向测验、态度测验等。从测验类型上看,管理心理学中运用较多的是标准化测验和社会心理测量。

1. 标准化测验

标准化测验的常模资料必须从标准化样本中产生,应能代表将要研究的总体。韦氏智力测验量表、格塞尔个性量表、明尼苏达多项个性调查等均属于标准化测验。标准化测验的量表制定比较复杂,需要有较高的统计、抽样技术,主持人要经过专门训练,但量表一经制定,运用起来则非常方便,具有广泛的适用性。

2. 社会心理测量

社会心理测量是美国心理学家莫里诺(J. E. Moreno)于20世纪30年代创造的。他用非常简单的问卷向被试个别提出“你最愿意与谁合作”之类的问题,从而发现人与人之间的自发吸引力与群体凝聚力等,并且用人际关系矩阵或社交测量图加以表示。社会心理测量在管理心理学中有着直接的应用,如研究团体或组织中某人或某群体的社会地位指数、受拒指数、吸引力率、排斥率等。

第四节 管理心理学的产生与发展

20世纪初,泰勒倡导的科学管理运动和闵斯特伯格开创的工业心理学是管理心理学形成的先驱,而真正推动管理心理学产生的是1927年由梅奥(Elton Mayo)主持的霍桑实验。直至20世纪60年代,管理心理学才真正成为一门独立的学科分支并被人们广泛地应用。

一、工业心理学的兴起

西方管理心理学研究的历史可以追溯到20世纪初,把心理学的知识开始应用于工业企业的是德国心理学家斯特恩(I. W. Stern),他在1901年提出“心理技术学”这一概念。后来,心理学创始人冯特的学生,出生于德国、侨居美国、受聘于哈佛大学的美国心理学家闵斯特伯格开始进行心理技术学的具体研究工作。他在哈佛大学建立的心理学实验室是工业心理学的基地,他的研究要点是用心理测验等方法去识别最适合从事某种工作的人,并把他们安置在最适合的工作岗位上,同时研究在什么样的心理状态下,才能够使每个工人获得最大满意的产量,符合个人和企业双方利益;也研究疲劳和劳动合理化的问题。他于1912年出版了著作《心理学与工作效率》,被称为“工业心理学之父”。

在这一时期,相继又有一些心理学家将心理学应用于工业企业,他们根据人的个性心理差异,对员工的选拔、使用、培训和考核等问题进行研究,逐步形成了人事心理学。又有一些心理学家对设计符合人的生理和心理需要的工作环境、工作对象和工作程序进行研究,以减轻人的

疲劳程度,防止意外事故的发生,使劳动合理化以提高劳动效率,形成了工程心理学或工效学。

工业心理学早期研究的主要内容是以个体为研究对象,研究成果主要是对工作中个体差异的测定、劳动合理化、改进工作方法、建立最佳工作条件等方面。研究者们研究的范围比较狭窄,还缺乏社会学和人类学的观点与论据,也未能注意到工作的社会环境、人际关系、领导和被领导的关系以及组织机构本身所具有的社会性,后来从霍桑实验开始,才加强了工业心理学研究的深度和广度。

二、霍桑实验与人际关系理论

梅奥是原籍澳大利亚的美国行为科学家,哈佛大学心理学教授。梅奥在哈佛大学任职期间,发起并领导了一系列科研项目,他通过霍桑实验提出的人际关系理论(或称人群关系理论),为管理心理学的形成奠定了实验和理论基础,在西方心理学界他被公认为工业社会心理学的创始人和管理心理学的先驱。

(一) 霍桑实验

霍桑实验是于1924年至1932年在美国芝加哥郊外的西屋电气公司的霍桑工厂进行的,是一项由美国国家研究委员会赞助的研究计划。当时西方许多管理者认为,工作的物质环境(如通风条件、温度、照明)和福利的好坏,同工人的生产效率有明显的因果关系。因此,要缓和矛盾,提高生产效率,就必须改善环境,增加福利。

霍桑工厂是一个制造电话交换机的工厂,具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度,但工人的生产效率仍很不理想。霍桑实验的中心课题就是要通过一系列实验来测定各种工作物质条件对生产效率的影响程度。

通过四个阶段历时近八年的实验,霍桑实验最后得出以下结论:

- (1) 物质工作环境的变化与生产效率之间并不存在直接的因果关系。
- (2) 休息时间、工作日、工作周的长短以及工资的支付方式等都不是影响生产效率的第一要素。
- (3) 改善劳动者的士气(态度)与人际关系,使人们心情愉快地工作并对自己的工作感到满意,才是增加生产、影响工效的决定性因素。
- (4) 正式组织内部存在自发形成的非正式群体,非正式群体有其特殊的规范,影响群体成员的行为。



延伸阅读

霍桑实验

霍桑实验分为四个主要阶段。

第一个阶段:车间照明实验(1924—1927年)。该实验选择一批工人分为两组:一组为“实验组”,先后改变车间照明强度,让工人在不同照明强度下工作;另一组为“控制组”,工人在照明强度始终保持不变的条件下工作。实验者希望通过实验得出照明强度对生产效率的影响,但实验结果发现,照明强度的变化对生产效率几乎没有什么影响。

第二个阶段:继电器装配室实验(1927年8月—1928年4月),也称“福利实验”。主要实