

21世纪高职高专规划教材·工商管理系列

管理心理学

邓靖松 编著



中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·工商管理系列

管理心理学

邓靖松 编著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

管理心理学 / 邓靖松编著.
北京: 中国人民大学出版社, 2010
21 世纪高职高专规划教材·工商管理系列
ISBN 978-7-300-11617-4

- I. ①管…
II. ①邓…
III. ①管理心理学-高等学校: 技术学校-教材
IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 003382 号

21 世纪高职高专规划教材·工商管理系列
管理心理学
邓靖松 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东君印刷有限公司		
规 格	185mm×260mm 16 开本	版 次	2010 年 10 月第 1 版
印 张	15.5	印 次	2010 年 10 月第 1 次印刷
字 数	351 000	定 价	26.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

随着经济与社会的发展,工业与组织心理研究的成果逐渐在实践中得到重视,管理心理学的知识体系正是建立在这些理论研究的基础之上,并将相关理论应用于组织管理的实践,进而形成的理论与实践相结合的学科结构。本书的编写主要围绕个体心理、群体心理和组织心理的通用框架展开,目的是帮助学生系统地学习管理心理学知识并使学生在管理实践中对这些知识加以应用。

本书结合了管理心理学的基础理论和最新研究成果,来介绍管理心理学的理论体系。本书的写作依照理论联系实际的思路进行,力求逻辑清晰、结构紧凑。在写作风格上,本书尝试采用科普风格介绍管理心理学的理论知识,力求语言简洁、内容生动。在本书的内容安排上,注重问题导向,引导学生自己思考和解决问题,并重点介绍各种理论的实践应用。本书在撰写过程中试图形成以下四个特点。

(1) 直观形象。通过图形、数据等直观地呈现管理心理学的理论与应用,尽量使教材内容一目了然;通过图示帮助建立理论假设以及确定研究的实施过程等;通过小资料的引用和现实管理中的案例,使书本内容生动有趣,避免陷入抽象的理论框架和知识介绍。

(2) 实践导向。以经典的管理心理学理论作为研究案例,阐明管理心理学理论的来龙去脉;以企业管理实践中的类似问题作为实践案例,通过丰富的事例阐释理论的应用,让读者切实掌握相关理论并能够把理论运用到工作和生活的实际当中。在每章的最后,作者还结合本章内容设计了管理技能练习,旨在通过管理游戏、案例分析和心理测验等活动培养读者在相关领域的管理技能。

(3) 注重动态趋势。由于管理心理学的理论体系还在不断完善之中,新的研究成果和理论不断出现,本书关注了管理心理学的最新进展和发展趋势,较多地引用近年来管理心理学的研究成果,并对某些理论的局限和未来研究方向略作评述,以引起读者进一步的思考和探索。

(4) 突出研究背景。由于管理心理学的理论基本上来自以往的实证研究结论,如果仅仅介绍相关的理论,读者只能知其然而不知其所以然,因此作者在介绍理论知识的同时,突出了对得出理论的研究背景的介绍,让读者了解理论产生的时代背景、当时研究者的思考以及所解决的实际问题。

全书分为四篇共12章,内容体系如下:绪论部分即管理心理学概述,介绍管理心理学的基本概念、体系、背景和历史演变;个体心理部分从个体研究的角度介绍管理心理学的基础理论,包括第2~5章,分别介绍了个体知觉与管理,个性差异与管理,态度、价值观与管理,激励理论及其应用;群体心理部分从群体行为的角度探讨心理学理论在组织管理中的应用,包括第6~8章,分别介绍了群体心理与团队管理、管理沟通、冲突与谈判;组织心理部分从组织结构、组织文化和员工心理健康管理的角度介绍心理学知识的运

用，包括第9~12章，分别介绍了领导理论及其应用、组织理论及其应用、组织文化建设、员工压力与心理健康。

为了让读者明确各章的知识结构和重点内容，本书在每章的开头都列出了学习目标，在每章的结尾都附上了相应的思考题、延伸阅读的学习材料以及管理技能开发的相关内容。

在本书的撰写过程中，中山大学管理学院的研究生黄璜、潘莹和梁敏飞，华南师范大学工商管理学院的硕士生李威等同学做了大量的工作，其中李威参与了第2~5章的编写，潘莹参与了第6~9章的编写，黄璜参与了第10章和第12章的编写，梁敏飞参与了第11章的编写，在此表示感谢。

本书既可以作为教材，也可以作为了解管理心理学的普及读物。当然，由于作者尝试采用科普风格写作，也可能会存在许多不足之处，请读者批评指正。

目 录

第一篇 绪 论

第 1 章 管理心理学概述	3
本章学习目标	3
1.1 管理心理学的定义	3
1.2 管理心理学的学科体系	3
1.3 学习管理心理学的目的和意义	4
1.4 管理心理学的产生与发展	6

第二篇 个体心理与行为

第 2 章 个体知觉与管理	15
本章学习目标	15
2.1 知觉	15
2.2 社会知觉	21
2.3 归因理论	27
第 3 章 个体差异与管理	33
本章学习目标	33
3.1 个性心理特征	33
3.2 气质	38
3.3 性格	43
3.4 能力	47
第 4 章 态度、价值观与管理	52
本章学习目标	52
4.1 态度与管理	53
4.2 工作满意度	58
4.3 价值观	61

第 5 章 激励理论及其应用	69
本章学习目标	69
5.1 内容型激励理论	70
5.2 过程型激励理论	75
5.3 激励理论的应用	78

第三篇 群体心理与行为

第 6 章 群体心理与团队管理	89
本章学习目标	89
6.1 群体心理与行为基础	89
6.2 群体心理的基础理论	94
6.3 团队管理	102
第 7 章 沟通的理论与应用	114
本章学习目标	114
7.1 沟通概述	114
7.2 管理沟通	120
7.3 影响沟通的因素和改善策略	123
第 8 章 冲突与谈判	130
本章学习目标	130
8.1 群体中的人际关系	130
8.2 冲突与管理	135
8.3 谈判与管理	145

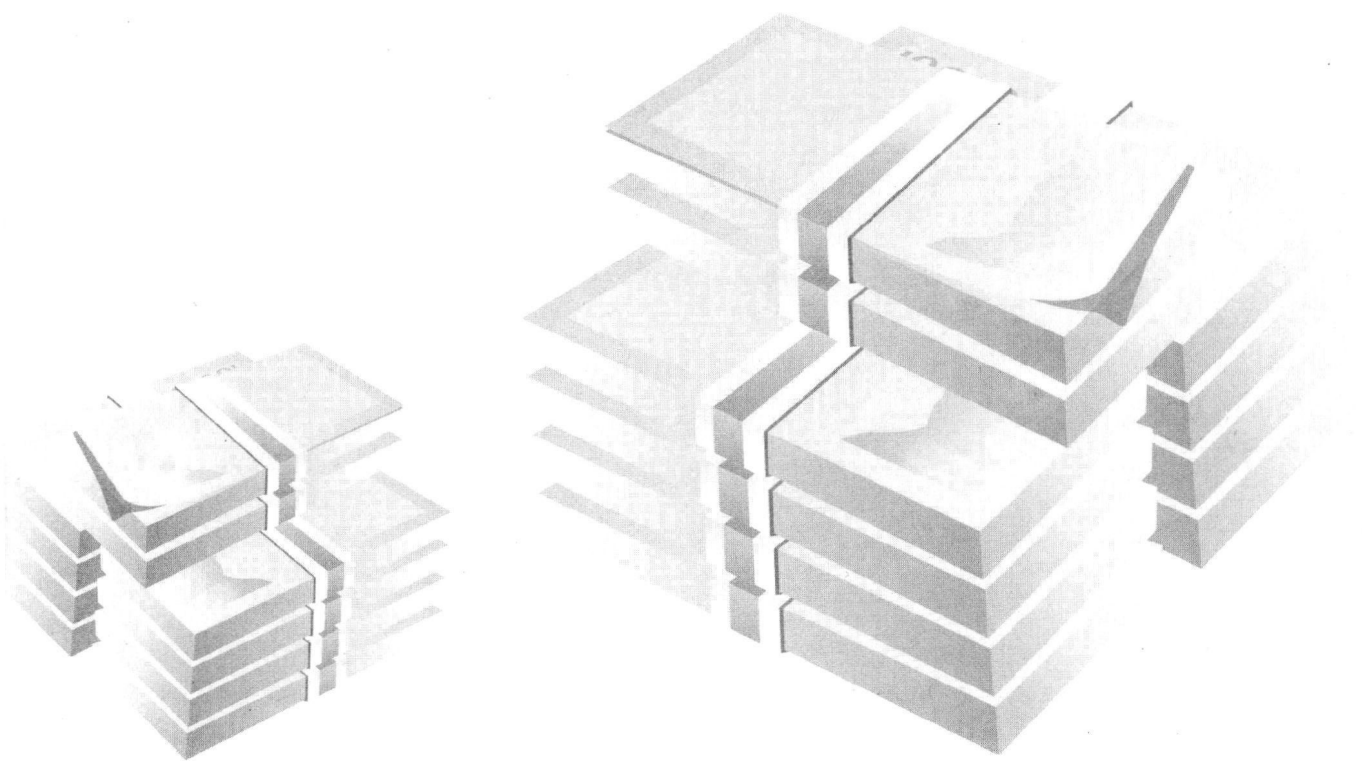
第四篇 组织心理与行为

第 9 章 领导理论及其应用	155
本章学习目标	155
9.1 领导概述	155
9.2 领导特质理论	157
9.3 领导行为理论	160
9.4 领导权变理论	164

9.5 领导理论的新进展及应用	171
第10章 组织理论及其应用	181
本章学习目标	181
10.1 组织的概念、类型与功能	181
10.2 组织理论	183
10.3 组织结构与设计	186
10.4 组织变革与发展	194
第11章 组织文化建设	204
本章学习目标	204
11.1 组织文化的概念与作用	204
11.2 组织文化的构成与影响要素	207
11.3 组织文化理论	210
11.4 组织文化建设	217
11.5 跨文化管理	221
第12章 员工压力与心理健康	229
本章学习目标	229
12.1 压力概述	229
12.2 压力应对策略	231
12.3 员工帮助计划	232

第一篇 绪 论

第 1 章 管理心理学概述



第 1 章 管理心理学概述

本章学习目标

通过本章的学习，你应该能够：

- 了解管理心理学的定义和学科体系
- 了解管理心理学在组织管理中的作用
- 了解管理心理学产生和发展的历程

1.1 管理心理学的定义

管理心理学是研究管理活动中人的心理与行为的发生、发展与变化的一般规律的科学，是心理学和管理学交叉的一个应用学科。管理心理学是工业心理学的一个重要分支，早在 20 世纪 20 年代至 30 年代，工业心理学就比较注重有关员工心理调节和工业效率影响因素的行为研究，尤其是有关人员选拔、配备、评价和培训的人事心理学研究。此后，研究的重心转移到群体社会心理因素和组织背景中的工作行为研究。到 60 年代，管理心理学逐步形成比较系统的学科领域。到 70 年代至 80 年代，管理心理学在激励、群体、领导行为方面的理论与应用研究日趋活跃。90 年代以来，管理心理学日益关注组织层面的问题，越来越与组织行为学融合在一起。

美国工业与组织心理学学会（SIOP）把工业与组织心理学学科的目标定义为：通过在所有各类提供产品与服务的组织开展各种心理学应用，促进人类福利，包括制造业、商业、工会组织，以及公共机构等。学会的目的是科学、专业和教育，并非盈利。由此可见，管理心理学的应用范围不仅仅是工业企业，而且包含各类组织机构。

1.2 管理心理学的学科体系

管理心理学的体系主要包括三大部分：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和制约，决定着管理心理学的形成和发展。

一、个体管理心理

个体管理心理着重于管理情景中员工和管理人员个体心理特征的形成与作用，着重于理解个体心理特征的差异在管理中的应用。主要包括四个方面的内容：知觉与信息加工过程、决策判断与问题解决模式、学习过程、归因与行为风格等；能力、技能、个性和工作价值取向等；工作激励的内容理论与过程理论、工作激励的有效策略等；工作态度、工作满意感与工作绩效、工作价值观及其管理策略等。

二、群体管理心理

组织管理的基本单元是群体。群体管理心理的核心理论思路是“群体动力学”(group dynamics),即群体组合、协调、发展的动态机制。因此,群体特征并不等于个体特征的简单相加或者相乘,人们在群体中的行为跟独处时的行为会有差异,因为群体中存在群体角色、规范和群体动力的作用,人们的心理和行为在群体中会相互影响。群体管理心理也包含四个方面的内容:(1)群体动态发展,群体发展阶段与群体互动、群体规范和群体内聚力,群体决策等;(2)群体间动力学,群体间沟通、群体间工作模式、群体关系协调等;(3)团队管理,团队工作理论、高效团队的特征、团队管理途径等;(4)群体沟通和协调,群体沟通模式、冲突管理策略和群体领导协调途径等。

三、组织管理心理

组织管理心理是管理心理学的整合分析,着重分析组织的结构、设计、文化等如何影响员工的态度和行为。组织管理心理由四个方面组成:领导行为与管理决策,领导行为与权力模式、领导行为的传统理论与权变理论、管理决策的理论与优化方法等;组织结构和组织设计,组织理论、组织结构与技术机制、组织设计与权变因素等;组织文化,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;组织发展和战略管理,组织变革和发展的模型、组织发展与管理改革创新途径、学习组织与战略管理的理论与方法等。

1.3 学习管理心理学的目的和意义

一、认识人心:原来人心也可测

中国有个成语叫“人心叵测”,意思是人心不可测,揣摩一个人的心理状态非常困难。然而随着心理测评理论和方法的发展,人们可以通过一系列标准化测验,对贯穿于人的认知、情感、行为等心理活动全过程的心理特质作出推论和量化分析。

美国心理学家卡特最先提出“心理测评”这个概念,所谓心理测评是指通过一系列的科学方法测试个体的心理特征。心理测评不仅可以用于诊断人的心理健康,而且还广泛应用于管理中人才招募选拔、培训开发和职业生涯管理等领域。心理测评的概念一产生,立刻得到管理实践者的关注,因为管理中的选人和用人无不需要建立在对人的透彻了解的基础之上,一旦能够对人的心理进行科学的解释和预测,心理测评在管理中的作用将是难以估量的。例如通过心理测评,可以了解一个人是否胜任某一岗位以及他/她的未来发展潜力。因此,在管理心理学者和管理实践者的共同努力下,心理测评技术在当今的管理活动中得到了迅速的发展。

心理测评在管理中的应用是多方面的,例如在人员选拔工作中,常常用到心理测验来测量员工的认知能力、个性和兴趣,大量研究发现,这三种心理特征与工作绩效的关系最为密切。

关于心理测评的理论与应用,本书将在“个体心理”部分进行详细的介绍。

二、引导人心：人心所向即领导

对于领导的研究很多，既有关于领导特质、领导行为和领导魅力等的相关理论，又有关于领导过程、领导技巧的相关方法，然而如果我们认真思考领导的本质问题，即下属为什么愿意接受领导？可以得出，领导的本质是下属的追随与服从。如果下属不愿意追随并顺从，仅仅是屈服于领导者的权威或者正式的职位权力，那么领导者只是名义上的领导，而不是真正意义上的领导。因此从某种程度上说，领导成功与否在于对人心的引导和驾驭，只有那些善于收服人心的领导者，才能做到人心所向，成为名副其实的成功的领导者。

深入分析领导的过程，可以发现领导实际上是对下属施加影响力的过程，而这种影响力的表达形式是多种多样的，要么通过领导者自身的个性特质让下属信赖、要么通过表现不同的领导风格和领导行为让下属喜欢并追随、要么通过领导者本人的人格魅力获得下属的尊敬，或者还可以通过领导者和下属的社会交换来换取下属的忠诚。总之，领导者的影响力要体现在下属的行为之中，要让下属接受领导者的影响并表现出跟随的行为。而在这种影响过程之中起决定性作用的是下属的心理因素，所以要做好领导者，就必须了解处于不同情境中的下属的心理特征，思考他们在什么情境中更可能喜欢领导者、信任领导者和忠诚于领导者。

因此，准确地说，管理心理学关于领导心理的研究思路实际上更侧重于下属心理的研究。纵观领导研究的历史沿革，我们可以发现，领导的特质理论探讨的是不同个性特质的领导者的领导成效，领导的行为理论研究的是不同领导风格的领导者所带来的下属绩效。

三、理解人心：沟通须从心开始

沟通是一种信息交流的过程，是信息借助一定的符号载体，在个人或群体间进行传递并获取理解的过程。管理沟通之所以在组织管理中具有举足轻重的地位，是因为沟通既是企业获得必要信息的重要途径，也是满足员工心理需求、改善人际关系的重要工具。虽然在组织管理中可以通过制度来保障沟通的实施，沟通者也只需要语言信息等作为传递工具，但是有效沟通必须从心开始，否则，沟通只能传递信息而不能交流情感，难以让沟通对象产生贴心的感受，沟通的效果也往往会大打折扣。事实上，心与心的交流是沟通的本源，当沟通者信任别人时，也能赢得别人的信赖。俗话说，知人知面不知心，原因就在于沟通者忽视了坦诚的心灵交流，使得心灵的距离越来越远。因此，用心沟通才能做到“理解万岁”、“明明白白我的心”。

如何理解人心，仍须从心开始，只有了解沟通对象的动机、需要、态度、兴趣和价值观等心理特征，才能有效地选择沟通的媒介、环境和沟通的方式。因此个性心理是管理沟通的基础，例如有关态度的认知失调理论为沟通中说服对方改变态度提供了理论依据，有关价值观的介绍为调解管理冲突提供了解决思路。

在本书的“群体心理”部分，我们将看到心理学的内容如何运用于群体和团队的管理之中，例如团队的建设和冲突管理的方法。尤其在“管理沟通”一章中，将对沟通的过程、影响沟通的因素以及沟通的策略和方法进行系统的介绍。

四、激发人心：激励重在动人心

激励能够提高员工和企业的绩效，是管理的重心之一，而激励的核心是激发人的动机，让员工产生努力工作的意愿。所有的激励理论都是围绕激发人心展开讨论，其中内容型激励理论从人内心的需要和动机入手，认为激励的过程就是满足人内心的需要并且持续激发新的需要和动机的过程。一方面，内心的需要得到满足后，人们就会产生更高的满足感，从而增强工作的积极性；另一方面，人们为了满足自己内心的需要，也会形成很强的动机去积极工作，从而获得激励并表现出努力工作的行为。在这种观点下，马斯洛、麦克利兰、奥尔德弗等人从不同的角度对需要的内容和层次进行了归纳和比较，赫茨伯格对导致满意和不满意的因素进行了总结和分析，各自得出了有关激励要素的内容型理论。而过程型激励理论着重研究人从动机产生到采取行动的心理过程。过程型激励理论特别注重解释需要、奖励和行为之间的关系和相互作用问题，例如公平理论、期望理论和目标设置理论等。这类理论同样以激发人心为基础，它们关注的重点是激发人心的过程。过程型激励理论认为要使员工出现企业期望的行为，需要在员工的行为与员工需要的满足之间建立起必要的联系。

本书的“激励理论及其应用”部分将系统介绍有关激励的内容型理论和过程型理论，详细分析人的需要、动机以及激发人心的各种因素，深入分析激发人心的过程和激励机制等。

五、呵护人心：心理调适解压力

组织管理中的心理健康也是管理心理学研究的重要内容。当今中国社会处于经济全球化的转型期，快速的社会变化和多元的文化常常使人们无所适从，有时难以适应快速的节奏而产生压力，很多人表现出心态浮躁、没有安全感。而且，职场的激烈竞争、沉重的工作负荷，也使得很多员工感觉压力重重。当工作压力过大时，会严重影响员工的心理和身体健康。而员工的心理健康与组织的工作绩效是息息相关的，一旦员工感觉压力过大，他们对组织的满意度会大打折扣，直接导致工作氛围差、工作绩效低下。

管理心理学考察了工作压力和工作绩效之间的关系，并对导致压力的社会因素、组织因素和个人因素等压力源进行深入分析，对组织中的工作压力进行诊断，提出应对压力的策略，以及通过心理调适缓解压力的具体方法。本书的第12章将介绍压力管理的知识，以使读者了解管理心理学关于压力研究的相关理论和最新进展。

1.4 管理心理学的产生与发展

一、科学管理与工业心理学诞生

19世纪初，由于资本主义大生产和规模化工厂的兴起，管理研究者和实践者非常关注生产过程的效率，人们从提高效率的方法入手研究人的行为，从而带来了科学管理的革命。科学管理的主要代表人物是泰勒（Frederick W. Taylor, 1856—1915），泰勒通过在伯利恒钢铁公司进行的著名的“搬铁块”实验和“时间—动作分析”，以及相继完成的“铁锹实验”、“金属切削实验”等多项实验，提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程

图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。泰勒于1911年所发表的《科学管理原理》一书，成为科学管理学派的代表作，他也因此被誉为“科学管理之父”。我国企业现行的“劳动定额”、“工时定额”、“计件工资”等管理制度，都在很大程度上来源于“泰勒制”。这些制度与系统的管理目标联系在一起，发挥了积极的作用。

其他一些管理科学家也对科学管理的发展作出了重要贡献，例如，甘特（Gantt，1861—1919）建立的“任务奖金工资计划”，把员工任务成效与管理奖金联系在一起。他所发明的“计划比较图表”，称为“甘特图表”。现代管理中流行的“方案评价与回顾技术”（PERT）就是以甘特图表为基础的。吉尔布雷斯夫妇（Frank Gilbreth，1868—1924 和 Lillian Gilbreth，1878—1972）发明了一种快速测量仪并进行了动作研究，对工人操作时的手部动作进行了细致的分析，确定了每一动作所需的时间。

19 世纪末 20 世纪初，资本主义完成了从自由竞争向垄断的过渡，从而加剧了劳资矛盾。为了缓和阶级矛盾、提高工作效率，不少资本家邀请心理学家从事工业活动中的人际关系、群体组织与领导行为等方面的研究，这些方面的研究及成果被称为工业心理学（Industrial Psychology）。在这个方面较早引人注目的心理学家是被誉为“工业心理学之父”的明茨伯格（Minsterberg）。他生于德国，后移居美国，受聘于哈佛大学。在哈佛，他建立了心理学实验室，对工业心理进行实证性研究。他的研究要点是弄清楚人们的心理素质，并据此将工人安排在最适当的工作岗位上。同时，他还研究营造何种心理氛围，方可从每个工人处得到最大的、最令人满意的产量，以及如何使工人的情绪最积极地影响他们自己的工作。有关这方面的研究于 1912 年汇编成书出版，即《心理学与工业效率》。该书系统地总结了早期管理心理学的研究成果，论述了采用心理测验方法选拔合格员工的心理技术学问题，主要涉及职业选拔和职业培训、工作疲劳、劳动合理化等方面。明茨伯格成为把心理学应用于商务与工业的先驱，尤其在工作安全和员工选拔方面著称，并且，他第一个把效度验证作为正式标准程序引入了人员选拔实践。

正如明茨伯格的经典论著的题目所表明的，早期工业心理学主要关注的是通过更好的员工选拔、培训方法、工作设计和工作场所布局等关键途径，提高工作效率。因此，其思路与科学管理理论相一致。明茨伯格创立的心理技术学研究的基本思路是，挑选和培养合格的人员去适应他们所要掌握的机器和承担的工作任务，即解决人适应岗位的问题。此时，一些大学也设立了工业心理学专业，例如 1921 年，卡内基技术大学授予了第一个工业心理学博士学位。工业心理研究的发展为管理心理学体系的形成做好了准备。

二、行政管理理论和官僚组织结构理论再奠基础

几乎在科学管理发展的同时，行政管理学派也日益引人注目。与科学管理学派注重降低生产活动成本的思路不同的是，行政管理学派强调通过改善行政管理程序来提高人的工作效率。行政管理学派以法约尔（Henri Fayol，1841—1925）为代表，他在担任法国矿业及冶金公司的总经理期间，提出了一系列行政管理原则，并首先确立了管理的四大职能：计划、组织、指挥和控制。他具体论述了十四条管理原则：工作分工；权威与责任；纪律；指令单元；指导单元；个体与整体利益；人事报酬；集中化；层次链；命令；平等；工龄稳定性；首创精神；团队协作。

法约尔的理论对组织管理理论与实践产生了巨大的影响。与此同时，韦伯（Max We-

ber, 1864—1920) 的官僚组织结构模型描述了管理的分化与整合特征。他提出了层峰式组织的六大特点: 选拔与晋升标准、权威层次、规则与规章、劳动分工、书面文件和所有制分离。虽然行政管理理论和组织理论研究的焦点也仍然是人的行为, 但上述理论为提高行政管理规范化和组织效能奠定了充分的理论基础。

三、行为科学理论的创立

现代管理理论的重要发展是 20 世纪 30 年代至 70 年代兴起的行为科学理论。行为科学理论涉及心理学、政治学、社会学、人类学和管理学, 行为科学的研究使管理思想出现了重大的转变, 即从强调个体特征转移到注重“群体动力过程”, 从而使管理心理学得到了长足的发展和完善。

行为科学学派是以梅奥 (George Elton Mayo) 主持的霍桑研究为标志形成和发展起来的。梅奥是澳大利亚人, 1898 年取得阿德雷得大学逻辑学和哲学的硕士学位, 并在澳大利亚昆士兰大学任教。由于得到洛克菲勒基金会的资助, 他得以移居美国。1926 年梅奥作为工业心理学副教授进入哈佛大学工作。在 1926 年至 1932 年期间, 梅奥主持了一系列科研项目, 其中最著名的是在芝加哥的西方电气公司霍桑工厂进行的为期五年的调研 (史称霍桑实验), 即运用模拟实验的方法考察员工工作行为。根据实验所得的材料, 梅奥创立了著名的“人际关系学说” (Theory of Human Relation, 或译人群关系理论)。

霍桑研究分为三个阶段, 评价物理条件变化和管理措施对于工作效能的影响。在霍桑研究的第一阶段, 研究者测试了厂房照明对生产率的影响。测试组所在的工作场所照明强度变化, 而对照组则处于恒定照明强度中。研究者曾预期, 测试组员工会由于灯光的明暗而影响劳动生产率; 对照组则会因为照明强度恒定而保持产量稳定。出乎意料的是, 两个组的生产率都提高了!

研究者们分析认为, 可能是社会条件变化, 如员工受到研究者的重视, 导致了两组生产率的提高。为了验证这一假设, 研究者进行了进一步的实验, 考察职务简化、奖励、缩短工作时间、工间休息和友好监管等措施的效应。结果表明, 生产率的提高在很大程度上是由于管理方式和群体关系及规范的变化而引起员工态度的变化。因此, 霍桑研究表明, 员工的士气和积极性主要取决于群体规范、群体奖励和工作支持等社会心理因素。霍桑研究对注重效益与个体的科学管理和行政管理原则提出了挑战, 并推动了“人际关系”理论的发展, 把管理的焦点从单纯提高效率转移到关注员工成长、团队关系和满意感。霍桑研究可以说是管理心理学的开端。

四、管理心理学正式形成

管理心理学以学科的面貌出现大约是在 20 世纪 50 年代。1958 年, 美国斯坦福大学教授黎维特出版了一本名为《管理心理学》的专著, 意味着管理心理学开始登上历史舞台。管理心理学之所以在这一时期正式出现, 与当时蓬勃发展的管理心理研究密切相关。如前所述, 人际关系理论的创立, 使不少科学家尝到了运用人际关系理论探讨人类行为规律的甜头。到 20 世纪 30 年代末, 已经有 100 位左右的工业心理学家活跃在理论研究和 management 实践的第一线。管理心理学逐步成为重要的职业领域, 许多企业开始聘用全职心理学家。同时, 专业心理学咨询公司也应运而生。西部电气、美西百货、宝洁公司等各类公司

都从心理学咨询公司雇用心理学家,获得管理心理学服务。

第二次世界大战后,许多企业、机关和学校也开始从社会学、心理学的角度探讨人的行为及其激励问题。1949年在美国芝加哥大学召开了一次有自然科学家和社会科学家参加的跨学科会议,会议决定用“行为科学”取代“人际关系理论”。所谓行为科学,美国管理百科全书的定义是:运用研究自然科学那样的实验和观察方法,来研究在一定物质和社会环境中人的行为和动物的行为的科学。而行为科学所涵盖的问题,有相当一部分是管理心理学的内容。西蒙(H. Simon)说:“在管理心理学与组织行为科学之间,可能别人认为不同,我没看到真正的差别。”

五、管理心理学走向成熟

从20世纪60年代起,组织管理理论和管理心理学受到权变思想和认知理论的显著影响。权变的观点认为,没有哪一个理论、程序或规则在所有管理情境中都行得通;特定管理途径的有效性取决于所管理的情景特征。由于受到权变思想的影响,组织管理和管理心理学理论开始把研究重点从寻求具有一般意义的管理规则转移到探索特定理论的关键条件。在研究的构思上,日益注意理论和关键因素的层次性。20世纪70年代以来,出现了一系列渗透权变思想的新理论。

随着认知心理学的兴起和发展,人类信息加工的思想也对管理理论和管理心理学产生了巨大的冲击。在认知能力、因果关系归因、激励理论、管理决策、人员选拔与评价、领导模式、组织设计和学习组织等领域,都提出了注重管理心理中深层次认知成分的理论模型。20世纪80年代后期,随着跨国经营的迅速扩展和组织变革的持续深入,管理理论越来越重视战略管理的思想。战略管理要求管理者采用新的管理思路:即超越组织边界和时间构架。这就是说,战略管理需要从组织内外关键因素及其互动关系和时间发展阶段的整体、动态的观点出发,设计与确定管理举措和行动。战略管理理论的发展大大拓宽了管理心理学的研究思路,尤其更为关注在组织文化、交叉文化理论、管理授权和团队建设等组织层面的心理与行为。自此,管理心理学的发展走向了成熟,形成了完整的学科体系。

本章提要

1. 管理心理学是研究管理活动中人的心理与行为的发生、发展与变化的一般规律的科学,是心理学和管理学交叉的一个应用学科。
2. 管理心理学的体系主要包括三大部分: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和制约,决定着管理心理学的形成和发展。
3. 1912年,工业心理学之父明茨伯格发表《心理学与工业效率》。该书系统地总结了早期管理心理学的思想和研究成果,论述了采用心理测验方法选拔合格员工的心理技术学问题。
4. 管理心理学的学科基础包括心理学、政治学、社会学、人类学和管理学等学科。
5. 1958年,美国斯坦福大学教授黎维特出版了一本名为《管理心理学》的专著,标志着管理心理学诞生。