

● 主编 曹立安 副主编 邱 锐 李 宁

管理心理学

guanli xinlixue



龍門書局



管理心理学

Guanli Xinlixue

主 编：曹立安

副 主 编：邱 锐

李 宁



龍 門 書 局

管 理 心 理 学

曹立安 主编

责任编辑 付华辉

北 京 大 学 出 版 社

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

中国科学院印刷厂印刷

科学出版社总发行 各地书店经销

*

2000年9月第 一 版 开本:850×1168 1/32

2000年9月第一次印刷 印张:8 5/8

印数:1—5 000 字数:232 000

ISBN 7-80160-116-5/C·1

定 价: 15.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈新伟〉)

前 言

管理心理学是一门较年轻的学科，它创立于20世纪50年代的美国；它在我国进行介绍、研究与教学，才有20多年的历史。应当说，北京行政学院的教研人员在这方面起步较早，从1985年就开始讲授管理心理学，并针对领导、管理干部的实际，先后出版过两本教材，即1986年由庞长富等编著的《管理心理学纲要》和1995年由曹立安、尹志刚编著的《组织管理心理学》，发表过不少学术论文，积累了较多的教学经验，深受广大学员的好评。

本书是直接在1995年版《组织管理心理学》的基础上改编而成的。这次改编，在教材内容上做了较大增删；在总体结构上做了一些调整；在章内结构上做了较大调整。全书共17章，可分五篇，自成体系。第一篇，总论篇（第一章与第二章）；第二篇，个体心理篇（第三章至第八章）；第三篇，群体心理篇（第九章至第十二章）；第四篇，组织心理篇（第十三章至第十五章）；第五篇，领导心理篇（第十六章与第十七章）。本书还可作为大学管理专业和各类管理干部培训班的教材，也可供社会工作者、组织人事工作者、思想政治工作者、心理咨询工作者阅读。

本次改编，我们特别强调遵循以下原则：1 继续坚持并加强以马列主义为指导的方针；2 有目的地精选国外有关管理心理学的知识，以资借鉴；3 强化管理心理学的基本知识，并紧密联系

我国领导与管理工作的实际；4. 注重本学科的理论性、系统性、逻辑性和实用性；5. 文字表达力求简练、准确、通俗、易懂。

本次改编的教材，由曹立安担任主编，由邱锐、李宁担任副主编。具体分工为：曹立安：第一章至第五章；邱锐：第六章至第十二章；李宁：第十三章至第十七章。全书由曹立安进行总体设计，并负责修改和定稿。

在编写过程中，我们参阅了国内外的有关文献、资料、书籍，借鉴了其中的某些成果，尤其是保留了1995年版《组织管理心理学》作者之一、社会学教研部尹志刚教授的一些成果。教研部秘书张淑惠参加了本书的录入工作，同时，我们还得到教研部领导和有关部门的大力支持，在此一并表示感谢。

由于我们水平所限，编写时间较短，本书难免有不妥乃至错误之处，恳请各位同行和广大读者批评指正。

主编 曹立安

2000年7月于北京

目 录

第一章 绪论

第一节 管理心理学概述	1
一、管理心理学研究的对象	1
二、管理心理学研究的具体内容	3
三、管理心理学的学科特点	4
第二节 管理心理学和某些相关学科的关系	5
一、管理心理学与管理科学的关系	5
二、管理心理学与普通心理学的关系	5
三、管理心理学与社会心理学的关系	7
四、管理心理学与行为科学的关系	7
第三节 管理心理学的产生和发展	8
一、管理心理学的理论起源	8
二、管理心理学的开创阶段	9
三、管理心理学的发展简况	10
第四节 学习与研究管理心理学的意义与方法	12
一、学习管理心理学的意义	12
二、研究管理心理学的方法	13

第二章 人性理论

第一节 马克思主义的人性理论	16
一、人的自然属性	16
二、人的社会属性	17
三、人的精神属性	19
第二节 西方管理心理学中的人性假设	20
一、经济人假设	20
二、社会人假设	21
三、自动人假设	22
四、复杂人假设	23
五、对西方管理心理学人性假设的评价	25

第三章 心理过程

第一节 认知与管理	28
一、认知概述	28
二、他人认知与管理	33
三、自我认知与管理	35
第二节 情感与管理	36
一、情感概述	36
二、情感在管理工作中的作用	37
三、情感的特征与引导	39
第三节 意志与管理	41
一、意志概述	41
二、意志在管理工作中的作用	42
三、意志的品质与引导	43
四、认知、情感与意志的关系	44

第四章 个性心理

第一节 个性心理概述	47
一、个性概述	47
二、个性的基本特征	48
三、个性与管理	49
第二节 气质差异与管理	50
一、气质概述	50
二、气质差异与管理	50
第三节 能力差异与管理	53
一、能力概述	53
二、能力差异与管理	55
第四节 性格差异与管理	58
一、性格概述	58
二、性格差异与管理	60
三、气质、能力与性格的关系	61

第五章 激励理论

第一节 激励理论概述	64
一、激励及其意义	64
二、人的行为激励的一般模式	65
第二节 内容型激励理论	66
一、需要理论	67
二、动机理论	70
三、兴趣理论	73
第三节 过程型激励理论	77
一、目标理论	77
二、公平理论	80
三、行为理论	83
第四节 反馈型激励理论	84
一、强化理论	84
二、归因理论	88
第五节 综合型激励理论	90

第六章 挫折心理

第一节 挫折及其成因	93
一、挫折的含义	93
二、挫折的成因	94
三、挫折与需要	96
第二节 个体受挫后的行为反应	96
一、挫折反应的差异性	96
二、受挫反应的表现	98
第三节 挫折的影响及其管理对策	103
一、挫折对人的影响	103
二、管理工作中对待挫折的策略	105

第七章 心理健康

第一节 心理健康概述	110
------------	-----

一、心理健康与心理卫生	110
二、主要心理疾病的表现及其防治	112
第二节 心理咨询	116
一、心理咨询概述	116
二、心理咨询的原则和要求	118
第三节 心理测评	120
一、心理测评的概念	120
二、心理测评的意义和作用	122
三、心理测评的基本要求	123
四、心理测评的种类	124

第八章 态度心理

第一节 态度概述	127
一、态度及其构成要素	127
二、态度的特征	128
三、态度的功能	129
第二节 态度的形成	131
一、态度的形成与社会化	131
二、影响态度形成的因素	132
三、态度形成的过程	134
第三节 态度的改变	135
一、态度转变的形式	135
二、影响态度转变的因素	136
三、态度转变的理论	138
第四节 改变态度的方法	140
一、大众传播法	140
二、活动参与法	141
三、角色扮演法	141
四、设立规范法	142

第九章 群体心理

第一节 群体心理概述	143
-------------------	-----

一、群体的概念及其特征	143
二、群体的类型	144
三、群体的结构	146
四、群体的功能	147

第二节 非正式群体

一、非正式群体的形成	149
二、非正式群体的特点	149
三、非正式群体的类型	150
四、非正式群体的作用	151
五、对非正式群体的管理	152

第十章 群体行为

第一节 群体内部的互动行为

一、群体动力论	154
二、群体心理动势与群体心理效应	155
三、群体规范与群体压力	157
四、群体凝聚力与群体士气	160

第二节 群体之间的互动行为

一、群体之间的互动行为概述	164
二、群体之间的冲突	168
三、冲突的解决	171

第十一章 人际关系

第一节 人际关系概述

一、人际关系的概念	172
二、人际关系的特征	173
三、人际关系的分类	174
四、人际反应特质	176

第二节 增进与妨碍人际关系的因素

一、增进人际关系的因素	177
二、妨碍人际关系的个性品质特征	180

第三节 人际关系的协调与改善

一、认识人际关系对管理的重要性	181
二、了解人际关系发展变化的轨迹	182
三、掌握人际关系协调与改善的方法	183

第十二章 人际沟通

第一节 人际沟通概述	186
一、人际沟通的概念	186
二、人际沟通的特点	188
三、人际沟通的作用	189
四、人际沟通的形式	190
第二节 人际沟通的网络	194
一、正式沟通网络	194
二、非正式沟通网络	196
第三节 人际沟通的障碍与疏导	197
一、人际沟通的障碍	198
二、沟通障碍的疏导原则	200
三、人际沟通的方法和技巧	200

第十三章 组织心理

第一节 组织概述	203
一、组织的概念	203
二、组织的要素	204
第二节 组织结构	205
一、组织的结构的类型	205
二、优化组织结构的原则与方法	208
第三节 组织心理	211
一、组织心理的含义与特征	211
二、不同的组织结构对组织心理的影响	212
三、营造组织心理的原则	214

第十四章 组织变革

第一节 组织变革概述	217
一、组织变革的含义与目标	217

二、组织变革的原因及系统模型	218
第二节 组织变革的程序及方式	220
一、组织变革的程序	220
二、组织变革的方式	221
第三节 组织变革的阻力与对策	222
一、组织变革的阻力	223
二、组织变革的对策	225

第十五章 组织文化

第一节 组织文化概述	228
一、组织文化的概念	228
二、组织文化的特征	229
三、组织文化的表现形式	230
第二节 组织文化的构成要素与功能	231
一、组织文化的要素	231
二、组织文化的功能	233
第三节 组织文化的建设与创新	234
一、组织文化的建设原则	234
二、组织文化的创新原则	235
三、研究组织文化的意义	236

第十六章 领导心理

第一节 领导概述	239
一、领导的概念	239
二、领导者的功能	240
第二节 领导者的影响力	241
一、领导者影响力的含义	241
二、领导者影响力的种类	242
三、提高领导者影响力的途径和方法	245
第三节 领导班子的合理结构	246
一、年龄结构	247
二、专业结构	247

三、知识结构	248
四、能力结构	248
五、个性结构	248
第四节 领导者的心理素质	249
一、领导者个人的心理素质	249
二、领导班子的心理素质	250

第十七章 领导理论

第一节 领导特性理论	251
一、传统特性理论	251
二、现代特性理论	252
第二节 领导作风理论	253
一、专制作风	253
二、民主作风	254
三、放任作风	254
第三节 领导行为理论	255
一、管理方格四分图	255
二、管理方格九·九图	256
第四节 领导权变理论	258
一、影响领导行为的三种情境因素	258
二、领导方式与情境顺利程度的相互作用	259
第五节 领导决策理论	260
一、影响决策的情境因素	260
二、决策中的领导方式	261
三、正确选择领导方式的原则	261

第一章 绪 论

管理心理学，亦称组织心理学、组织行为学等。它形成于上世纪 40 年代末、50 年代初的美国，至今仍在不断发展、丰富和完善。尽管它的历史很短暂，但它的理论和方法已经在许多国家得到广泛传播和应用。管理心理学是从事组织管理工作的领导者、管理者必须学习和掌握的一门学科。

第一节 管理心理学概述

一、管理心理学研究的对象

组织管理是一种和人类社会共始终的社会活动，一般说来，管理是指领导者在认识组织环境的基础上，运用决策、计划、组织、指挥、协调、控制等职能，有效地配置人、财、物等组织资源，以实现组织预定目标的活动。

管理心理学主要是普通心理学、社会心理学等知识在具体组织管理工作中的应用，它是管理科学的一个分支。具体地说，它是一门研究组织管理活动中人的心理活动规律，以激发员工的主动性、积极性和创造性，保障员工心理健康，提高员工心理素质，提高组织活动效率的应用科学。它研究的对象是组织中个人的心理、行为及其人际关系，以及与此相关的群体、组织、领导的心理和行为。

管理心理学，着重研究组织中的〈人-人〉系统。组织内有三大系统即〈机-机〉系统、〈人-机〉系统和〈人-人〉系统。工程技术科学是研究〈机-机〉系统，目的是为了物尽其用。劳动心理学和工程心理学是研究〈人-机〉系统，目的是要使劳动的物质环境最大限

度地适应人的心理,以做到人-机协调,提高工效。管理心理学是研究〈人-人〉系统,目的是创造适合人的心理的社会组织环境,以最大限度地调动人的积极性、主动性和创造性,提高组织的效能,更好更多地为社会提供产品和服务。

管理心理学着重研究组织中的内环境系统。现代组织是一个有机的、开放的、变动的系统。它与社会外环境系统不断进行物质、能量和信息的交流,以求得生存和发展。它本身的内环境中的诸子系统要不断地进行协调和整合,才能获得最佳的系统功能。一般来说,组织的内环境系统可分为四个子系统,即技术子系统、个体子系统、人群关系子系统、组织结构子系统(见图 1-1)。四者之间的关系表现为,作为劳动生产率的主要指标——产品及服务的质量和数量,通过技术子系统体现出来。而这一切都是由劳动者作为一个个体子系统来执行的。即是说,技术子系统为个体子系统所制约。个体的劳动动机、态度及行为是在群体中形成的,个体子系统受制于人群关系子系统。同时,个体的劳动是有组织的,个体承担一定的角色,

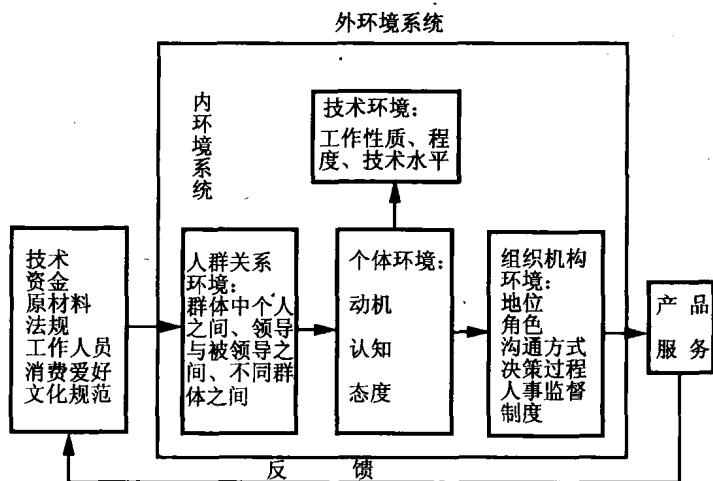


图 1-1 企业组织内外环境系统图

互相之间要进行心理和行为的交流或交换,前三个子系统都要受组织子系统的制约。除技术子系统外,其他三个子系统都涉及管理心理学研究对象。

管理心理学强调以“管人”为中心,管人又要以“管心”为根本,其根据在于:

(一)按照马克思关于管理二重性的学说,管理具有两种基本职能即促进与发展生产力和调整与变革社会关系,主要是生产关系。从促进与发展生产力看,劳动者是生产力的首要因素,也是社会组织的主体,任何组织目标都要靠人来实现。从调整与变革社会关系看,人是社会关系的承担者,社会关系就是人与人的关系。组织管理就是在分工的基础上去整合人与人的关系以达到组织目标。无论是当家、理财,还是管物,其实质都是管人,协调人与人的关系。

(二)组织管理涉及很多方面,如劳动力、资金、土地、材料、设备、技术、时间、空间、知识、信息、制度、文化等等,在人力和其他资源及要素方面,人永远是主动者,是最活跃的因素。事情很明显,财在人理、物在人使、时间、信息等在人用,事在人为。如果人力素质不行,财力、物力、时间、信息等等都难以发挥作用。而且随着科学技术的发展,越要重视人的因素和开发人力资源,越要重视人的作用和人的管理。据统计,手工操作条件下,在人的总劳动支出中,体力和脑力之比为9:1;一般机械条件下是6:4;自动化条件下是1:9。对于以创造性为主的劳动的管理,只靠强制和监督是难以奏效的。唯一有效的管理方式是研究个体、群体和组织的心理与行为,以调动劳动者的积极性、主动性和创造性。

二、管理心理学研究的具体内容

管理心理学研究的内容由以下几方面构成:

(一)基础理论。管理心理学的研究和应用,首先涉及的是组织管理中的人的问题,包括马克思主义的人性理论,管理心理学的人性假设等。

(二)个体心理与管理。组织管理直接面对的对象是个体。个体的心理素质和健康状态、个体的积极性直接关系到劳动生产率的提高。其具体内容包括个体心理差异、激励、挫折、态度等方面，其中核心的问题是激励，它涉及个体的需求、动机、目标、情感等。

(三)群体心理与管理。个体是在群体中生活和工作的，群体心理对个体的心理和行为有极大影响和制约。群体心理研究的内容主要是，群体的特征、功能、规模和结构；群体的分类，特别是非正式群体；群体行为的基本规律，特别是群体动力；群体内的人际关系和意见沟通等。

(四)组织心理与管理。组织是整合个体和群体的关系以实现组织目标的社会器官，组织心理氛围如何，对群体与个体都有重要影响。它研究的内容主要是组织的要素、结构和功能；组织的类型、设计和管理原则；组织的变革和发展，组织的文化和创新等。

(五)领导心理与管理。个体、群体乃至组织的活动都是有领导的进行的。领导心理对个体、群体乃至组织的活动都具有关键性的作用。它研究的主要内容是领导的功能、领导者的影响力、领导者的心理品质和领导工作的有效性等。

三、管理心理学的学科特点

管理心理学一般有以下几个特点：综合性。它是一门交叉学科，主要运用普通心理学、社会心理学、管理科学等理论，研究组织管理中人的心理活动规律。同时，它吸收和借鉴社会学、人类学、文化学、政治学等理论和方法进行研究。情境性。它研究的对象是复杂多变的组织中人的心理及行为，而这些总是依一定的情境而变化的，是相对的，有条件的，它们的有效性取决于是否适合特定的情境。实用性。它所有的理论和方法都具有实用价值。其研究和学习的根本目的在于提高管理者理解、预见、控制和整合组织成员的心理和行为的能力，提高工作效率。