

铁路管理心理学概论

主编 刘天庆

中国工人出版社

铁路管理心理学概论

主 编	刘天康
副主编	刘 刚
	黄世玮

中国工人出版社

(京)新登字 145 号

图书在版编目 (CIP) 数据

铁路管理心理学概论/刘天庆主编. —北京:中国工人出版社, 1993

ISBN 7-5008-1472-0

I. 铁…

II. 刘…

III. 铁路管理学: 心理学

IV. F530.6

出版发行: 中国工人出版社出版发行

(北京鼓楼外大街)

印 刷: 北京燕溪印刷厂

版 次: 1993 年 10 月第一版

1993 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 850×1168 毫米 1/32

字 数: 243 千字

印 张: 9.1875

印 数: 1~4000 册

定 价: 6.60 元

前 言

我国改革开放和现代化建设进入了一个新的历史发展阶段。社会主义市场经济正在迅速发展。铁路是商品流通的主渠道,是国民经济的大动脉,对加速发展社会主义市场经济至关重要。所以 90 年代是我国铁路建设大发展的时期。铁路建设的大发展,客观上要求管理向着现代化、科学化的方向大大前进一步。为了适应形势的要求,我们编写了《铁路管理心理学概论》一书。

铁路管理心理学概论,是一门新的应用心理学科。本书共十四章,较系统地分析了铁路企业管理过程中人们的心理现象及其规律。它将普通心理学以及社会心理学的一般原理与铁路企业的实践相结合,因而区别于一般的企业管理心理学。它分析了铁路运输过程中职工心理活动与行车安全的关系,分析了客货运服务中铁路职工与乘客货主双方的心理现象,从心理学的角度提出了保证运输安全和提高客货运质量的措施和方法。企业管理的重要问题之一是调动职工的积极性。激励理论是专门分析这个问题的,所以成为一般企业管理心理学的重点章节,当然也是铁路管理心理学的重点章节。我们这本书结合铁路管理干部多年来的实践经验,将激励理论与铁路实践紧密地联系起来,突出了该理论在铁路企业中的运用。探讨了面临市场经济,铁路干部制度、用工制度、工资、奖金制度发生变革的情况下,职工需要、动机的变化,提出了相应的心理学的激励原则与方法。我们从客运中铁路职工与乘客短时交往的特点出发,从铁路管理中干群交往的实际出发,撰写了社会知觉一章,阐明人的外部特征与心理状态的关系,分析偏见产生的心理原因,为乘务人员了解乘客、为管理中消除偏见提供了理论武器。

本书在调动职工的积极性必须以保证职工身心健康为前提的思

想指导下,设立了职工的心理卫生与健康一章。详细分析了在改革开放、市场经济的条件下影响职工身心健康、给职工带来挫折的种种因素,简要而完整地介绍了心理卫生的理论及保证职工身心健康、战胜挫折的方法。社会主义条件下职工的主人翁地位在这里得到了体现。本书设专章探讨了思想教育过程中应遵循的心理规律,以及职工思想转变过程中的心理因素及其结构,体现了思想政治教育工作在铁路企业管理中的重要地位。

编写中我们既注重基础理论的论述,有比较完整系统的理论体系,又尽量做到深入浅出,由事及理,易于阅读。本书可用作铁路各级党校和大专院校的教材,可供铁路系统从事党务、工会、行政工作的各级领导者和管理者阅读参考。

参加本书编写的有苏州铁道师范学院、通辽分局、北京分局、铁十一局、长沙铁路分局党校具有二十多年管理经验和心理学修养的领导干部,有铁道部党校、乌鲁木齐局、呼和浩特局、柳州局、哈尔滨局党校从事多年管理心理学教学的教员。具体分工如下:李浩(第二章)、庄福来(第四章)、吴安荣(第五、七章)、汤定君(第六章)、黄世玮、郑学仁(第八章)、刘刚(第十、十一章)、周金昌(第十二章)、张春芝(第十三章)、罗文彦(第十四章)、刘天庆(第一、三、九章)。主编刘天庆、副主编刘刚、黄世玮。刘刚参加了第六、七、十二章的修改工作,全书由刘天庆统改定稿。黄世玮、庄福来、郑学仁、吴安荣为本书编写做了大量具体的工作。

由于作者水平有限,书中难免有缺点甚至错误,敬请读者批评、指正。

编 者

1993年3月

目 录

第一章 绪论

第一节 心理现象与心理学	(1)
一、什么是心理现象	(1)
二、什么是心理学	(2)
第二节 铁路管理心理学的对象和任务	(2)
一、铁路管理心理学的研究对象	(2)
二、铁路管理心理学的任务	(4)
第三节 铁路管理心理学的研究方法	(5)
一、观察法	(5)
二、谈话法	(6)
三、问卷法	(6)
四、作品分析法	(7)
五、个案法	(7)
六、实验法	(7)
七、心理测量法	(7)

第二章 社会知觉

第一节 社会知觉的概述	(9)
一、什么是社会知觉	(10)
二、社会知觉的分类	(11)
第二节 对他人的知觉	(13)
一、外部特征与心理状态	(13)
二、印象的形成	(19)
第三节 社会知觉的若干效应	(21)

一、首因效应·····	(22)
二、近因效应·····	(23)
三、晕轮效应·····	(25)
第三章 个性理论	
第一节 气质·····	(28)
一、什么是气质·····	(28)
二、气质的类型·····	(30)
三、气质理论在管理中的运用·····	(33)
第二节 能力·····	(37)
一、什么是能力·····	(37)
二、能力的分类·····	(39)
三、能力与知识的关系·····	(40)
四、能力与管理·····	(41)
第三节 性格·····	(44)
一、什么是性格·····	(44)
二、对性格心理特征的分析·····	(45)
三、性格在个性中的核心意义·····	(47)
四、性格理论在管理中的运用·····	(48)
第四章 激励理论	
第一节 激励的概述·····	(51)
一、激励的定义·····	(51)
二、激励的心理过程·····	(52)
三、激励的种类·····	(53)
四、激励与奖励之差异·····	(53)
第二节 激励过程的诸要素·····	(54)
一、需要·····	(54)
二、动机·····	(56)
三、行为·····	(57)
四、情绪·····	(59)

第三节 西方主要激励理论及其在社会主义 市场经济中的借鉴	(62)
一、需要层次论	(62)
二、双因素论	(66)
三、期望理论	(69)
四、公平理论	(71)
第五章 态度理论	
第一节 态度的概述	(73)
一、什么是态度	(73)
二、态度的成分	(74)
三、态度的特征	(75)
四、态度的功能	(76)
第二节 态度的形成与改变	(78)
一、态度的形成	(78)
二、态度的改变	(81)
三、态度理论的运用	(87)
第六章 运输安全心理	
第一节 运输安全与职工心理	(89)
一、运输安全与事故	(89)
二、事故的发生与职工的心理	(90)
第二节 影响运输安全的主要心理因素	(92)
一、注意对铁路运输安全的影响	(92)
二、错觉对铁路运输安全的影响	(96)
三、情绪和情感对铁路运输安全的影响	(98)
四、心理疲劳对铁路运输安全的影响	(101)
第三节 铁路运输事故预防的其它心理学措施	(104)
一、合理满足职工需要,建立良性的激励机制	(104)
二、运用心理测评手段,慎选不同职业的 操作人员	(104)

三、改变职工影响运输安全的不良态度和行为 方式·····	(106)
四、利用生物节律,促进安全生产·····	(107)
第七章 客货运服务心理	
第一节 客货运服务心理的概述·····	(111)
一、客货运输在铁路运输中所处的位置 ·····	(111)
二、客货服务心理的含义 ·····	(112)
三、研究客货服务心理的意义 ·····	(113)
第二节 旅客、货主的需要 ·····	(114)
一、旅客的需要 ·····	(114)
二、货主的一般需要 ·····	(117)
第三节 客货运职工应具备的心理品质·····	(118)
一、积极的情感品质 ·····	(118)
二、稳定的情绪品质 ·····	(119)
三、理智的性格品质 ·····	(120)
四、坚韧的意志品质 ·····	(121)
五、多方面的能力品质 ·····	(123)
第四节 培养客货运职工的优良心理品质,提高 服务质量·····	(127)
一、分析客货运职工现状,引导他们追求高 层次需要·····	(128)
二、激发职工的专业兴趣,掌握过硬的服务本领·····	(129)
三、创造良好环境,使职工安心本职工作·····	(129)
第八章 思想教育心理	
第一节 思想教育与心理学·····	(131)
一、思想教育与心理学的区别 ·····	(131)
二、思想教育与心理学的联系 ·····	(132)
三、心理学在思想教育中的应用及意义 ·····	(134)
第二节 遵循心理规律进行思想工作·····	(135)

一、遵循感觉知觉规律	(135)
二、遵循思维规律培养优秀的思维品质	(136)
三、遵循情感规律	(137)
四、遵循意志规律	(140)
第三节 个体思想转变过程中的心理因素及其结构	(142)
一、什么是个体思想转变过程的心理因素	(142)
二、个体思想转变过程中心理因素的结构	(143)
第九章 职工的心理卫生与健康	
第一节 心理卫生的概述	(146)
一、什么是心理卫生	(146)
二、职工心理卫生的内容	(149)
三、心理健康的标志	(151)
第二节 职工的工作、生活应激与身心健康	(153)
一、什么是应激	(154)
二、应激源	(156)
三、应激的缓减方法	(156)
第三节 挫折与身心健康	(158)
一、什么是挫折	(158)
二、挫折产生的原因	(159)
三、挫折后的心理状态及不良后果	(160)
四、挫折后的行为表现	(162)
五、如何对待挫折	(165)
第十章 群体心理的一般问题	
第一节 群体的概念、分类及其它	(171)
一、群体的概念	(171)
二、群体的分类	(172)
三、群体的规模和结构	(174)
第二节 群体的作用与管理	(176)
一、正式群体的作用与管理	(176)

二、非正式群体的成因、特征及作用·····	(178)
三、正确对待铁路企业的非正式群体·····	(180)
第三节 群体行为的基本规律及其运用·····	(183)
一、群体对个体行为的影响·····	(183)
二、群体凝聚力·····	(190)
第十一章 群体的信息沟通和冲突	
第一节 群体的信息沟通·····	(194)
一、信息沟通的概述·····	(194)
二、信息沟通的种类·····	(196)
三、信息沟通的网络·····	(198)
四、群体中信息沟通的手段·····	(201)
五、信息沟通的障碍及其克服·····	(203)
第二节 群体的冲突·····	(206)
一、冲突的含义·····	(206)
二、冲突的类型·····	(207)
三、解决群体冲突的原则、方法·····	(209)
第十二章 群体的人际关系	
第一节 人际关系的概述·····	(213)
一、人际关系的含义·····	(213)
二、人际关系的结构和作用·····	(214)
三、人际关系的类型·····	(215)
四、人际关系的行为反应模式·····	(217)
第二节 影响人际关系的主要因素·····	(219)
一、增进人际吸引的因素·····	(219)
二、阻碍人际吸引的因素·····	(223)
第三节 人际关系的测量和人际关系的改善·····	(225)
一、人际关系的测量·····	(225)
二、改善人际关系的方法和途径·····	(228)
第十三章 领导心理	

第一节 领导的概述.....	(231)
一、心理学家有关领导概念的论述	(231)
二、领导的概念	(232)
三、领导、领导者、管理者之间的区别	(232)
第二节 领导者的心理素质与影响力.....	(233)
一、领导者应有的心理素质	(233)
二、领导的影响力	(235)
第三节 有关领导行为的几种理论.....	(240)
一、行为理论	(240)
二、情境理论	(244)
三、作风理论	(252)
第十四章 组织心理	
第一节 组织结构.....	(255)
一、组织的概念	(255)
二、组织结构	(257)
第二节 组织的改革.....	(265)
一、组织改革的概述	(265)
二、组织改革的动力	(266)
三、组织变革的过程	(268)
四、阻碍组织改革的因素	(270)
五、组织变革的方法	(272)
六、组织变革成功的条件	(273)
第三节 组织发展.....	(274)
一、组织发展的特点	(274)
二、组织发展的内容	(275)
参考书目	(281)

第一章 绪论

研究人的心理现象及其发生发展规律的心理学即普通心理学，是心理科学体系的骨干，是基础学科。它诞生于1879年，虽然至今才有百余年的历史，但其原理被广泛应用到社会的各个领域，形成了七十多个分支科学。如教育心理学、医学心理学、军事心理学等。

将心理学所研究的人的心理现象及其规律的理论应用到铁路管理过程中，便产生了铁路管理心理学。

第一节 心理现象与心理学

一、什么是心理现象

人的心理现象或称之谓心理活动是人人都熟悉的一种精神现象。人们的物质生产活动，以及科学、艺术、体育等一切社会活动都离不开人的心理活动。如铁路企业的生产活动中司机们要观察火车行进前方有无障碍物，职工们要思考运营中、客货运中遇到的各种问题，预想活动的结果，回想和运用过去的知识和经验。因安全行驶一千天或发生事故而产生愉快和忧郁、喜欢与厌恶、惊恐和愤怒等内心体验。广大职工在春运困难中都坚持不懈地努力。广大铁路职工工作认真刻苦，诚恳相处。以上所说的“观察”、“思考”、“预想”、“回想”、“愉快”、“忧郁”、“喜欢”、“厌恶”、“惊恐”、“愤怒”、“坚持不懈”、“认真”、“刻苦”、“诚恳”等等都是心理现象或心理活动。可见人的心理现象极为复杂，其表现形式也是多种多样的。人们的心理现象又都有它自身的规律。心理学家将它们分为心理过程和个性特征两部分。见

图 1—1。

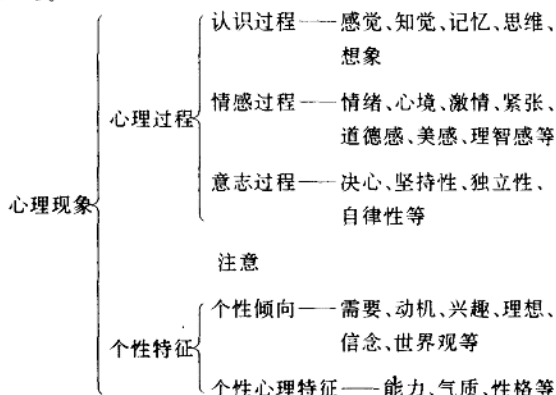


图 1—1 心理现象

二、什么是心理学

心理学研究的对象就是人们普遍存在的(如图 1—1 所表示的)心理现象及其发生发展规律。

心理学就是研究人们普遍存在的心理现象及其规律的科学。

心理学所研究的心理过程,个性特征的具体内容这里不一一展开,以下各章节将作较为详细的介绍。

铁路管理心理学就是把心理学中所研究的人们普遍存在的心理现象及其规律的原理运用于整个铁路管理过程中,探讨铁路管理过程中人的心理现象的特殊规律,并运用这些特殊规律去提高铁路企业的生产效率、服务质量、社会效益和管理水平。

第二节 铁路管理心理学的对象和任务

一、铁路管理心理学的研究对象

铁路管理心理学的研究对象是铁路企业管理过程中人们相互作

用而产生的心理现象及其规律。

铁路企业管理心理学的研究对象可以分为以下三个方面。

(一)、个体的心理现象及其规律的研究

铁路企业管理对象的核心是人。人是铁路企业中最重要资源。人的创造精神、积极性和主动性关系着企业的效率和发展。个体的心理状态又直接影响班组、车间、站段乃至整个分局、路局或工程局等大型组织的生产效率与社会效益。因此,个体心理现象及其规律的研究成为铁路管理心理学的主要课题、主要内容。

关于乘务人员与乘客短时交往的心理现象的研究;关于调动广大职工积极性的种种心理因素(需要、动机、情绪、态度)的研究;关于广大职工气质、能力、性格方面差异的研究;关于个性心理特征与工作的关系、与思想政治工作的关系、与智力开发的关系、与领导班子心理结构的关系等等方面的研究;关于运输安全的心理问题研究、关于客货运服务心理因素的研究;关于思想政治教育中个体心理现象的研究;关于保证广大职工心理健康的心理因素的研究,上述众多的课题都是铁路管理心理学个体心理方面的研究对象。

(二)、群体的心理现象及其规律的研究

群体的心理对群体的生产效率、群体的社会效益有重要的影响。因此,对群体的心理现象及其规律的研究成为铁路管理心理学的研究对象。

群体对个体心理及行为的影响;群体中人与人之间的心理关系,群体间人际关系的障碍与调适;群体的凝聚力、群体的信息交流与意见沟通、群体间的竞争与合作;非正式群体的形成与作用等等,都是铁路管理心理学群体心理研究的对象。

(三)、组织心理的研究

组织心理的研究包括两个大的方面。第一,领导心理。领导的心理与行为是影响广大职工和群体以及企业的生产效率和效益的关键因素。因而领导心理与行为的研究成为铁路管理心理学研究的一个课题。领导的心理素质、领导的影响力、领导行为与领导效能等都是

领导心理方面研究的对象。第二,组织心理。组织结构、组织发展中的心理因素研究,构成了组织心理方面的研究对象。

综上所述,铁路管理过程中的个体心理、群体心理、组织心理是铁路管理心理学研究的对象。

铁路管理心理学就是研究铁路企业管理过程中人的心理现象及其规律的科学。

二、铁路管理心理学的任务

铁路管理心理学作为一门科学,它的任务一方面是揭示铁路管理过程中人的心理现象及其规律,借以调动全体职工的积极性、提高劳动效率和社会效益,为社会主义物质文明建设服务。另一方面是提高全体职工的心理素质,保证职工的身心健康,为社会主义精神文明建设服务。

我们铁路管理心理学揭示个体的能力规律,不仅仅是为了运用职工的能力去提高生产率,更重要的是利用能力发展的规律培养和提高职工的能力。铁路管理心理学揭示性格规律,不仅仅是为了知人善任,利于企业生产效率的提高,更重要的是培育职工的良好性格,培育职工群体的良好性格——即群体的良好作风,建立良好的路风,为铁路的社会主义精神文明建设服务。我们研究群体的兴趣爱好,不仅是为了调动职工的积极性,更重要的是为了培养职工广泛的兴趣和爱好,使职工的心身得到健康的发展。我们研究挫折发生发展的规律,不仅仅是为了防止职工产生消极的情绪而影响生产,更重要的是为了保证职工的心身健康和人的完善发展。

综合上述,社会主义条件下的铁路管理心理学的任务,绝不能象资本主义条件下的企业管理心理学那样,仅仅为提高劳动生产率服务,而必须承担起社会主义精神文明建设的任务。

具体而言,铁路管理心理学的任务有以下几个组成部分:

1、揭示客货运中的心理现象及其规律,为提高服务质量、为路风建设、为安全运输、为安全生产服务。

2、揭示激发职工积极的心理因素及其结构,为调动职工的积极

性服务。

3、揭示职工的能力特征、能力水平、能力类型,为合理选拔、任用、培训人才,为充分发挥和提高职工的能力,为正确发挥领导者的能力服务。揭示职工的气质差异,为安全生产、为教育方式的选择、为人际关系的调适、为合理地安排工作服务。揭示性格的形成发展规律、揭示职工的性格差异,为管理者知人善任,为培养职工的良好性格,为克服职工的不良性格,为建立良好的人际关系、为进行思想工作服务。

4、揭示生活、工作应激源,揭示挫折产生发展的规律,为转化消极情绪,提高劳动生产率、保证职工的心身健康服务。

5、揭示思想政治教育过程中的心理因素及其结构,为加强铁路职工的思想政治工作服务。

6、揭示正式群体、非正式群体中的心理现象及其规律,为提高群体的凝聚力、工作效率,为正确对待非正式群体,为建立群体的良好人际关系服务。

7、揭示领导者应有的心理素质和领导的影响力,揭示影响领导方式的因素,为提高领导的影响力,为选择最佳的领导方式,充分发挥领导效能服务。

8、揭示组织中的心理现象,为有效的组织机构、合理使用人员、适时地变革组织,为提高组织效率服务。

第三节 铁路管理心理学的研究方法

铁路管理心理学是应用科学。它应用心理学、社会心理学等学科的原理于自己的研究领域。它也综合地运用了这些学科的研究方法来研究自己领域的问题。常用的研究方法有以下几种:

一、观察法

观察者用自己的感官为工具,直接观察人们的行为,并依时间为序作系统的记录,再进行分析研究的方法即称为观察法。它是铁路管