

现代管理心理学

程正方 编著

〈京〉新登字160号

现代管理心理学

程正方 编著

*

北京师范大学出版社出版

新华书店总店科技发行所发行

北京朝阳展望印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 16.625 字数: 410千

1991年1月第1版 1992年3月第3次印刷

印数: 16 001—24 500

ISBN7-303-01107-2/B·54

定 价: 4.90 元

前 言

本书是著者在多年从事心理学和管理心理学教学讲稿的基础上，经过反复修改编写成的。全书十一章，包括管理心理学的理论及发展简史；个体行为与管理；团体行为与管理；组织行为与管理；领导行为与管理；职工心理卫生与保健等内容。

现代管理心理学是一门应用心理学科。本书在编写过程中，注意吸收了国内外管理心理学与相邻学科的理论，并联系我国的改革实践，目的在于使其具有较强的理论性、科学性、实用性。书后附有练习与思考题及其答案，便于学员平时练习与复习考试使用。还附有部分管理心理的测验材料，可供读者进行心理与行为测评。本书可作大学本科、专科、夜大、函大及各类进修班、培训班教材，也可供企业、行政及组织部门的干部与管理人员阅读。

本书第一至第三章、第六章、第八至第十一章由北京师范大学心理学系程正方执笔；第四、五、七章由北京广播学院新闻系刘京林执笔。

本教材内容曾先后在北京师范大学心理学系四届本科班、三届助教进修班，哲学系、经济系、马列所的函授班、台籍大专班、两届经济管理与经济学本科班，教育系四届教育管理本科班及师资培训中心的管理班，北京理工大学社科系大专班与该校干部培训班，北京煤炭干部管理学院基础部办的八期学校管理干部培训班，北京化工厂干部培训班，北京长城风雨衣公司干部培训班，

任丘华北油田党校干部培训班，石油化工科学研究院干部培训班等单位讲授，得到大家的支持和鼓励。

本教材在修改和出版过程中得到北师大社会科学处、出版社及心理学系章志光、彭聃龄教授及郑日昌副教授的支持和帮助。

本教材引用了国内外学者的研究成果，在此一并致谢。

因水平所限，难免有不妥之处，恳请读者批评指正。

著 者

1990年5月于北京

目 录

第一章 管理心理学的对象、任务与方法	(1)
第一节 管理心理学的对象.....	(1)
第二节 管理心理学的任务.....	(7)
第三节 管理心理学与邻近学科的关系.....	(10)
第四节 管理心理学的研究方法.....	(12)
第二章 管理心理学及其理论思想的发展简史	(17)
第一节 西方管理科学及管理心理学的发展简史.....	(17)
第二节 苏联管理心理学的发展简介.....	(35)
第三节 我国管理心理学的发展.....	(40)
第三章 马克思主义的人性观与西方管理心理学的人性假设	(50)
第一节 马克思主义的人性观.....	(50)
第二节 西方管理心理学的人性假设.....	(54)
第四章 认知的个别差异与管理	(65)
第一节 一般知觉过程.....	(65)
第二节 社会知觉.....	(75)
第三节 自我知觉.....	(80)
第四节 影响社会知觉的因素.....	(86)
第五章 个性差异与管理	(92)
第一节 能力的差异与管理.....	(92)
第二节 气质的差异与管理.....	(102)
第三节 性格的差异与管理.....	(108)
第四节 判定个性差异的工具——心理测验.....	(114)

第六章 个体行为动机与激励	(125)
第一节 行为与动机.....	(125)
第二节 需要与激励.....	(134)
第三节 几种主要的激励理论.....	(146)
第七章 态度与管理	(172)
第一节 态度的概述.....	(172)
第二节 态度的形成与转变.....	(179)
第三节 态度转变的理论.....	(190)
第四节 态度的测量.....	(194)
第八章 团体行为与管理	(200)
第一节 团体的概述.....	(200)
第二节 团体的凝聚力、士气和高效率.....	(212)
第三节 团体的意见沟通.....	(222)
第四节 团体的人际关系.....	(238)
第五节 团体的决策.....	(256)
第六节 团体的竞争、合作与冲突.....	(268)
第九章 组织行为与管理	(278)
第一节 组织的概述.....	(278)
第二节 组织的理论和模型.....	(296)
第三节 组织的改革.....	(309)
第四节 组织发展.....	(328)
第十章 领导行为与管理	(343)
第一节 领导的概述.....	(343)
第二节 领导的素质、结构与影响力.....	(360)
第三节 领导理论.....	(371)
第四节 领导者的选择、考察、培训.....	(391)
第十一章 职工的心理卫生与健康	(409)
第一节 心理卫生与保健的概述.....	(409)

第二节	职工的心理紧张(应激)与身心疾病·····	(419)
第三节	情绪与身心健康·····	(431)
第四节	挫折与心理卫生·····	(440)
第五节	职工心理疾病的预防与治疗·····	(451)

附录

一、部分心理测验量表·····	(461)
二、管理心理学题库·····	(483)
三、管理心理学练习与思考题答案·····	(508)

参考资料目录·····	(519)
-------------	-------

第一章 管理心理学的对象、 任务与方法

管理心理学也称组织心理学、组织管理心理学、组织行为学等，是心理学的一个重要分支。它属于应用心理学科。它是研究管理活动中人的心理活动与行为规律的科学。本章就管理心理学的性质、对象、任务、方法作简要介绍。

第一节 管理心理学的对象

一、管理的含义

管理是协作劳动的产物。哪里有协作劳动，哪里就需要管理。生产协作劳动的范围愈广，管理的必要性也就愈大。管理是人类的一种有组织、有目的、有领导的活动方式，是组织活动不可缺少的组成部分。组织或团体的生存、经济的发展、社会期望目标的实现等都离不开有效的管理。

管理一词英文为manage。管理活动自古以来就存在，后来人们才引伸到工商业的生产经营管理之中。管理有广狭之分：狭义的管理主要指经济管理或企业管理；广义的管理泛指一切单位或组织有目的、有计划的管理。现代人们对管理含义的理解有以下几层意思：企业管理的对象主要是企业的生产活动与经营活动（生产包括计划、安排、现场操作、控制、质量管理、设备、维修等；经营包括广告、装璜、销售、经济分析等；还有财务会计、人事与发展等活动内容）。企业管理的职能（或管理机能）有计划、组织、指挥、控制、协调等诸方面。企业管理的目的是充分利用

企业的一切资源(包括人力、机器设备、资金、产销、原材料、时间、情报等),完成企业的各项任务,取得最好的经济效益(是由社会效益)。要实现企业的目标,企业管理必须遵循的依据是生产活动和经营活动的客观规律以及人的心理活动的规律。

企业管理过程包括两个系统(见图1-1):一是技术系统,是由物质资料结构和劳动力结构组成的,管理劳动工具和生产、经销过程,通过实现机械化,使人适应机器的特点以及制造的机器要适应人的心理、生理特点,来提高劳动生产效率。二是社会心理系统(即生产过程中人与人之间相互交往的社会过程),主要强调人的行为动机、人际关系、团体心理气氛、组织结构及领导行为等在管理过程中的作用。

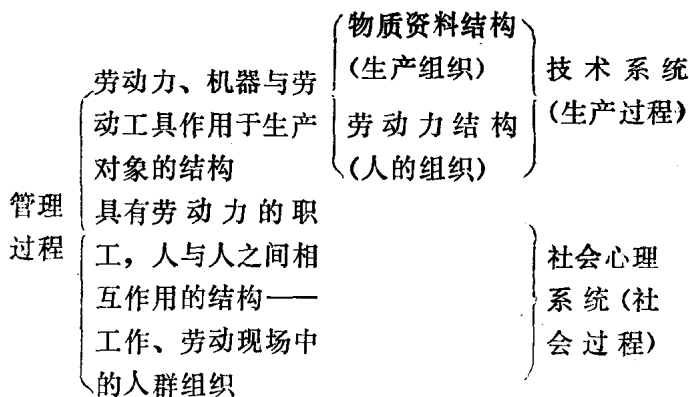


图1-1 企业管理过程的结构

二、管理心理学的对象

管理心理学是研究管理活动中人的社会心理活动及行为规律,用科学的方法改进管理工作,充分调动人的积极性,提高管理效率与效益的科学。本教材主要从企业管理方面论述。管理心理学研究的对象有以下几个特点:

管理心理学研究的对象主要是企业的内部结构系统。企业的

内部结构系统可分为四个系统：①技术系统（包括企业的技术科、设计科、维修科等工程技术部门）；②经济系统（包括财务、会计等部门）；③政治系统（包括党委、人事、宣传、工会、共青团等政工部门）；④文化生活系统（包括后勤、食堂、俱乐部、幼儿园、培训中心与夜校等）。这四个系统相互作用，相互影响，在组织生产的过程中，与外部因素相结合，形成了企业的内外环境系统（见图1-2）。

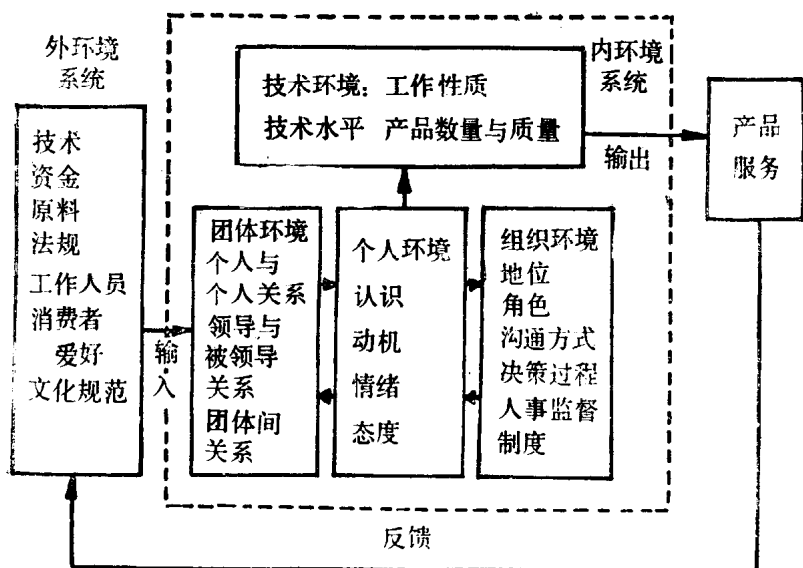


图1-2 企业管理的内外环境系统模式图

从图中可以看出：作为劳动生产率的主要指标，最后具体的体现在技术环境中，表现为技术的水平、工作性质、产品的数量和质量。技术环境是由劳动者作为一个个体环境来执行，并受其制约的，即受个人的劳动态度、动机、认识、情绪等心理条件影响。企业劳动不是单个个体的劳动，而是在一个团体环境中产生的，因此团体人际关系（个人与个人，领导与被领导，团体间的

人际关系等)又是一个重要的影响因素。企业劳动是一个有组织的活动,因此,组织结构环境也是一个重要的内环境因素。

管理心理学的研究对象着重是企业内部的社会心理系统(即人际关系系统)。在这个系统中,主要强调人的个性特征、人的需要、动机、人际关系、领导水平、团体风气及组织结构等心理因素在管理上的作用。任何企业都是由设备与具有多种知识、技术、能力,具有不同个性特征的人组成的。如果设备没有人来使用,便毫无作用。劳动生产效率提高,不仅依赖生产中的技术装备及生产组织水平,而且更大程度上依赖于职工的工作目标、劳动态度、劳动中团体的行为准则、社会心理气氛、团体领导人的个人威信、影响力量和方向等社会心理因素。可见,管理心理学要研究的课题是影响效率与效益的人的因素方面的问题。从心理学角度看管理,实质上是由一个人或更多人来协调其他人的心理与行为活动,从而调动人的积极性、主动性和创造性,以便收到个人单独活动所不能收到的效果。

管理心理学的研究对象与工程心理学相比较,是研究更纯粹的人的因素方面的问题。技术系统是工程心理学研究的主要课题。技术系统由二部分构成:一是物质资料结构(由设施、设备、工具、原材料等构成的生产力结构),即由物质资料的物理、工艺或化学因素决定的生产力因素。二是劳动力结构(即人的组织),即由职工的技能、知识、作业条件、作业环境、领导行为和其它有关增进能力的各项制度,以及习惯、传统、常规、劳动态度、劳动热情等非制度性因素来决定的生产力因素。所以,工程心理学研究人机系统重点探讨人与机器,人与技术相互关系中的“人的因素”的作用。而管理心理学研究的是组织、企业中人际关系方面的人的因素的作用,是管理中更纯粹的人的因素问题。

三、管理心理学的内容范围

管理心理学研究对象包括的内容与范围是:人性假设与管理

理论，影响劳动生产效率与效益的个体心理、团体心理、组织心理、领导行为等。

(一)人性假设与管理理论。人性假设及其相应的管理理论是管理心理学的基本理论。在组织和企业管理中，领导人确立什么样的管理思想，制定什么样的管理原则和制度，采用什么样的管理方法和措施，建立什么样的组织结构等，都与如何理解和看待人的本质、人的价值有关系。经济人假设，与之相应的管理理论是X理论；社会人假设对应的管理理论是人际关系理论；自动人假设对应的管理理论是Y理论；复杂人假设对应的管理理论是超Y理论。管理心理学应运用马克思主义的人性观，联系我国的改革实践，评价西方管理心理学有关的人性假设及管理理论，以提高我们的管理水平。

(二)关于个体心理研究。人力资源是企业中最重要的资源之一。个人的积极性、主动性和创造性发挥如何，直接影响个人在企业活动中的行为效率，而个人行为效率又直接影响团体、组织及整个生产活动中的效率与效益。因此，个体心理和行为是管理心理学中的主要研究课题之一。个体心理与行为研究的核心是激励问题，即如何调动职工的积极性的问题。它涉及到个体的需要、动机、态度等；同时还涉及到人的认知差异、能力差异、个性差异等问题。

(三)关于团体心理研究。个体心理及其行为不能孤立存在，个体组成团体，能发挥更大的效率与效益作用。团体乃是彼此相互影响、相互作用、相互意识到对方的、组织的集体形态。团体行为及其效率、效益，往往取决于团体人际交往，人际关系的状况及性质。团体心理与行为管理中核心的课题是人际关系问题，人际关系的测评、人际关系的条件、人际关系的障碍与改善等是团体心理研究的中心课题。此外，团体凝聚力、团体士气、团体信息交流与意见沟通、团体的决策、团体的竞争与合作、团体意

识等也是重要的研究课题。

(四)关于组织心理研究。组织是一个较大的系统,是由两个或多个不同层次、不同职能的团体,为实现共同目标而组合起来的。组织是团体或个体实现某种目标的工具,组织状况直接影响团体或个体的行为效率。组织心理与行为研究对我国政治体制和经济体制改革具有重要的现实意义。组织理论及其演变;现代社会组织结构的内容、特点及管理原则;组织改革的心理分析(如改革的目的、过程、动力、阻力及其克服等);组织发展与组织效能等是其重要研究课题。

(五)关于领导行为研究。领导行为是管理心理学中的一个重要课题,是影响组织、团体、个体行为,进而影响生产(或工作)效率与效益的一个关键因素。虽然领导者作为普通个人,领导班子作为一般团体,有其一般性规律。但在管理活动中,由于他们的特殊地位、角色身份、职责与功能,决定了他们的特殊性和重要性,有必要专列课题来研究。领导理论及其发展;领导的素质、结构、功能与影响力;领导者的选择、考核、培训;领导体制的演变等均是领导行为与心理的重要研究课题。

综上所述,管理心理学是以管理活动中,人的社会心理因素为研究对象,探讨人性观与管理理论,研究个体、团体、组织及领导行为的特点和规律,调动人的主动性、积极性、创造性,以提高劳动生产效率和工作效率为目的的科学。它是一门研究、解释、预测和控制人类行为规律;探讨个体行为动机与激励方式;总结人类组织管理中的典型经验;充分调动和发挥全体职工的积极性、主动性、创造性,使人力资源和物质技术设备的潜能最大限度地得到发挥,提高工作效率的一门科学。管理心理学是管理科学的基础,它是管理效能化,政策研究科学化与科学预测现代化的基础。

第二节 管理心理学的任务

管理心理学是应用心理学的一个分支。其首要目的是提高企业的劳动生产效率。

提高劳动生产效率必须依靠多种因素和条件,如人力、物力、财力、技术水平、信息情报、管理等。而人力永远是企业管理中一个最重要、最活跃的因素。传统或古典管理偏重于物,把人力看成机器的附属品,在管理上主张对工人严格控制和监督管理,不利于调动人的积极性,因而障碍企业劳动生产效率提高。现代管理虽注意到科学技术的高度发展,但越来越重视人的因素在管理中的作用,强调以人为中心的管理,强调人的自觉性、主动性、积极性和创造性在提高劳动生产效率中的作用。

管理心理学研究企业内部的社会心理现象,就是要重点研究以人为中心的管理课题,即研究企业中人的心理活动与行为规律,用科学的方法改进管理工作,充分调动人的积极性,以完成生产目标,提高劳动效率。

我国是一个发展中的国家,现阶段我们的物质生产水平还较低,人民的生活水平还不高。十多年来的改革实践虽使我国的生产和人民的生活发生了巨大的变化,但和发达国家相比,还有相当大的差距,我们必须继续发展生产,提高人民的生活水平。所以,管理心理学的首要目的就是千方百计地根据人的心理特点,采用科学的管理方法,调动人的积极性,来提高劳动生产效率。

管理心理学的另一个重要目的是对职工进行管理教育,为社会主义精神文明建设服务。

我国是社会主义国家,社会主义企业中每一个单位作为一个团体或组织还负有对职工进行政治思想教育、政策法律教育、职业技术及文化教育和管理教育的任务。因此,我国的管理心理学

有别于西方的管理心理学，它的重要任务除为社会主义的物质文明建设服务外，还要研究社会主义企业文化建设的特点，探索如何培养职工的主人翁精神，如何培养有社会主义和共产主义思想觉悟的建设者，为社会主义精神文明建设服务。

管理心理学为社会主义精神文明建设服务有许多重要的研究课题。管理心理学研究企业内部职工的心理活动特点和行为规律，可以预测、控制和调适人的行为，使政治思想工作富有预见性、针对性和科学性；研究职工的需要与激励可以培养职工的主人翁精神、责任感和事业心，振奋他们为社会主义四化建设奉献的革命精神；研究职工的个性差异与管理，既有助于因人而异地管理，又有助于培养职工良好的个性品质和高尚的道德情操；研究职工的心理保健，有助于职工的心理卫生与健康；研究团体心理与企业内部的人际关系，有助于形成良好的团体作风、提高团体士气、增强团体的凝聚力和团结、培养团体意识和协作精神，建立良好的人际关系；研究领导心理可以提高领导水平和领导艺术，协调干群关系、增强干群团结，发挥干部的模范带头作用；组织行为与心理的研究，可以深化人们的改革意识。

管理心理学为了实现上述两个目的，其基本任务是研究企业中的社会心理规律，为科学管理的理论与方法提供心理学的依据。因此，必须重视研究企业中的以下社会心理现象。

1. 重视研究个体心理与管理的关系，即研究职工的社会知觉、个性差异、态度形成与转变、价值观念、需要与动机等课题。基本核心内容是需要、动机与激励，即调动职工积极性的问题、这方面西方管理心理学家已提出了“需要层次论”、“双因素论”、“期望论”、“公平论”等激励理论。这些理论对于我们社会主义的企业虽不能照搬，但也是很好的借鉴。我们研究社会主义企业职工需要的内容、特点，满足需要的原则，激励的方法，有助于调动职工的积极性、提高管理水平。例如我国有些企业采用的“目标管理”

就是订出企业、车间、班组、个人的工作目标，定期考核，根据达到目标做出的工作绩效给予职工奖酬的一种较好的管理方法。

2. 重视研究团体心理与管理的关系，即研究团体的规模、结构、规范、沟通、人际关系、竞争与合作、决策等问题。其中最核心的内容是人际关系问题。梅奥(E·Mayo)主持的霍桑实验首次把企业中的人际关系(职工与管理人员、职工与职工的关系)是否融洽摆在重要位置，而把物理环境、物质刺激放在次要方面。我国的企业在协调人际关系、调动职工的积极性、提高管理效率方面，也有许多成功的经验。例如，重视研究正式团体与非正式团体的活动，引导非正式团体为达到正式团体的目标服务，就是协调企业内部人际关系，提高管理水平的一个重要课题。

3. 重视研究组织心理与管理的关系，即重视组织结构、组织设计、组织变革和组织发展的研究。合理的组织结构、有效的组织设计和组织管理的体制(如岗位责任制、企业承包制等)在提高管理成效方面有重大作用。合理的组织往往是在变革与发展中逐渐完善的，而组织的变革与发展有动力，也有许多阻力，职工的心理承受力是企业组织变革成功的一个重要条件。

4. 重视研究领导心理与管理的关系，即研究领导的功能、结构、类型、体制、素质和影响力等在管理中的作用。领导是指引和影响个人、团体、组织，在一定条件下实现某种目标的行为过程。办好企业，关键在于领导。在影响人的积极性，协调人际关系，提高管理水平，实现企业目标的因素中，领导行为是一个关键的因素。目前，领导行为的研究，已成为管理心理学的一个重要课题。

管理心理学在我国还有逐渐完善管理理论，建立有中国特色的管理心理学体系，促进心理学理论发展的任务。

管理心理学在我国还处在初期建设阶段，我国心理学界和企业界虽做了许多宣传普及和理论研究工作，总的还是处在介绍国