

河北省高等教育自学考试教材

管理心理学

附《管理心理学自学考试大纲》

河北省自学考试委员会 组编

张义珍 徐宏玲 编著

GUANLI
XINLIXUE

中国物价出版社

河北省高等教育自学考试教材

管 理 心 理 学

附《管理心理学自学考试大纲》

河北省自学考试委员会 组编

张义珍 徐宏玲 编著

中国物价出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学/张义珍, 徐宏玲编著. —北京: 中国物价出版社,
2001.5

附管理心理学自学考试大纲

ISBN 7-80155-262-8

I. 管… II. ①张… ②徐… III. 管理心理学-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 029079 号

出版发行/中国物价出版社(电话:68033577 邮编:100837)

地址:北京市西城区月坛北小街2号院3号楼)

经销/新华书店

印刷/保定大丰彩印厂

开本/850×1168 毫米 大32开 印张/12.125 字数/304千字

版本/2001年5月第1版 印次/2001年5月第1次印刷

印数/1—8000册

书号/ISBN 7-80155-262-8/C·3

定价/20.00元

河北省自学考试教材、大纲 编审委员会

编委主任	郭正山		
编委副主任	贾静波	刘建平	
编委委员	郭正山	贾静波	刘建平
	王振杰	李新普	万宝娟
	张英敏	宋俊山	范瑞起

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 管理心理学的研究对象与学科性质	(1)
第二节 管理心理学的形成与发展	(8)
第三节 管理心理学的研究原则与方法	(20)
第二章 个 性	(27)
第一节 个性概述	(27)
第二节 气质	(32)
第三节 性格	(37)
第四节 能力	(48)
第五节 人性假设	(57)
第三章 需要与动机	(61)
第一节 需要	(61)
第二节 动机	(78)
第三节 期望	(82)
第四章 个体行为	(91)
第一节 人的行为及其变化规律	(91)

第二节	管理中的角色知觉	(104)
第三节	个体行为的强化与自我控制	(110)
第四节	挫折及其防卫行为	(118)
第五章	群体心理基础	(131)
第一节	群体概述	(131)
第二节	群体规范	(151)
第三节	群体压力及凝聚力	(155)
第六章	群体内部人际关系	(171)
第一节	人际关系概述	(171)
第二节	人际影响与吸引	(179)
第三节	人际交往与冲突	(188)
第四节	人际关系分析	(204)
第七章	群体行为	(213)
第一节	群体行为基础	(213)
第二节	群体有效性	(225)
第三节	团队行为管理	(236)
第八章	领导心理与行为	(244)
第一节	领导心理概述	(244)
第二节	关于领导的理论	(251)
第三节	领导行为	(265)
第九章	沟通心理与行为	(277)
第一节	沟通概述	(277)
第二节	组织沟通类型	(289)

第三节 沟通艺术	(299)
第十章 组织心理与行为	(307)
第一节 组织行为概述	(307)
第二节 组织变革	(310)
第三节 组织发展	(328)
附《管理心理学自学考试大纲》	(337)
参考文献	(374)
后 记	(376)

第一章

绪 论

管理心理学是一门具有重要应用价值的新兴科学。随着中国市场经济体制的不断完善和现代化建设事业的迅猛发展，作为研究人的心理行为规律，旨在探索如何更好地调动人的积极性的新兴学科，管理心理学得到了各类各级人员的广泛重视。本章主要介绍管理心理学的性质、研究对象、研究内容及学科地位，分析管理心理学的形成与发展过程以及学习和研究管理心理学的方法。

第一节 管理心理学的研究对象与学科性质

一、管理心理学的概念

管理心理学是研究管理活动中人的心理和行为发展变化规律的科学。它综合运用管理学、心理学、社会学、人类学、行为学、生理学等学科的最新知识，以管理活动中的人的心理和行为的发展变化规律为研究对象，以用科学的方法改善管理工作、更好地调动人的积极性为宗旨，是一门跨越自然科学与社会科学的边缘性交叉学科。

管理心理学在学术界有多种表述，在西方曾被称为“组织心理学”或“工业与组织心理学”。虽然在管理心理学的定义和研

究对象等方面还存在一些不同的解释，但从总体上看，学术界对管理心理学研究对象和研究任务等基本问题上已基本达成共识。

二、管理心理学的研究对象

管理心理学的研究对象是管理活动中人的心理和行为的发展变化规律。其目的在于通过探索人的心理行为规律，研究人的行为激励方法，改善激励人心、引导期望行为的途径与技巧。

本学科明确这样的研究对象，主要是基于以下几个基本观点：

1. 任何组织都由人组成，由人主宰，任何组织的目标都通过人来实现。而且随着现代科学技术的提高，人对于生产效率的影响越来越明显。

2. 人是一种弹性资源，与其他任何资源不同，人的主观能动性在其行为中起着至关重要的作用。人作为高度复杂的生命体，其行为表现出极大的差异性，而这种差异的根本原因在于其心理特征及其引发行为的动机具有多样性。

3. 人是组织管理的主体，同时又是管理的客体。作为社会角色，人有其公平相处、独立的人格，其行为在一定程度上、一定范围内应予以尊重。管理人，必须了解人、尊重人、理解人和善待人。

三、管理心理学的研究内容

管理心理学研究的重点是组织中人们的心理现象和心理过程的规律性。管理心理学强调，人在经济活动中的作用取决于人在组织中的行为，而人的行为与其心理活动规律有关，调动人的积极性只有建立在科学研究并积极运用人的心理活动规律的基础上，才能达到提高生产工作效率和员工满意程度的最终目的。

管理心理学的主要研究内容包括：

1. 个体心理与行为。任何组织都是由个体组成的，研究管理活动中人的心理和行为，首先要研究个体的心理和行为规律，

研究个体的需要、动机、期望、个性心理特征以及挫折、强化、学习等对个体行为规律的影响。

2. 群体心理与行为。任何人都一定的群体中生活与工作，个体构成群体，群体构成组织。群体的意志、群体压力、群体凝聚力、群体内的人际关系等对个体行为和组织行为具有重要的影响。群体心理与行为主要研究群体的形成与作用、群体规范与群体的凝聚力、群体内的人际关系及其对个体行为的影响等。

3. 组织心理与行为。群体组成各种各样的组织。组织心理与行为建立于群体心理与行为的基础之上。组织心理与行为研究的主要内容包括组织对个体心理与行为的影响，组织变革的阻力与冲突，组织发展的规律等。

4. 领导心理与行为。领导是影响组织行为的重要代表。领导者的心理与行为在很大程度上决定着组织的有效性。不同的领导特质、不同的领导方式、不同的领导环境会产生不同的心理反应和行为结果。领导心理与行为研究的主要内容包括领导的内涵、领导理论以及领导的有效性等问题。

四、管理心理学的学科地位

（一）管理心理学在心理科学体系中的地位

管理心理学是一门应用心理学，是心理学的一个重要分支，是心理科学理论在管理实践过程中应用研究的结果。心理学从人们千差万别的心理现象中发现心理活动的共同规律，是研究心理现象规律的科学。心理学正式形成于 1879 年，其创始人是德国莱比锡大学的哲学家、生理学家冯特（1832 ~ 1920）。心理学分为基础心理学和应用心理学两大类。基础心理学又称普通心理学，是心理学的基础理论，反映心理学的基本原理。将基础心理学在社会实践的各个专门领域予以应用和研究，逐步产生各种应用心理学的分支。应用心理学分支涉及领域十分广泛，已经形成多种交叉学科。管理心理学的理论基础是心理学，是心理学发展

的重要领域和方向。

（二）管理心理学与行为科学的关系

行为科学是由心理学、社会学、社会心理学、人类学以及一切与研究人的行为有关的科学组成的学科群。它研究人的行为规律，借以陈述、解释、预测、调控人的行为，为一定的经济、政治和文化目的服务。

就内容来讲，管理心理学与组织行为学有密切的联系，甚至有一定的交叉，如个性假设、冲突等方面的内容。所以有的学者将二者基本界定为一个范畴。就我国的研究状况来看，较具代表性的复旦大学苏东水先生的“管理心理学”，形成的体系是个体心理、群体心理与管理行为及心理测定。笔者认为，管理心理与组织行为相互割裂是有缺憾的，但是将二者等同也有不妥。因为，组织行为学研究分析和解释工作组织中的行为，它构筑于两大体系：一是人的特性方面，包括个性差异、行为诱因、价值等方面；二是组织性质的描述，包括社会系统与利益驱动。两大体系共同构成整体组织行为学。组织行为学侧重于心理外在表现的行为规律并借以提出有效管理方法，并力求在实践中检验和完善这些方法。它侧重于研究人的心理活动的外在表现，研究人的外部行为规律。而管理心理学侧重于心理学角度，研究心理活动的形式与规律，重点放于基础理论、实验技术和方法，侧重于心理学原理、原则应用于管理。主要研究人的心理活动规律，探索人的外部行为的内在机制。所以二者互相区别，又互相联系。

五、如何学习管理心理学

管理心理学是一门研究人的学问，而人的心理与行为表现非常复杂。第一，人本身千差万别，俗话说，百人百姓百脾气，其规律何在？第二，人的心理是隐含于人体内部，虽然在许多情况下可以通过行为表现出来，但有时心理与行为并非完全一致，甚至有些人会有逆反心理的行为表现。第三，人的心理表现在许多

方面，有时许多心理倾向相互交叉、矛盾，表现出“不可思议”等异常行为，同时，人的心理动态性相当明显，朝秦暮楚，并不鲜见。因此，学习心理学，尤其是学习管理心理学面临许多困难，所以必须观念正确、方法得当、及时运用、不断探索，方能真正学有所获。

（一）以正确的世界观、方法论和辩证唯物主义、历史唯物主义为指导

行为科学与管理科学是在西方产生并发展起来的，与其他管理理论一样，在其性质上也具有二重性，马克思在《资本论》第三卷中曾指出：“凡是直接生产过程具有社会结合过程的形态，而不是表现为独立生产者的孤立劳动的地方，都必然会产生监督劳动和指挥劳动，不过它具有二重性。一方面，凡是有许多个人进行协作的劳动，过程的联系和统一都必然要表现在一个指挥的意志上，表现在各种与局部劳动无关而与工场全部活动有关的职能上，就像一个乐队要有一个指挥一样，这是一种生产劳动，是一种结合的生产方式中必须进行的劳动。另一方面……凡是建立在作为直接生产者的劳动者和生产资料所有者之间的对立上的生产方式中，都必然会产生这种监督劳动，这种对立越严重，这种监督劳动所起的作用也就越大。”（马克思《资本论》第三卷，第421页）这就是说，资本主义的企业管理一方面是具有与生产力和社会化大生产相联系的自然属性；另一方面又具有与生产关系、社会制度相联系的社会属性，它具有共性与个性。

列宁在讲到作为资本主义管理的泰罗制的时候指出：“资本主义在这方面的最新发明——泰勒制也同资本主义其他一切进步的东西一样，也有两个方面，一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段，另一方面是一系列的最丰富的科学成就。”（《列宁选集》第三卷，第52页）这里的剥削手段和科学成就，就是资本主义企业管理的两重性。正是这两重性，决定了资本主义企业管

理中合乎科学的东西，我们可以借鉴和继承。列宁对泰罗制的评价，也适用于管理心理学。西方管理心理学既有帮助资本家欺骗和剥削劳动人民的一面，又有反映现代生产的要求和人类某些共同规律的一面。因此，我们应以无产阶级的世界观、方法论，以辩证唯物主义、历史唯物主义为基础，去其糟粕，取其精华。

（二）明确对象，树立正确的学习目标

管理心理学的研究对象，就是人的心理及行为活动规律，学习的目的在于能够更有效地调动人的积极性。为此，应当明确：

1. 强调人在组织中的作用。

现代管理必须以人为中心重视挖掘人的潜在能力和人力资源的有效利用。组织的进步，社会的发展，归根结底在于“人”，因此，在学习管理心理学中，要特别注意了解人，研究人。

2. 尊重规律，掌握理论，因势利导。

在对人的工作中必须树立科学态度，尊重科学规律，掌握科学理论。承认人的行为遵从人的动机和心理活动规律的支配，只有了解和掌握其规律，才能有目的地引导人的行为服从组织发展的需要，顺应社会发展的潮流，如果对人的工作仍停留于靠经验办事、靠情绪引导，容易出现偏见和盲目性。

3. 明确学习目的，调动人的积极性。

学习管理心理学，不在于对每个个体或群体作简单的是非曲直的评价，而在于利用规律，引导行为，认识个体，“操纵”、“控制”群体。学习动机理论、需要理论的目的，在于寻求操纵的工具和控制的途径，因此，在讲到每个理论时，学员应当勤于思考、善于联系。

4. 致力于提高管理能力，改善管理行为。

管理者的责任包括保证组织目标的完成与满足团体成员需要的双重任务，需要对人对工作的双重关心，这需要利用心理学等学科知识，巧妙应用各种管理行为和技巧。

5. 活学活用，效率第一。

由于人的个性差异较大，不可能存在普遍适用的任何管理行为、管理技巧，只能根据所学知识综合分析，具体问题具体分析，方能取得最佳效果。当然，这并非否定学习理论行为技巧的作用，正是学习到一定深度，真正理解和把握了规律的精髓，方能学好用好，收到实效。

（三）综合运用各种方法

由于研究对象特殊，管理心理学的研究方法不能与其他自然科学等学科一样，而主要采用社会调查的方法，通过调查观察，了解和掌握各种情况和变化，加以综合分析，概括出原理原则，再放到实践中去验证。具体的方法有多种，如调查法、观察法、实验法、问卷法、测验法等，一般根据问题的性质和任务决定选用研究方法。

目前管理心理学研究由以定性分析为主逐步发展到定性分析定量分析相结合，更多采用数学手段。在美国，麻省理工学院在管理心理学的课程中强调用数理统计方法进行管理心理学的研究，而哈佛大学则强调将安全研究方法用于领导管理艺术研究。

近年来，国内外广泛采用先进技术手段，如用计算机分析领导人的个性心理品质，评定群体心理气氛，对微观环境中群体活动的分析采用摄影、电视录像等先进技术以备微观分析。此外，系统方法和信息科学也已渗透到管理心理学中，对现象尽量做到质量和数量分析的统一，并将发现到的规律尽量以算法化、程式化的方式表示出来。

管理心理学处于不断变革和发展的时期，学习与研究应当相互结合，边学习，边体会，边研究。

第二节 管理心理学的形成与发展

一、管理心理学产生的历史背景

管理心理学的形成与社会化大生产发展的需要和相关学科发展背景密不可分，是具有深刻的社会历史和理论背景的。

（一）管理心理学产生的社会历史背景

管理心理学的产生几乎与整个人类文明的发展同步，当人类进入到阶级社会，出现国家之时，管理心理学的一些基本问题就被重视，在中外人类辉煌的文化遗产中，有许多管理心理学的精辟见解和令人叹为观止的巧妙运用。而真正促成现代管理心理学产生的还是 19 世纪末至 20 世纪 40 年代前后的社会历史条件。

从西方的社会历史的发展情况来看，在 19 世纪 70 年代以前，资本主义还基本上处于自由竞争阶段，到 19 世纪末 20 世纪初，自由竞争向垄断竞争发展，并逐步发展到帝国主义阶段。此间，资本主义的经济发展有了惊人的进步，越来越多的资本集中到少数人的手中。大企业的增多以及生产自动化程度的提高，特别是市场竞争的激烈化，迫使资本家关心如何尽快地改善劳动者的素质，提高工人的劳动积极性和工作效率。生产力的飞跃发展与生产关系中劳资矛盾的尖锐化，使管理心理学的产生成为时代的需要。大批的心理学家对企业内部的人际关系、领导行为、人机矛盾、劳资矛盾等方面进行研究，其研究成果已有相当多的部分构成现代管理心理学的理论基础。因此，管理心理学是顺应历史发展的潮流，是社会生产力发展到一定水平的必然产物。

（二）管理心理学产生的理论历史背景

管理心理学是心理学向管理领域渗透、结合而成的产物，其理论基础是心理学。在 19 世纪末 20 世纪初，心理学、社会学等已逐步发展成独立学科，一些颇有影响力的管理理论形成，为管

理心理学产生奠定了较充分的理论基础，从而使管理心理学的产生需要变为可能。

心理学的知识在工厂企业管理中的应用是从心理技术学开始的，它重点研究解决人与人关系的矛盾。心理技术学，实际上是劳动心理学开始发展时的名称。

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（L. W. Stern），他在 1903 年提出“心理技术学”这一概念。之后，最早进行心理技术学具体研究工作的是心理学创始人冯特（W. Wundt）的学生、侨居美国的心理学家闵斯特伯格（H. Minsterberg），他受聘于哈佛大学，被称为工业心理学之父。他于 1912 年发表了名著《心理学和工业生产率》，又名《心理学与工业效率》。这是心理学与工业管理相结合的第一部著作。其主要贡献表现在：①发现了人们的心理素质的个体差异，并据此提出应选用适当的工人担当适当的工作；②发现了工人在不同的心理状态下工作效率有差异，并据此提出工人在何种心理状态下工作效率最高的观点。

闵斯特伯格的理论直接影响到管理心理学的发展，并直接导致了此后人事心理学和工效心理学的诞生。因为，继闵斯特伯格之后，相继又有一些心理学者根据人的个性心理差异，对职工选聘、使用和培训、考核等问题进行研究，逐步形成了“人事心理学”。又有一些心理学家从事设计适合人的生理与心理实际需要的机器、工具设备和工作环境、工作程序的研究，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生产效率，从而形成了“工程心理学”或“人体工程学”，又名“工效学”。

二、管理心理学开创

工业心理学虽然促进了管理心理学的形成，但这项研究活动只突出心理学色彩，没有注意到人的工作环境、人际关系以及组织机构本身的社会属性。直到霍桑实验，才进一步把心理学、社

会心理学、管理学等各项学科结合起来，对企业中人们的心理和行为进行综合探索、实验和解释，从而开创了“管理心理学”的道路，并使其“人际关系学”成为管理心理学核心理论的一个主要内容。除此以外，还有勒温创建的群体动力理论，莫雷诺创建的社会测量学，以及马斯洛的需求层次理论等的形成与发展，为管理心理学的形成奠定了必要的理论基础，创造了良好的条件。管理心理学是时代的必然产物、社会发展的必然结果、心理学等理论发展的必然表现。

对管理心理学产生具有重要影响的主要代表人物和研究成果有：

（一）梅奥的“霍桑实验”及人际关系理论

对管理心理学影响最为直接，影响力最大的是美国心理学家梅奥的人际关系理论。梅奥在 1927 ~ 1932 年霍桑实验基础上进行分析总结，于 1933 年发表著名的《工业文明中的人的问题》，首次提出了人际关系理论，为现代管理心理学的形成奠定了重要的理论基础。

实际上，霍桑实验是指在 1924 年至 1932 年间在美国芝加哥郊外的西方电器公司的霍桑工厂进行的两次实验。这是一项由国家委员会赞助的研究计划，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等，但工人们仍愤愤不平，生产成绩也不理想。为探求原因，1924 年 11 月，美国国家研究委员会组织了一个由心理学家等多方面专家参加的研究小组，在该厂展开实验研究。该实验的中心课题是生产效率与工作物质条件间的相互关系。为了开展研究，他们挑选了一批女工，分别编成两个小组，一个为控制组，另一个为实验组，前者生产条件始终不变，后者则作种种变化，然后比较两个组的实验结果，以便得出相应的结论。但实验历时两年半，没有取得预期的进展。1927 年 4 月，梅奥组织了新的研究小组进入霍桑工