

王信琳 主编

GUAN LI
XIN LI XUE



管理心理学

贵州教育出版社

管 理 心 理 学

12

主 编 王 德 林

贵州教育出版社

管 理 心 理 学

王信琳 主编

贵州教育出版社出版

(贵阳市中华北路289号)

贵州省委党校印刷厂印刷

开本787×1092毫米 32开本 13.5印张 300千字

印数1—3000

1990年7月第1版 1990年8月第1次印刷

(90)02 ISBN 7—80583—073—8/G·72 定价: 4.30元

前 言

管理心理学是心理科学的一门分支学科，主要研究管理活动中人的心理活动规律，同时兼及行为规律的研究，以提高管理效率，实现管理目标。从管理的角度看，管理心理学也是现代管理科学的重要组成部分。

由于管理实践的需要，管理心理学作为一门独立的学科，近半个世纪以来日益受到西方各国、苏联及日本的重视，对它的研究和应用已渗透、扩展到管理的广泛领域，发挥着日益重要的作用。在我国，改革开放以来，管理心理学逐渐得到重视和应用，但尚与管理实际的需要有很大差距。

为了适应形势和教学实际的需要，经贵州省党校教材编审委员会同意，我们编写了这本《管理心理学》教材。本书可供各级党校使用，还可用作各种普通和成人高校、干校、中专学校的教材或教学参考用书，也可供自学者学习。

本书具有以下特点：一、体系合理，结构严谨。本书把个体心理、群体心理、领导心理、组织心理四大理论板块作为全书的基本构架，并充实相关的重要内容，系统讨论了管理过程中的有关心理学问题。二、简明扼要，深入浅出。本书在不影响学科规范的前提下，照顾到一般读者、特别是实际工作者的具体情况，论述通俗易懂、重点突出。三、适当增加了心理学基础知识，以帮助从未接触过心理学的读者克服基础薄弱的不足。四、坚持理论联系实际的原则，把理

论的研究与应用同国情相结合，同我国党政干部、管理干部的实际需要相结合，力求帮助解决管理中的实际问题。本书是一本实用性较强的教科书。

本书由王信琳任主编，邱世绪、王泽恩任副主编。参加编写的作者及分工情况是：

第一章：王信琳（贵州省委党校）；第二章：施敏（贵阳市委党校）；第三章：王信琳（贵州省委党校）；第四章：周玉华（黔西南州委党校）；第五章：王信琳（贵州省委党校）；第六章：施德谦（贵阳市委党校）；第七章：黄祝红、施德谦（贵阳市委党校）；第八章：邱世绪（贵州省委党校）；第九章：詹跃华（贵州省委党校）；第十章：王建军（毕节地委党校）；第十一章：田维伟（铜仁地委党校）；第十二章：王泽恩（贵州省委党校）；第十三章：邱中慧（贵州省委党校）。全书由王信琳统稿和定稿。邱世绪参加了改稿工作，王泽恩参加了编写组织工作。

在本书编写过程中，得到贵州省委党校、贵州省党校教材编审委员会、贵州教育出版社有关领导和同志的热情支持、帮助和指导，在此谨表衷心的感谢。同时，本书参考吸取了有关专家学者的最新研究成果，在此一并致谢。

由于时间仓促，水平有限，本书难免存在疏漏之处，敬请读者批评指正。

编 者

1990年7月20日于贵阳花溪

目 录

第一章	绪 论	(1)
第一节	管理心理学的研究对象.....	(1)
第二节	管理心理学的任务.....	(7)
第三节	管理心理学的研究方法.....	(11)
第四节	管理心理学的产生与发展.....	(16)

第 一 编

第二章	心理的实质与管理	(29)
第一节	人的心理是人脑的机能.....	(30)
第二节	心理是客观现实的反映.....	(42)
第三章	心理过程与管理	(50)
第一节	认识过程.....	(51)
第二节	情感过程.....	(80)
第三节	意志过程.....	(90)
第四章	个性心理与管理	(96)
第一节	个性的概述.....	(96)
第二节	个性倾向性.....	(102)
第三节	个性心理特征.....	(125)

第 二 编

第五章	人的本质和人性管理	(142)
第一节	人的社会化和社会角色.....	(143)
第二节	人性管理.....	(149)
第六章	激励与管理	(165)
第一节	激励的概述.....	(165)
第二节	激励理论.....	(174)
第三节	激励的原则和方法.....	(195)
第七章	群体心理与管理	(203)
第一节	群体的概述.....	(203)
第二节	非正式群体.....	(214)
第三节	群体动力.....	(226)
第八章	人际关系与管理	(244)
第一节	人际关系的概述.....	(244)
第二节	人际沟通.....	(271)
第九章	态度与管理	(282)
第一节	态度的概述.....	(283)
第二节	态度的形成与改变.....	(292)
第十章	劳动者心理	(305)
第一节	劳动者疲劳心理研究.....	(305)
第二节	工作环境研究.....	(315)
第三节	劳动者心理健康.....	(323)
第十一章	消费者心理	(338)
第一节	消费者行为概述.....	(338)

第二节	消费者行为的心理影响.....	(350)
第十二章	领导心理与管理	(361)
第一节	领导的概述.....	(361)
第二节	领导决策心理.....	(373)
第三节	领导行为.....	(379)
第四节	领导艺术.....	(391)
第十三章	组织心理与管理	(401)
第一节	组织的概述.....	(401)
第二节	组织结构.....	(407)
第三节	组织功能及环境因素.....	(415)
第四节	组织变革.....	(421)

第一章 绪 论

我国正在全面推进的伟大改革，冲击着社会生活的各个方面，也冲击着传统的管理模式，向我们的管理干部提出了新的要求：改变传统观念和经验型管理方式，重视管理过程中人的因素，把管理建立在符合人的心理和行为规律的基础上，全面提高管理水平，为现代化建设服务。

管理心理学是科学心理学的重要分支学科，也是现代管理科学的重要组成部分，它为科学管理提供了有力的心理依据，是一门管理干部亟待学习和研究的学问。

要学好管理心理学，首先必须了解这门学科研究的对象、任务、特点和方法，只有这样，才能引导我们深入学习和研究。

第一节 管理心理学的研究对象

管理心理学是研究管理活动中人的心理和行为规律的科学。

管理活动是一个系统工程，包括三个方面的内容或三个子系统：即技术系统、社会——技术系统和社会系统。技术系统主要解决物——物关系，是工程技术科学研究对象；社会

——技术系统主要解决人——物（机）关系，即怎样提高机械性工作效率的问题，是工效学或工程心理学研究的课题；社会系统主要解决人——人关系，即纯粹人的问题，包括管理者之间的关系，管理者与被管理者之间的关系，被管理者之间的关系，以及个人与组织之间的关系等。研究和处理这些关系属于社会心理和行为问题。调节人的心理活动，协调各种关系，提高管理者正确预测人的行为的能力，调动人的积极性和创造精神，提高生产和工作效率，以实现组织的预期目标，是管理心理学的中心任务。因此，可以说，管理心理学是研究如何发挥人力资源作用、提高管理效能的学问。

进一步说，管理心理学着重研究以下方面的问题：

一 研究个体的心理和行为

在生产诸因素中，人是最活跃、最革命、起主导作用的因素，人的因素决定一切。所以现代管理理论一致认为，管理的中心问题是对人的管理。（过去有人认为管理中最重要的是对资源的管理，即管物。有的认为管理的重点应是组织，策划，即管事。这些观点都是不正确的，在实践上也是行不通的。）管人才是管理的核心问题。要管人，就必须研究人的心理，研究人的行为。因为心理支配行为，行为反映心理。研究人的心理，尤其是个性心理，目的在于找寻激励人的内驱力以及调动人的积极性的有效途径，使组织的每个成员都充满活力，富有生机，充分发挥自己的主观能动性。

二 研究人际关系

管理活动实际上是处理关系的工作。其中有这样两种关

系尤其值得研究，一是人与工作的关系（在企业里就是人机关系），二是人与人的关系。人与工作的关系是否协调，直接影响着工作的效率。它取决于管理者对工作和人进行的分析研究。工作需要合适的人，人同样需要在合适的工作中才能充分发挥自己的聪明才智。美国管理研究者埃森默说，当适当的人，用适当的方法在适当的地点、适当的时间进行适当的工作时，人才能在完成工作的过程中，获得最大的满足感和成就感，并实现个人和组织的目标。人机关系涉及到劳动工具和劳动过程，更多地属于技术和工程心理方面的问题，研究用什么方法使人机适应（人适应机器的构造特点，机器适应人的生理、心理特点），提高劳动生产率。管理活动中人与人的关系，主要是属于管理心理学方面的问题。人与人的关系也直接影响到工作生产效率，并影响到组织目标的实现。工作效率的提高依赖以下几个因素：一是技术装备、工作组织水平；二是职工的工作目标、工作态度；三是人际关系、领导的威信、士气等。其中人际关系是较为重要的因素。管理干部不光要管物、管事，还要重视管人。要研究管理活动中人与人之间的关系对工作效率的影响，在社会主义协作竞争之中，消除人与人之间的隔膜与内耗，建立起一种新型的社会主义人际关系，以提高劳动者的社会主义积极性。

三 研究人和环境的关系

管理心理学还关心职工所处的内部环境，重视人和环境之间的关系。美国《企业周刊》杂志在研究世界500个成功的企业时发现，这些企业成功的秘诀在于有个良好的内部环境。美国哈佛大学企业研究小组提供了同样的材料，它认为导致企

经营失败的环境原因是企业经营不善的10倍。可见环境对管理的影响之大。任何一个人都处于一个内环境系统和外环境系统之中。一个人的工作效率如何，他的安全感、舒适感如何，都和环境因素的制约有关。内环境系统主要是指技术环境、个体环境、群体环境、组织环境。管理心理学着重研究内环境系统影响工作效率的因素，从而为科学管理提供可靠的理论依据。

根据上述分析，管理心理学研究的主要内容是：个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。

管理心理学具有以下特点：

一 以人为中心

现代管理理论承认“人的因素第一”，重视对人的研究。因为对人的管理是搞好管理工作的核心。作为以管理过程中人的心理活动为研究对象的管理心理学，必然要重视人的因素，遵循人的心理规律，以发挥人的主动精神，挖掘人的潜在能力，并建立以人为中心的管理制度。

把人作为管理心理学的中心问题，是人类在认识史上的一个重大进步。关于人的问题，古希腊的神话故事中有一个神秘的斯芬克司之谜，之后的哲学家们也有许多解释。直到马克思才真正揭开了这个神秘的谜底，马克思认为：人是社会关系的总和，具有自然的与社会的两重属性。从心理学角度观察，人是社会化了的动物，人生活在极其复杂的自然环境和社会环境中，能通过自身的活动认识、适应环境并改造环境。

人同世间万事万物一样，存在于时空之中，是一个物质

实体。这个物质实体的运动也有其独特的形式，它表现为不同的形态，归纳起来有三种形式：生理的运动形式，心理的运动形式，行为的运动形式。生理、心理和行为，彼此不是孤立存在的，生理是心理的基础，心理是生理的机能，心理支配行为并通过行为表现出来。它们互相联系，互相影响，互相制约。

人运动形态的三个方面以及人具有的两重属性，是我们认识人自身首先必须弄清楚的问题，也是我们认识问题，以及研究管理中人的心理的出发点。

管理心理学强调以人为中心，就是要在管理中考虑到每个管理对象的生理、心理、行为三因素以及它们之间的关系，把握每个管理对象都具有的两重属性，找到激励人去行动的内在的心理原因，通过满足人的需要来激发职工的积极性，并通过动机诱导，把职工的行为与组织的需要统一起来。当然，在满足职工需要时，不仅要从人的自然属性考虑，满足职工衣食往行的物质需要，还要考虑人的社会属性，满足职工的精神需要，做到物质文明和精神文明一道抓。管理心理学从人的心理出发去研究人的行为，并考虑到人心理产生的基础——生理原因对效率的影响，就抓住了问题的关键。由此，它可以改变过去管理理论中的一些片面认识，实现几个转变：在管理思想上变传统的管物、管事为管人，重视心理对行为的动力作用；在管理制度上，变监督、任务型管理为满足职工需要的激励、引导型管理；在管理方式上，变独断、控制型管理为权力下放的职工参与型管理。这些转变，使管理心理学成为一门以人为中心的激励性科学，对提高管理水平具有重要意义。

二 综合性

管理心理学的综合性指的是它是一门运用多学科的知识和方法来解决问题的学科。它是科学心理学的分支,把心理学的基本理论引入管理过程,分析和研究管理中人的心理规律以及对行为的影响。同时,从研究目标和应用范围看,它又是管理理论的重要组成部分。此外,管理心理学的理论还来源于社会学、人类学、伦理学、行为科学等方面。但是,它不是各门学科知识的简单堆积、拼凑,而是根据管理对象、管理过程和职能的要求,有选择地吸取各门学科的有关知识,并把它们有机地结合起来,综合地运用于管理活动,构成一门新的知识体系。

三 边缘性

管理心理学具有的边缘性指的是它是一门新兴的边缘学科,原因有二:一是因为心理学是介乎于自然科学和社会科学之间的一门边缘科学,管理心理学是心理学的分支,因而自然具有边缘性质;其次,就管理心理学本身讲,它介乎于管理学和心理学之间,是在两类科学、两门学科的基础上产生起来的。现代科学家认为,边缘学科最易出成果。并预言:作为一门研究人的边缘性科学,心理学在21世纪的众多学科中将成为一门带头学科。

四 实用性

心理学的历史只有110余年,作为其分支的管理心理学历史就更短了,约有四、五十年。管理心理学虽然不长,

但就其产生和发展看，始终与实际紧密相联，把解决实际问题作为自己的出发点，因而具有较强的实用性。它诞生以来，之所以得到广泛运用，就在于它的实用性。如今管理心理学的研究运用，已经从企业发展到事业单位、政府机关、公共机构、军队等。管理心理学之所以实用性强，是因为它概括了管理中的一般性问题，并应用各学科的知识来解释管理中的复杂现象，从理论上为管理活动提供了先进的现代科学管理知识，提供了新的管理思路以及有效的管理技巧，确立了有效的管理原则和方法，对各种管理活动起到极其重要的指导作用。

五 权变性

管理心理学的一般性理论，在管理活动中具有普遍的指导意义。但管理的实效却是在管理者、被管理者、环境三种因素相互协调、相互作用时才能得以实现，而这三种因素又是多变的参数。管理者的能力、风格、个性等会变，被管理者的需要、情绪、知识技能、年龄经验等会变，环境的变化也是明显的。因此，适应于一切人、一切时间、一切条件的管理心理学原理、原则和方法是没有的，在运用管理心理学原理、原则和方法时，应充分考虑到以上三种因素的差异和变化，要因人、因时、因地、因各种条件而异，采取不同的管理方法。

第二节 管理心理学的任务

一 理论任务

马克思主义哲学是心理学的理论基础，因此，管理心理学的首要任务，就是从具体的研究中提供大量确凿的科学证据来验证和充实辩证唯物主义的学说，证明唯物主义观点的正确，从而彻底揭穿和批驳唯心论的各种谬说。所以列宁断言，心理学提供的一些原理已使人们不得不拒绝主观主义而接受唯物主义。

普通心理学是管理心理学的理论来源，它的首要任务是探讨人类心理生活的规律，在理论方面科学地解决人类在数千年来所未解决的有关心理的问题。管理心理学的研究成果必将大大地丰富和促进普通心理学理论及其发展。

完善管理心理学理论体系，建立有中国特色的管理心理学理论，这是管理心理学的又一重要的理论任务。管理心理学作为一门独立的学科历史不长，广泛地吸取本学科和有关学科的最新研究成果，丰富完善自身的理论体系显得十分必要。另外，管理心理学是从西方介绍而来，由于西方与我国的制度不同，管理者与被管理者的关系以及所处的社会环境都不同，因此，在学习、借鉴西方先进的管理经验的同时，我们必须加强对国情的研究，对我们的管理实际的研究，从国情出发，从实际出发，尽快建立适合我国国情的具有中国特色的管理心理学理论体系，为四化建设服务。这已经成为我们理论工作者的一项刻不容缓的重要任务。

二 实践任务

管理心理学的实践任务是多方面的：

1. 激发人的工作积极性

管理心理学认为，工作效率的影响因素最重要的是人的

心理因素)所以重视人的因素,抓住了人心的管理,才是真正科学的管理。我国是发展中国家,处于社会主义初级阶段,怎样才能改变贫穷落后的面貌?党中央制定了经济建设分三步走的战略目标,勾画了现代化建设的宏伟蓝图,从而激发了人们的工作积极性,广大职工以极大的热忱投身到改革和四化建设的洪流中,但在当前新旧体制转换时期,新旧观念的矛盾,新旧实践的冲突,改革对旧平衡的冲击和打乱,以及带来的新的利益分配,必然影响着一些人的情绪而表现出不适应改革的现象,为管理提出了新的课题。因此,我们要面对实际,认真探讨职工的需要结构和有关心理机制,揭示影响工作积极性的因素,找到开发、调动人的潜能和积极性的有效途径和措施,从而激发各行各业的不同层次的职工的主人翁责任感,调动他们的积极性,使改革的各项工作得以顺利进行,早日实现社会主义现代化的战略目标。

2. 推行管理现代化, 提高管理水平

党的十二届三中全会的决定指出:“为了从根本上改变束缚生产力发展的经济体制,必须认真总结我国的历史经验,认真研究我国经济的实际状况和发展要求。同时必须吸收和借鉴当今世界各国包括资本主义发达国家的一切反映现代化生产规律的先进经营管理方法。”目前,我们的任务是要总结过去40年的管理经验和教训,学习研究外国管理的先进经验和方法,发掘古代的管理经验,努力提高管理水平,使我们的管理实现科学化、民主化,由经验型向管理型再向科学管理型转变。管理心理学研究管理过程中人的个性心理、群体心理和组织心理,为领导者了解人、合理用人、做人的思想工作提供了依据。管理心理学关于领导心理的研