

X Z G L X L X

行政管理心理学

Xing zheng Guan li Xin li xue

刘宗粤/主编

Liu Zong Yue



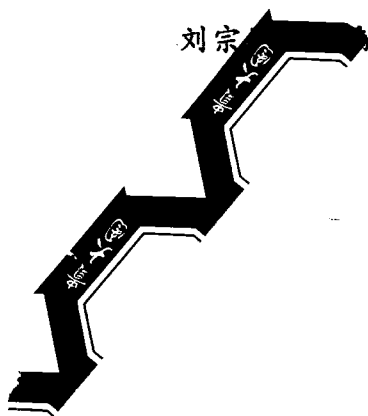
电子科技大学出版社

D035

145

行政管理心理学

刘宗



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

行政管理心理学/刘宗粤主编. —成都:电子科技大学出版社, 2002. 9

ISBN 7-81065-962-6

I. 行... II. 刘... III. 行政管理—管理心理学 IV. D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 077103 号

行政管理心理学

刘宗粤 主编

出 版:电子科技大学出版社(成都建设北路二段四号)

责任编辑:郭 庆

发 行:电子科技大学出版社

印 刷:北京市朝教印刷厂

开 本:850mm × 1168mm 1/32 印张:10.625 字数:210 千字

版 次:2002 年 9 月第一版

印 次:2005 年 10 月第二次印刷

书 号:ISBN 7-81065-962-6/B·3

定 价:26.80 元

■版权所有 侵权必究■

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

编写说明

近几年来,在已有的遍布全国的行政学院的基础上、高校亦纷纷设立公共(行政)管理学院及相关专业。然而遗憾的是,作为公共(行政)管理的重要学科《行政管理心理学》迄今已有十年尚未有教材问世。鉴于此,作为重庆市行政学院《研究生部课题资助项目》之一,本书由资深心理学教授刘宗粤主持并组织本院 99 级、2000 级行政管理专业的研究生编写,历时近两年。

本书编写要旨为:适应我国公共(行政)管理教学及研究的需要,力图做到结构简明,有逻辑联系;理论精炼,有相关说明;材料新颖,有最新成果;内容全面,有实用价值。由于《行政管理心理学》的理论体系尚处于创建阶段,加之水平局限、本书仍存在诸多不足,尚祈指正。此外,本书在编写过程中参阅并引用了一些同志如于秀芬、丁建业等人的著述,在此说明并致由衷谢意。

本书编写分工为:第一章、项宏志;第二章、徐万利;第三章、卢敏;第四章、杨代贵;第五章、余军;第六章、杨代贵;第七章、温建;第八章、项宏志;第九章、罗英良;第十章、余军。

《行政管理心理学》编写组

2002 年 7 月 10 日

目 录

目 录

第一章 绪 论

第一节 管理科学的发展	(1)
一、古典管理理论	(2)
二、行为科学理论	(6)
三、现代管理理论	(10)
第二节 管理心理学的发展	(12)
一、人群关系论	(14)
二、群体动力论	(18)
三、社会测量学	(18)
四、需要层次论	(19)
第三节 行政管理心理学的内容任务	(20)
一、行政管理心理学的内容	(20)
二、行政管理心理学的任务	(22)

第二章 行政个体心理

第一节 个体心理现象	(25)
一、心理现象的结构	(25)
二、心理现象的实质	(29)
第二节 个体心理特征	(31)
一、气质差异与管理	(31)

行政管理心理学

二、能力差异与管理	(37)
三、性格差异与管理	(44)

第三章 行政群体心理

第一节 群体概述	(55)
一、群体的概念和特征	(55)
二、群体的分类与管理	(56)
第二节 群体动力	(60)
一、群体规范	(60)
二、群体压力	(61)
三、群体内聚力	(64)
第三节 群体冲突	(68)
一、群体冲突的概念	(68)
二、群体冲突的原因	(68)
三、群体冲突的影响	(70)
四、群体冲突的解决	(71)
第四节 群体沟通	(74)
一、群体沟通的类型	(74)
二、群体沟通的障碍	(78)
三、行政信息沟通心理	(79)
四、行政协商对话心理	(82)

第四章 行政领导心理

第一节 领导的能力	(89)
一、领导能力分析	(90)
二、领导能力训练	(95)
第二节 领导的影响力	(104)

目 录

一、权力性影响力	(105)
二、非权力影响力	(107)
三、影响力的趋向	(109)
四、影响力的提高	(111)
第三节 领导的有效性	(114)
一、特性理论	(114)
二、作风理论	(116)
三、行为理论	(120)
四、应变理论	(124)

第五章 行政决策心理

第一节 决策者的心理素质	(132)
一、能力因素	(132)
二、情感因素	(135)
三、意志因素	(135)
四、气质因素	(137)
五、性格因素	(138)
第二节 决策者的心理障碍	(139)
一、定势心理	(139)
二、完型心理	(140)
三、从众意向	(140)
四、情绪意向	(140)
五、权威人格	(141)
六、自利人格	(141)
七、拜物情结	(141)
八、逆反情结	(142)
第三节 行政决策的思维方式	(142)

一、超前性思维	(142)
二、创造性思维	(144)
三、综合性思维	(146)
四、选择性思维	(151)
第四节 群体决策的心理效应	(153)
一、群体决策的正面效应	(153)
二、群体决策的负面效应	(154)
三、群体决策的优化技术	(156)

第六章 行政组织心理

第一节 组织模型的心理功能	(168)
一、组织效能	(168)
二、组织模型	(174)
第二节 组织结构的心理效应	(185)
一、基本结构	(185)
二、职能结构	(187)
三、直线职能结构	(189)
第三节 组织管理的心理原则	(193)
一、结构一致原则	(193)
二、参与认同原则	(194)
三、合理授权原则	(194)
四、信息沟通原则	(195)
五、心理平衡原则	(196)
六、具体情境原则	(197)
第四节 组织变革的心理问题	(197)
一、变革步骤	(198)
二、变革方法	(201)

目 录

三、变革阻力	(202)
--------------	-------

第七章 行政人事心理

第一节 人事行政的心理效应	(209)
一、人事行政的心理素质	(209)
二、行政人员的选拔心理	(211)
三、行政人员的任用心理	(214)
四、行政人员的考核心理	(220)
五、行政人员的流动心理	(222)
第二节 人事行政的心理测评	(223)
一、心理测验的信度、效应	(224)
二、心理测验的方法、内容	(227)

第八章 行政人性心理

第一节 人性理论概述	(264)
第二节 “经济人”假设	(266)
一、“经济人”概述	(266)
二、“经济人”评价	(267)
第三节 “社会人”假设	(268)
一、“社会人”概述	(268)
二、“社会人”评价	(269)
第四节 “成就人”假设	(271)
一、“成就人”概述	(271)
二、“成就人”评价	(272)
第五节 “复杂人”假设	(274)
一、“复杂人”概述	(274)
二、“复杂人”评价	(275)

第九章 行政激励心理

第一节 动机激励要素	(277)
一、动机概述	(277)
二、需要概述	(286)
三、情绪概述	(291)
四、观念概述	(297)
第二节 动机激励过程	(300)
一、过程变量	(300)
二、过程模式	(301)

第十章 行政引导心理

第一节 态度概述	(305)
一、态度的定义及特征	(305)
二、态度的形成及转变	(310)
第二节 态度引导概述	(315)
一、态度引导类型	(315)
二、态度引导模式	(316)
第三节 态度引导方法	(325)
一、理性逼入	(325)
二、情感激发	(325)
三、具体导向	(326)
四、参照对比	(327)
五、差距层递	(327)
六、恐惧唤醒	(328)
七、社会助长	(329)
八、行为训练	(329)

第一章 绪 论

行政管理心理学属于管理学与心理学的交叉科学,更进一步说,是行政管理学与管理心理学的交叉科学,也是心理学的分支学科,属于管理心理学。由此,要了解行政管理心理学的内容任务,还应该把握管理科学及管理心理学的发展轨迹。

第一节 管理科学的发展

自人类有了共同劳动,就产生了管理行为。古代许多浩大卓越的工程,如我国修筑的万里长城、古埃及的金字塔,不仅是生产技术和协作劳动发展到一定程度的标志,而且也是人类管理才能发展到一定程度的标志。资本主义的发展也是这样,如果没有一定的成功的管理作为基础,产业革命、工业生产的进步和大规模发展,是不可想象的。与之相应,早在古代,人类就注意总结实践中的管理经验,提出了许多有价值的管理思想。国外管理学界认为,世界上第一部系统地论述管理问题的著作是我国春秋末期的《孙子兵法》。但是在古代,管理还没有形成一门科学。正式把管理作为一门学科加以研究和探讨,只是在近百年才开始的。随着资本主义的发展,管理科学跟着发展起来。

资本主义管理科学的发展,大体经历了古典管理理论、行为科学理论和现代管理理论三个阶段。

一、古典管理理论

19 世纪末和 20 世纪初形成了所谓“古典管理理论”,这一理论的代表人物有美国的泰勒、法国的法约尔、德国的韦伯以及后来的美国人厄威克和布雷克等人。

(一) 泰勒的科学管理

泰勒是公认的“科学管理之父”,他开创了科学管理的新篇章。当代许多重要的管理理论都是在泰勒制基础上的继承和发展。

泰勒倡导的科学管理,比较系统地研究了生产第一线的劳动组织和生产管理问题。他的目的是解决如何提高企业的劳动生产率问题。

泰勒的科学管理目标有两个,一是克服怠工、效率低下的现象。为此,他认为,必须系统地研究劳动过程,找到控制工人的最有效方法,从而使效率获得大幅度提高;二是消除劳资对抗,使劳资两利。他认为,要提高劳动生产率,就必须取得雇主和工人两方面的合作。雇主关心最低成本,工人关心高工资。要使雇主和工人两方面都认识到,通过科学管理提高了劳动生产率,两者都可以达到自己的目的。

为达到科学管理的目标,泰勒提出了科学管理的四项原则:

1. 建立真正科学的劳动过程。为此,泰勒进行了一系列严格的科学实验,如著名的“铁锹试验”、“搬铁块试验”、“金属切削试验”等等,从而得出了一个普通工人在最合适条件下所能完成的最大日工作量以及标准的操作方法。在此基础上,他提出了工时

定额原理和标准化原理。为了鼓励工人完成工作定额,他还提倡实行一种有差别的、刺激性的计件工资制度。

2. 科学地挑选和渐进地培养工人。泰勒认为,要使工人胜任工作,完成规定的产量,获得高额报酬,就必须对工人进行科学地挑选,保证他们具备与工作相应的体力和智力的条件。然后,这些中选的工人还必须接受其成为“第一流”工人的系统训练。泰勒相信,就每个工人而言,只要工作对他适合,都有成为第一流工人的可能。培养工人是管理的责任,要给工人以进一步发展的机会,最终使他们成为能够胜任工作的第一流工人。

3. 将经过科学挑选和训练的工人与科学的劳动过程相结合。这一结合引起了管理上的“精神革命”,泰勒认为,抵制科学管理的主要力量,差不多总是来自现行管理本身。他发现,工人们在为获得高额报酬而学习如何优质工作的问题上,其实是非常乐意合作的。

4. 管理者和工人之间亲密的和经久的合作;泰勒认为,管理者与工人之间有工作与职责的划分。但管理人员要不断地证明,他们与工人没有两样,他们的决定也要服从要求工人服从的同一规范,也就是都必须服从于建立在科学研究基础上的劳动过程。他认为,劳方和资方之间是彼此依赖的,他们有追求共同目标而协同工作的需要,因此要进行合作。

1911年出版的泰勒的《科学管理》一书,集中地反映了他的上述思想和理论,并且还涉及了计划职能和执行职能的划分、职能管理制的采用和组织结构上的管理控制原理等理论问题。

对于泰勒制,列宁曾作了正确的评价:“泰勒——也同资本主义其他一切进步的东西一样,有两个方面,一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段,另一方面是一系列最丰富的科学理论,即按

科学分析人在劳动中的机械运动,省去多余的笨拙动作,制定最精确的工作方法,实行最完善的统计和监督等等”。(《列宁全集》第26卷,第27页)

(二)法约尔的管理理论

法约尔是管理过程学派的创始人,被称为“现代经营管理理论之父”。

法约尔的管理理论主要包含在他1916年发表的《工业管理和一般管理》一书中。该书所研究的管理不再局限于一般的企业管理。在该书中,他提出了管理不同于经营,它不过是经营的6种职能活动之一。这是法约尔经济管理理论最主要的基点。所谓的6种经营职能是:技术活动、商业活动、财务活动、安全活动、会计活动和管理活动。对于管理活动,他强调了5种作用,即计划、组织、指挥、协调、控制作用。在论述管理活动这5种作用的基础上,法约尔提出了14条管理原则,即:1. 分工;2. 权限与责任;3. 纪律;4. 命令的统一性;5. 指挥的统一性;6. 个别利益服从整体利益;7. 报酬;8. 集权;9. 等级系列;10. 秩序;11. 公平;12. 保持人员稳定;13. 首创精神;14. 集体精神。

法约尔提出的上述管理要素和原则,在管理领域中的应用经久不衰,因而其历史功绩是不可磨灭的。

(三)韦伯的组织理论

韦伯是德国著名的社会学家和组织理论学家,被称为“组织理论之父”。他对组织理论的贡献,主要在于他提出了权威结构理论。这集中地表现在他的代表作《社会组织与经济组织理论》一书中。

韦伯根据权威结构理论,提出了3种不同的组织形态;1. 合理——法律化组织;2. 传统的组织;3. 神授的组织。其中每一种组织

形态都具有其独特的管理机构或管理体制。当然,现实生活中,任何组织都可以是3种不同形态的不同组合。

根据以上3种不同的组织形式,韦伯又提出了3种权力形式;

1. 神授的权力。在这种组织形态中,行使权力的方式是基于领导者个人的人格,韦伯用“超凡魅力”一词来说明领袖人物的特性,借助于这一特性,领袖成为超脱凡人,被赋予了超自然,超人的权力。在韦伯看来,先知、救世主,政治领袖就成了这类神秘的人物;
2. 传统的权力。在这种组织形态中,命令和权威的基础是先例和惯例,习惯成为伟大的仲裁者,领导由于他在组织中所继承得到的地位拥有了权力,而权威的内容则是根据习惯来制定的。在传统的权力下,存在着世袭制和封建制两种组织形式;
3. 合理——合法的权力。韦伯认为这种类型的组织是以官僚组织的形式出现的,这是现代社会中占主导地位的权威制度。韦伯所指的官僚制度与习惯上的低效率的官僚制度不同,他是以纯技术的观点看,官僚制度是效率最高的组织形式。因为这种组织形式是合理的,即担任管理职务的人员是按照他完成任务的能力来挑选的;领导人具有行使权力的法律手段,所有的权力都有明确的规定,而且是按照完成组织任务所必须的职能加以仔细划分的;这种组织为管理的连续性提供了基础。显然,合理——合法权益优于传统权力和神授权力。

韦伯进一步认为,在3种纯粹形态的权力当中,理性的合乎法律规定的权力,才是企业和行政组织的基础。这种组织体系有以下几项特征:

1. 实现劳动分工,每个成员的权责合一并使之合法化;
2. 各种公职或职位按权力等级组织起来,形成一个指挥链或阶层体系;
3. 组织中的所有成员都是根据通过正式考试或有关训练和教育资料挑选后任命;
4. 行政管理人员是领取固定“薪金”的

“专职的”公职人员,5. 行政管理人员要遵守有关他的职责的严格规则、纪律和制度。这些规则和制度将不受个人情感的影响,而且毫无例外地普遍适用于各种情况。韦伯指出这种理想的行政组织体系能够提高工作效率,在精确性和稳定性、纪律性和可靠性方面都优于其他组织体系。

泰勒、法约尔、韦伯等人倡导的古典管理理论,后来为许多人所研究和宣扬,其中较为系统地加以整理阐述的有厄威克和布雷克。厄威克由此而得出他认为适用于一切组织的 8 项原则:1. 目标原则,即所有的组织都应当表现出一个目标;2. 相符原则,即权力和组织必须相符;3. 职责原则,即上级对所属下级工作的职责是绝对的;4. 组织阶层原则;5. 控制广度原则,即每一个上级所管辖的相互之间有工作联系的下级人员不应超过五人或六人;6. 专业化原则,即每一个人的工作应限定为一种单一的职能;7. 协调原则;8. 明确性原则,即对每项职务都要有明确的规定。而布雷克则把各家有关管理职能的理论加以系统化而提出了有名的管理 7 职能论。这 7 种职能是:1. 计划;2. 组织;3. 人事;4. 指挥;5. 协调;6. 报告;7. 预算。

古典管理学派从泰勒等人开始从事管理的实际实验和理论研究算起,距今将近一个世纪。他们的理论不但在当时起了重要作用,对以后管理理论的发展也有着深远的影响,其中许多原理和作法至今仍被许多国家参照采用,也是行政管理的理论基础之一。

二、行为科学理论

这是西方管理理论发展的第二个阶段,是从 20 世纪 20 年代开始形成的管理新学派。

所谓行为科学,最初含义就是对工人在生产中的行为以及行

为产生的原因进行分析研究,以便调整企业中的人际关系,提高生产率。

行为科学是随着资本主义社会矛盾不断加剧应运而生的。当泰勒等人创立的所谓科学管理的实质被工人识破,通过严格的控制和监督来提高生产效率开始日益无效的时候,一些西方管理学者为了挽救颓势,把社会学和心理学等引进企业管理的领域,提出用调节人际关系、改善劳动条件、注重人的内在因素等办法来提高劳动生产率。

这一学派的代表人物有美国的梅奥、赫茨伯格、马斯洛等人。他们从二十年代起就进行了不少的研究,解释了古典管理学派无法解释的许多问题。例如,在管理系统中作为基本单元的人不仅有正式组织,还存在非正式组织,组织的效果依赖于正式与非正式组织的相互作用。

此外,他们通过对小群体的研究表明,处在群体中的个人不仅是作为执行某种工作的实体,而且是具有社会兴趣,并处于复杂的社会联系中的个体。为此,要充分考虑企业中各种形式的社会、心理因素对工人心理特征的影响,最终体现为对劳动生产率的影响。由此,开辟了管理的社会——心理研究的重要方向。

由于人的劳动同一系列的社会因素相联系,这就促使人们去研究人的需要结构、社会定势、价值取向,个人激励等问题。同时,对群体的行为、群体对社会定势的影响问题也有不少新的探索。

这一学派在四十至五十年代得到了更大的发展,主要集中在四个领域中进行研究:(一)有关人的需要、动机和激励问题;(二)同企业管理有关的所谓“人性”问题;(三)企业中非正式组织以及人际关系问题;(四)企业中的领导方式问题。

在这一时期的管理实践中,行为科学理论产生了很大的影响。