

管理

G UANLIXINLIXUE
DELILUNYUFANGFA

刘玉梅 著

管理心理学的理论与方法



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

管理心理学的理论与方法/刘玉梅著. —长沙:中南大学出版社,
2012. 8

ISBN 978-7-5487-0598-7

I. 管... II. 刘... III. 管理心理学 IV. C93 - 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 175659 号

管理心理学的理论与方法

刘玉梅 著

☐责任编辑 谢贵良 陈 澍

☐责任印制 周 颖

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-88876770

传真:0731-88710482

☐印 装 长沙利君漾印刷厂

☐开 本 880 × 1230 1/32 ☐印张 11.25 ☐字数 280 千字

☐版 次 2012 年 8 月第 1 版 ☐2012 年 8 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 978-7-5487-0598-7

☐定 价 26.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

内容简介

本书内容覆盖了现代管理心理学的完整理论与方法，包括个体心理的管理理论与方法、群体心理的管理方法、领导影响力的提升方法、决策技术以及组织心理的管理技术等。对解决如何根据个性差异实施管理，如何激励员工，如何改变员工的态度，如何建设高绩效的团队，如何运用权术和领导的影响力，如何塑造完善的组织文化等问题大有帮助。

作者简介

刘玉梅，1974年生，黑龙江省木兰县人。高等教育学硕士，伦理学博士，中南大学公共管理学院讲师。主要从事管理心理学、社会心理学以及咨询心理学的研究与教学工作，尤其在西方心理学思想以及人格教育领域中的研究多有建树。在《道德与文明》《学位与研究生教育》以及《武汉理工大学学报》（社会科学版）等 CSSCI 刊物上发表相关论文 10 余篇。独著《道德焦虑论》，参著《大学生网络思想政治教育理论与方法》、《大学生思想政治教育前沿》等多部学术著作。作为主持人主持省部级课题 2 项，作为主要参与者完成省部级课题 7 项。

目 录

第一章 管理心理学导论	(1)
第一节 管理心理学的相关概念	(1)
第二节 管理心理学的研究范畴	(5)
第三节 管理心理学的基本任务	(7)
第四节 管理心理学的研究方法	(14)
第五节 学科展望	(20)
第二章 管理心理学的基础理论	(23)
第一节 西方的管理理论	(23)
第二节 中国的管理理论	(46)
第三节 未来发展的关注点	(53)
第三章 心理过程的管理方法	(56)
第一节 认识过程的管理方法	(56)
第二节 情感过程的管理方法	(76)
第三节 意志过程的管理方法	(84)
第四章 个性差异的管理方法	(91)
第一节 个性的概念及基本特征	(91)
第二节 能力的理论与管理方法	(93)
第三节 气质的分类与管理方法	(100)

第四节	性格的分型与管理方法	(104)
第五节	个性测验	(107)
第五章	激励的理论与方法	(115)
第一节	激励的心理基础	(115)
第二节	激励过程	(118)
第三节	激励理论	(122)
第四节	激励的技术和方法	(134)
第六章	态度形成与改变的方法	(137)
第一节	态度的结构、特征与功能	(137)
第二节	态度形成与改变的方法	(143)
第三节	态度的相关理论	(148)
第四节	组织员工态度的引导策略	(153)
第五节	态度的测量方法	(157)
第七章	群体心理的管理策略	(165)
第一节	群体概论	(165)
第二节	群体的心理动力	(171)
第三节	群体的竞争与合作	(182)
第四节	团队建设与管理	(184)
第五节	虚拟团队的管理方法	(189)
第八章	人际关系的管理技巧	(194)
第一节	人际关系的心理分析与改善方法	(194)
第二节	人际交往的沟通网络及沟通障碍克服	(203)
第三节	人际冲突的类型与改善方法	(212)

第九章 领导影响力提升的理论与方法	(217)
第一节 领导的概念和功能	(217)
第二节 领导者应具备的心理品质	(221)
第三节 领导者的影响力及其提升方法	(225)
第四节 领导的相关理论	(231)
第十章 领导决策的心理与技术	(244)
第一节 领导决策的心理类型和心理结构	(244)
第二节 领导者决策的心理素质	(247)
第三节 领导者的决策过程及其心理分析	(252)
第四节 决策的技术与方法	(259)
第十一章 组织心理与行为的管理技术	(268)
第一节 组织的概念与类型	(268)
第二节 组织结构设计的原则与模式	(271)
第三节 组织结构理论与模型	(283)
第四节 组织变革的力分析与方法	(288)
第五节 组织发展的程序与方法	(295)
第六节 组织发展的趋势	(299)
第十二章 组织文化的建设策略	(307)
第一节 组织文化的结构与特性	(307)
第二节 组织文化对组织心理与行为的影响	(317)
第三节 组织文化的建设过程与心理机制	(319)
第四节 跨文化组织的管理方法	(330)
第五节 跨文化研究的框架	(335)

第一章 管理心理学导论

第一节 管理心理学的相关概念

一、管理的含义

管理(manage)是人类各种活动中最重要的活动之一。自人类组成群体来实现个人无法达到的目标以来,管理便成了协调个体劳动的重要工作。凡是有人群活动及协作劳动,就必然会存在管理活动,而且群体越大,协作的范围越广,管理的必要性和作用也越大。因此,在现代企业中,管理成了提高企业经济效益,促进企业持续、稳定、长期发展的决定因素。

那么,究竟什么是管理呢?管理活动自古以来就存在。最早的管理,在我国集中体现于万里长城、秦兵马俑的修建和京杭大运河的开挖;在西方,则体现于埃及金字塔、巴比伦空中花园的修建和稍后的威尼斯造船厂的建造等。但是,管理最终成为一门学科是近代才开始的。由于工业革命的兴起,人们才将管理引入到工业的生产和经营活动中,并作为一门学科开始加以研究。

20 世纪初,法国工业家亨利·法约尔(Henri Fayol)提出,所有的管理活动都包含五种职能:计划、组织、指挥、协调和控制。现在,也有人把管理职能分为计划、组织、人事、领导和控制。不管怎样划分,所有的这些管理活动的对象都是人,其目的是通过了解企业组织中人的心理活动,最大限度地满足员工的需要,

充分调动员工的积极性和创造性，以实现共同的愿景。总之，管理就是设计并保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成共同愿景的过程。

二、管理心理学的由来

管理心理学，顾名思义，应该是管理学和心理学的结合体。那么，是先有管理学还是先有心理学呢？其实，严格说来，两者并无先后之分，是相伴而生的。从管理的含义中，我们知道成功的管理必须符合人的心理活动规律。违背人的心理活动规律的管理措施，最终必然遭遇失败。

最初的管理学前面已经提到，而最初的心理学是以“灵魂科学”一词出现的，后发展成“心理学”。在古汉语中，“心”是指思想和感情的器官，“理”是规律或条理的准则，从这一点可以看出，通常讲的宗教意义上的“灵魂”并不是心理学的研究对象。人的精神，即人的心理过程，如意识、感知觉、思维、情绪等等，则构成了心理学的基本内容。

总之，管理学和心理学是在 20 世纪初才逐渐成熟成为一门独立学科的。后来两者联姻，在 20 世纪 50 年代末和 60 年代初分娩出“管理心理学”。管理心理学从诞生、发展到现在只有五十多年的历史。但是，它的诞生颇有“忽如一夜春风来，千树万树梨花开”之势，已经渗透到管理的各个领域。

三、管理心理学的概念及对象

（一）管理心理学的概念

管理心理学是研究管理过程中人的心理活动规律和行为规律的一门行为学科。它是把心理学、管理学、社会学、社会心理学、人类学等学科的原理、方法充分运用于组织管理，以改进管理工作，并通过改善人际关系，调动人的积极性、主动性和创造性来

提高生产效率的多门学科交叉的应用性学科。

(二)管理心理学的研究对象

管理心理学的研究对象就是管理活动中的个体、群体、领导和组织中的具体的心理现象及其规律。管理心理学为什么要以管理活动中的人的心理现象及其规律作为自己的研究对象呢？需要从以下几个方面加以分析：

1. 人是现代组织管理的独特的研究对象

(1)人是现代组织管理的首要资源

从现代组织管理的角度看，企业的目标（共同愿景）主要是靠人来实现的。尽管随着社会的发展、技术的进步，新的工业革命的到来，机器人的出现，电脑可以代替一部分人脑的功能，但设计和使用者仍然是人。因此，在未来社会管理中，最主要的管理仍然是对人的管理。在企业的人、财、物等各资源中，人才资源是最基本、最首要的资源。因此，充分重视人的因素，发挥人的主观能动性，挖掘人的潜在能力，充分调动人的积极性、主动性与创造性是极为重要的。管理心理学着重研究人的心理，对充分运用人力资源起着决定作用。

(2)人是现代组织管理的主体

现代组织管理的特点是强调以人为中心的管理，科技越发达就越重视人的因素。人的智慧与创造力，是创造社会财富的源泉，只有充分尊重人、关心人、了解人的心理活动和行为模式，才能更好地调动人的积极性，协调好人际关系，增强凝聚力和群体性，从而可以更有效地实现共同愿景。因此，管理心理学应着重研究人的心理活动规律及其行为模式，帮助领导者在科学分析的基础上更有效地进行管理。

2. 人心是现代企业管理的根本

企业是由外部环境系统和内部环境系统组成的。其中，外部环境系统包括工作过程开始所需的技术、资金、原料、法规、工

作人员、消费者、文化规范的输入以及工作过程终了时产品和服务的输出；内部环境系统主要指的是内部的技术环境、个体环境、群体环境和组织环境。它们彼此之间的关系可以用图 1-1 表示。

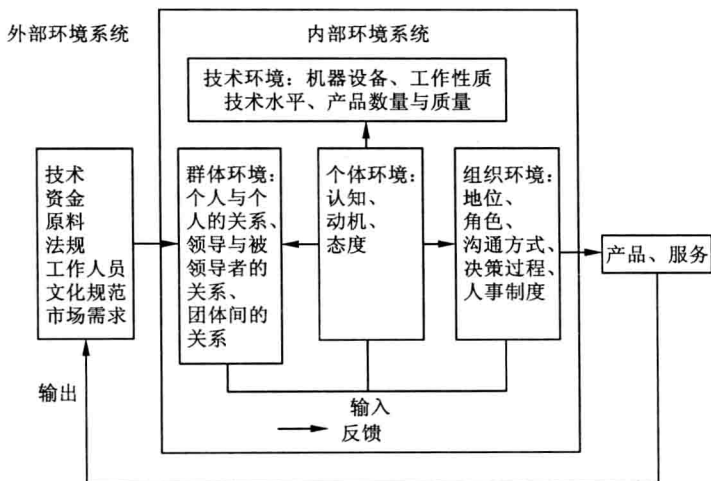


图 1-1 组织环境系统构成

图 1-1 说明了企业外部环境系统和内部环境系统的相互关系。从图 1-1 中可以看出，作为工作效率的主要指标最后具体体现在产品、服务的质量与数量上。但是，这一切都是由工作者个人环境来执行的，同时员工个人的认识水平、工作态度和技能决定其智慧和能力的发挥程度。然而每个员工个人的工作，又总是在一定的工作群体中进行。换句话说，产品、服务的质量和数量不仅依赖于生产、工作中的技术设备、原材料的性能、生产水平，而且更取决于劳动者的素质。因此，群体规范、风气、人际关系等都会影响个人的行为效率。同时，任何工作都

是一项有组织的协调活动，每个人都在组织中承担一定的角色，相互间以一定的方式沟通信息。因此，企业的结构，沟通方式及组织制度、政策等，对员工行为都会产生相应的影响。

在企业的内外环境系统中，管理心理学研究的不是企业内部技术环境中产生的物质运动过程，而是研究企业内部环境中的个体、群体、领导、组织之间的相互制约关系，以及如何影响技术环境效率的心理过程。所以管理心理学必须以组织（企业）管理活动中人的心理现象及其规律做为研究对象。组织管理者必须坚持以“管理人”为中心，而“管人”要以“管心”为根本，只有抓住“管心”这个根本，才能充分调动员工的积极性、主动性和创造性，才能提高产品质量和效益，组织才能在竞争中永远立于不败之地。

第二节 管理心理学的研究范畴

管理心理学的研究范畴比较广泛，但主要研究人性假设与相应的管理理论、个体心理与管理、群体心理与管理、领导心理与管理、组织心理与管理及各种管理理论。

一、人性假设与管理理论

人性假设及其管理理论是管理心理学的基本理论。这一部分的内容主要包括马克思主义的人性理论与管理、西方人性假设与管理、我国的人性假设与管理。本书着重介绍和研究西方的人性假设理论和我国古代的人性假设理论等理论问题。在组织（企业）管理中，领导者确立什么样的管理思想，制定什么样的管理原则和制度，采用什么样的组织机构都与如何认识和理解人的本质、人的价值有直接的关系。

二、个体心理与管理

如何根据个体心理特点进行科学管理是管理心理学研究的主要内容之一。个体的工作积极性、主动性和创造性直接影响群体和组织的整个工作(生产)的效率和效益。个体心理与管理主要研究个性差异与管理、态度与管理、激励理论与管理等。个性差异与管理主要研究如何根据员工的能力、气质和性格的不同特点,采取相应的管理措施。态度与管理主要研究态度的特性、功能、形成过程、态度改变的理论与方法等问题。激励理论与管理,主要研究激励的过程,按照激励过程,运用内容型激励理论、过程型激励理论和行为改造型激励理论,采取相应的管理措施对员工实施有效的激励,从而调动员工的工作积极性、主动性和创造性等问题。

三、群体心理与管理

群体是介于个体与组织之间的人群结合体。人们在一定的群体里工作和生活。因此,群体心理的研究是管理心理学的重要课题。群体心理学主要研究群体动力、群体规范、群体压力、群体内聚力(凝聚力)、群体决策、群体沟通、群体冲突、群体中的人际关系等问题。通过对这些方面的研究,可以揭示群体心理与行为的一般规律,从而制定相应的管理措施,达到提高管理绩效的目的。

四、领导心理与管理

任何一个组织的成功与失败,关键因素在于是否具备有效的领导。领导心理主要研究领导的基本理论、领导者的影响力、领导者的决策心理、领导的有效理论等问题。领导心理的研究是为了提高领导的有效性,以便保证组织立于不败之地。

五、组织心理与管理

组织心理研究的核心问题是如何提高组织效能问题。组织心理研究内容主要包括组织结构设计、组织的变革、组织的发展等问题。通过以上内容的研究,力求设计合理的组织结构,保证对组织的人力、物力、财力等资源进行合理而有效地配置。根据组织外部环境和内部环境的变化,及时进行必要的组织变革,以保证组织的活力。通过变革,改善组织中人的因素,以便促进组织的可持续发展。

第三节 管理心理学的基本任务

一、管理心理学的基本任务

任何一门学科都有自己特定的任务,而学科的特定任务取决于它的研究对象和社会实践对其提出的要求。管理心理学的基本任务是揭示组织管理活动中人的心理活动规律,使管理者按照人的心理活动规律进行科学有效的管理,充分调动人的积极性、主动性和创造性,提高工作效率,增进管理效能,以实现组织与员工的共同愿景。

管理心理学在完成自己的基本任务的同时,还必须完成以下四个方面的具体任务:

(一)更好地帮助管理者应用先进的管理理论和管理方法,充分调动员工的积极性、主动性和创造性,不断提高工作效率

人力资源是现代组织管理中最基本、最活跃的因素,也是管理者实现组织和员工的共同愿景的首要资源。

传统的管理偏重于对物的管理,而忽视了对人力资源的科学管理,因而压抑了人的积极性、主动性和创造性的发挥,从而影

响到工作效率的提高。现代管理强调“以人为本”的管理理念，重视人力资源在管理中的作用，树立以人为中心的管理思想，充分调动人的积极性、主动性和创造性，不断提高工作效率。

了解管理心理学的基本原理能够帮助管理者掌握工作、生产中的个体、群体、组织的心理活动规律，制定出管理个体、群体和组织的科学方法。同时，管理心理学可以促进管理者的管理思想科学化，提高管理者的管理水平和管理艺术。所以，管理活动要符合人的心理活动规律，才能够有效地提高工作(生产)效率。

(二)更好地指导管理者对员工加强管理教育，搞好组织的社会主义精神文明建设

西方的管理心理学只探索管理活动中的员工的心理和行为规律，不研究管理过程中的教育问题。西方的管理者在管理过程中，根据员工的心理和行为规律，采取严格的措施，为使资本家获得更多的剩余价值而大幅度地提高员工工作(生产)效率。

与西方管理心理学不同，我国的管理心理学的具体任务是：指导管理者对员工进行教育，搞好组织的社会主义精神文明建设。指导管理者对员工进行管理教育，既是我国管理心理学的一项具体的重要任务，又是我国管理心理学的一大特色。这是由我国社会主义的性质决定的。我国社会主义的性质决定了发展生产的根本目的是极大地满足人民群众日益增长的物质需要和精神需要。为此，管理心理学除指导管理者提高组织的工作(生产)效率外，还必须指导管理者对员工进行思想教育、继续教育、技术教育和管理教育，切实搞好社会主义精神文明建设，以满足人民群众的精神需要。

从加强对员工的管理教育与调动工作(生产)的积极性、主动性和创造性及提高工作(生产)效率三者的关系来说，搞好员工的管理教育也是很有必要的。一般来说，员工的积极性、主动性和创造性直接受需要、动机和主观行为目标的制约。而这些因素又

受员工的世界观、价值观和思想觉悟的影响。如果员工具有正确的世界观、价值观和较高的思想觉悟,那么,他们就具有搞好工作(生产)的正确需要与动机,主观上就会树立一个较高的行为目标。这样,员工在需要、动机的推动下和主观行为目标的吸引下,就会产生实现目标的积极性、主动性和创造性。

管理心理学指导管理者根据员工的心理活动特点和行为规律,来预测、控制员工的行为,使管理教育工作具有预见性、针对性和科学性,从而保证管理教育工作取得积极的效果。同时,管理者又可以总结、概括管理教育工作的先进经验,从中找出规律有利于管理者教育工作水平的不断提高。

(三)更好地促进管理者完善自己的知识结构,发展管理才能,不断提高自身的素质,提高管理绩效

管理者在组织中处于非常重要的地位。他们在组织的生存和发展的决策方面起着指向和决定作用;在组织管理中发挥着总指挥的作用;在组织内部具有凝聚力的作用。总之,管理者对组织所从事的各项活动起着计划、组织、指挥、协调和控制的作用。管理者的素质和自身建设关系到管理绩效的好坏,关系到组织经济效益的高低,关系到组织的生存与发展。组织管理的大量事实证明,一个具有良好的管理心理素质和较强管理才能的领导班子,往往可以在较短的时间内改变一个组织的落后面貌。

管理心理学能够担负并完成提高管理者素质的任务。管理心理学之所以能够担负和完成上述任务,是因为该门学科具备以下几个方面的优势:(1)管理心理学能够帮助管理者学习和掌握现代心理管理的先进理论和方法,进一步补充和完善自身的知识结构,增强自己的领导和管理才能;(2)管理心理学能够指导管理者懂得领导的功能、领导的类型、领导者的素质、领导者的影响力、领导者的选拔、任用与培训等多方面的理论、知识和方法;(3)管理心理学能帮助管理者了解组织结构、组织理论、组织变

革、组织发展和组织文化的一般理论和原理。管理者在上述科学知识的指导下,通过自觉地领导和管理的实践,能够不断地优化自身的素质,提高管理才能和增强领导的影响力,从而不断地提高自己的领导水平和管理绩效。

(四)坚持理论联系实际,逐步建成具有中国特色的管理心理学体系,促进心理科学的发展

管理心理学在 20 世纪 50 年代初产生于美国,经过一段理论准备和实际应用,于 20 世纪 60 年代中期才初步形成学科的理论体系。20 世纪 70 年代末期,改革开放使我国工业部门感到需要运用心理学的知识调动企业管理人员和员工的积极性;心理学界也感到需要开展有关生产管理心理问题的研究。正是在这种形势下,管理心理学才从国外“引入”,并通过比较系统的学习、应用和研究才逐渐在国内得到发展。但作为一门学科系统,在几十年的时间内要发展成为一门比较完善和成熟的交叉学科的理论体系,是不可能的。可以说,管理心理学的理论化和科学化的水平还没有达到应有的高度。因此,一方面要继续完成其实践的任务;另一方面还迫切需要完成不断补充和完善自己的理论体系和方法论基础的任务。

目前,我国管理心理学的学习和研究虽然得到了一定的重视,但是要想使管理心理学在我国得到真正的发展,还需要进行长期的、刻苦的科学研究,特别是要根据我国的国情,创建有中国特色的管理心理学理论体系。

创建有中国特色的管理心理学理论体系,需要广大的心理学工作者和组织管理工作结合起来,进行广泛深入的科学研究和管理实践。具体来说,应该从以下几个方面努力:

(1)继续学习和应用西方国家有价值的管理心理学研究成果和科学的管理经验,并结合我国的管理实践,进一步应用、检验和发展;