

管理心理学

GUAN LI XIN LI XUE

主 编 傅淑丽

副主编 钱素华



云南大学出版社

管理心理学

主 编： 傅淑丽

副主编： 钱素华

云南大学出版社

责任编辑:冯 娥

封面设计:丁群亚

管理心理学

主编:傅淑丽 副主编:钱素华

*

云南大学出版社出版发行

(云南大学校内)

林业部西南林业勘探设计院印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:8.6 字米:212 千

1996年7月第1版 1996年7月第1次印刷

印数:0001-5000

ISBN 7-81025-684-X/F·109

定价:8.50元

目 录

绪 论	(1)
第一节 管理心理学研究的对象与内容	(1)
第二节 管理心理学的产生与发展	(7)
第三节 学习管理心理学的意义	(16)
第一章 个性心理差异与管理	(20)
第一节 个性的概念	(20)
第二节 气质差异与管理	(23)
第三节 能力差异与管理	(31)
第四节 性格差异与管理	(39)
第二章 需要、动机与行为	(46)
第一节 人的需要及需要理论	(46)
第二节 人的动机及其功能	(59)
第三节 人的心理与行为	(63)
第三章 激励理论与运用	(66)
第一节 激励的一般概念	(66)
第二节 激励的基本过程	(71)
第三节 激励的原则和方式	(77)
第四节 激励理论	(83)
第四章 心理变化与管理	(90)
第一节 心理疲劳	(90)
第二节 环境与心理变化对工作效率的影响	(95)
第三节 挫折心理与管理	(103)
第五章 态度与管理	(112)
第一节 态度的形成与转变是个人社会化的过程	(112)

第二节	态度的形成与转变·····	(116)
第三节	态度转变理论与态度测量的方法·····	(123)
第六章	心理卫生与管理·····	(128)
第一节	心理卫生的涵义·····	(128)
第二节	心理健康与心理疾病·····	(130)
第三节	改革对职工的心理冲击·····	(140)
第四节	不同年龄阶段职工的心理卫生·····	(144)
第七章	群体心理·····	(149)
第一节	群体的基本概念·····	(149)
第二节	非正式群体·····	(154)
第三节	群体凝聚力与群体士气·····	(161)
第八章	意见沟通·····	(171)
第一节	意见沟通的概念、分类和意义·····	(171)
第二节	意见沟通的程序与障碍·····	(177)
第三节	有效沟通的方法·····	(182)
第九章	人际关系·····	(188)
第一节	人际关系概述·····	(188)
第二节	建立良好人际关系的条件和障碍·····	(197)
第三节	人际关系的平衡与改善·····	(204)
第十章	领导心理·····	(211)
第一节	领导的基本概念·····	(211)
第二节	领导者的职能·····	(217)
第三节	领导者的影响力·····	(220)
第四节	领导者的心理素质与领导班子的合理结构·····	(226)
第五节	领导的艺术·····	(231)
第十一章	组织心理·····	(234)
第一节	组织的基本概念·····	(234)
第二节	组织结构及其对人的心理影响·····	(237)
第三节	组织变革·····	(249)
第四节	组织发展·····	(253)

绪 论

当前,随着改革开放和市场经济的发展,调动职工积极性的问题越来越引起各级管理者的重视。因为在经济管理中,不仅要搞好物的管理,更重要的是搞好人的管理。因为生产经营活动是由人来进行的,先进的技术设备是由人来创造和使用的。劳动者是生产力的首要因素,而人的行为,又受人的思想动机所支配。人们行为的一切动力,都要通过他的大脑,转变为人的愿望和动机,才能使人行动起来。管理心理学理论告诉人们,只有依据人们心理活动的规律加以引导,把经济发展目标转变成为职工的愿望和动机,才能调动职工的积极性,使职工自觉地为社会主义经济建设贡献力量。要掌握人们思想活动的规律,就要学一点管理心理学知识,以便使我们的管理工作更加富有成效。

第一节 管理心理学研究的对象与内容

一、管理心理学研究的对象与任务

1. 管理心理学研究的对象

概括地说,管理心理学研究的对象是管理活动中人的心理活动和行为规律的科学。管理心理学就是从掌握人的心理规律入手,以研究人的行为规律性为对象,以调动人的劳动积极性,提高人的工作效率为目的的一门综合性学科,属于应用学科的范畴。

在管理活动中,除了要处理好人与物的关系外,大量的管理活

动是处理好人与人之间的关系,包括管理者与被管理者之间的关系,个人与群体的关系,个人与个人之间的人际关系以及管理者之间的关系等等。在管理实践中,正确地处理、协调各种关系,掌握人的心理活动的规律,控制和预测人的行为,以利于充分发挥人力资源的作用,提高生产效率和工作效率,就是管理心理学研究的主要问题。

2. 管理心理学研究的任务

管理心理学研究的基本任务是提高工作效率和劳动生产率,为实现我国社会主义现代化建设服务。管理心理学就是从心理学的角度研究人在工作中的各种心理问题,人在生产活动中的各种心理活动因素。这就要求心理学提供感觉、知觉、注意、思维、情感、意志、活动、技能和需要以及个性特征等方面的规律性知识,从而不断改进工作方法,提高工作效率。

具体来说,研究管理心理学,就能使我们掌握管理工作中个体、群体、组织和领导的心理活动规律,从而制定出正确的管理方针、政策和方法,以提高领导者的管理水平,提高全体职工的生产、工作效率,为实现社会主义现代化建设服务。

在我国,管理心理学的另一个基本任务是为社会主义精神文明建设服务。

具体说来,研究和掌握管理心理学的理论,根据人们在生产实践和各种不同的工作岗位上的心理活动规律,有针对性地激发职工主人翁的责任感,振奋职工为祖国“四化”建设的献身精神;结合生产实践和工作实际,研究职工的心理特点,可以做到因人制宜,人尽其才,才尽其用,培养良好的个性品质和道德情操;结合企事业单位的管理工作实践和人事考核与奖惩活动,研究职工对考核和奖惩活动的心理状态,有利于正确贯彻按劳分配原则,使职工在获得物质奖励的同时,也受到社会主义精神文明教育;结合日常工作和生活中的各种集体活动,研究职工的人际关系,培养职工的群体意

识,增强职工的团结,有利于树立良好的团体风气;结合企事业单位的各级领导工作实际,研究领导者在各种不同的领导工作中的心理活动规律,以不断提高各级领导者的领导水平和领导艺术,可以充分发挥领导干部的先锋模范作用;研究管理活动中的各种物质因素和精神因素对职工的心理活动的影响,以预测职工在日常生活、工作和生产中的种种行为与效果,可以增强对职工进行思想政治工作的预见性和针对性,使我们的思想政治工作做在前边,做得恰到好处。

二、管理心理学研究的内容与特点

1. 管理心理学研究的主要内容

管理心理学研究的内容是围绕管理活动中人的因素展开的。主要包括个体心理和行为的管理、群体心理和行为的管理、组织心理和行为的管理、领导心理和行为的管理。

个体心理和行为的管理主要研究人的需要、动机与行为的关系、需要及其满足方式、影响职工工作行为的心理因素等。个体心理还研究人的个性与管理,着重研究人的个性差异与管理、态度与管理、职工的心理卫生与心理保健等问题。

群体心理与行为的管理主要探讨群体动力问题,包括群体对个体心理和行为的影响、群体中的人际关系、群体凝聚力、群体内的意见沟通以及非正式群体的作用及引导等问题。

组织心理和行为的管理着重研究组织的合理结构、组织效率和绩效的评价、组织改革与发展等问题。

领导心理与行为的管理主要研究领导的职能、领导者的权力及影响力、领导行为、领导的效能及其条件、现代领导者的素质、领导集体以及有效的集体领导条件等。

2. 管理心理学学科的特点

管理心理学是以管理学、心理学、工程心理学、社会心理学等

学科的理论与方法为基础的科学。但是,管理心理学并不等于这些学科理论的拼凑,它具有自身的一些特点:

(1)管理心理学不同于一般心理学。心理学是研究人的心理现象发生过程最一般规律的科学。它包括人的心理过程和个性心理等。心理过程又包括认识过程、情感过程和意志过程。个性心理又包括需要、动机、态度、信念、兴趣、理想、能力、气质和性格等。

管理心理学研究的则是管理过程中人的社会行为心理活动的规律。管理心理学要完成这样的研究任务,必须借助心理学有关人的心理活动和个性心理活动的理论与方法。但是,管理心理学研究的只是如何在管理过程中具体运用心理学的理论,而不是研究心理学本身。管理心理学只适用于管理领域,它较心理学更具针对性。

(2)管理心理学不同于社会心理学。尽管社会心理学的研究内容在管理过程中的具体运用便成了管理心理学的研究内容,但是社会心理学并不等于管理心理学,它们在研究范围与适用方面都不同。社会心理学研究人的心理活动侧重于社会上人们彼此交往过程中的心理活动规律;而管理心理学研究人的心理活动,则侧重于管理过程中人们交往的心理活动。前者是为整个社会服务,而后者则只为管理工作服务。所以管理心理学较之于社会心理学更具个性。

(3)管理心理学不同于管理学。尽管管理学与管理心理学都研究如何发挥人的积极作用,但是,它们研究的范围是不同的。管理学是在研究人物关系上讲人的重要作用,而管理心理学是在研究人与人的关系上讲人的重要作用。所以管理心理学较之管理学更具集中性。

(4)管理心理学不同于行为科学。在一些著作中是在同一意义上使用行为科学与管理心理学概念的,似乎它们是同一的。但是,管理心理学与行为科学仍有不同的地方。行为科学侧重研究

的是人的行为表现,而管理心理学则侧重的是研究人的心理活动。前者是想通过对人的行为研究去发现人的心理活动,而后者则是要通过人的心理活动研究去预测和控制人的行为。所以,管理心理学较之于行为科学仍具有自身的特点。

三、研究管理心理学应遵循的基本原则

辩证唯物主义是心理学的理论基础,也是管理心理学研究所应遵循的基本原则。我们对管理心理学的研究,必须在辩证唯物主义的认识论和方法论的指导下进行。恩格斯说“唯物主义的自然科学不过是对自然界本来面目的朴素的了解,不附加以任何外来成分”。(《马恩选集》第3卷第527页)。毛泽东也说,要实事求是,“‘实事’就是客观存在着的一切事物,‘是’就是客观事物的内部联系,即规律性,‘求’就是我们去研究”(《毛泽东选集》横排合订本第801页)。这就是说,一切科学研究都要求“实事求是”,即按照事物的本来面目反映事物。这种认识事物的原则,也是管理心理学研究所应遵循的基本原则。

1. 客观性原则

管理领域中的一切心理现象都是一种客观存在的事实,它是和管理活动的外部条件和内部条件互相联系的。因此,在管理心理学的研究中,必须贯彻客观性原则,也就是尊重客观事实,按照事物的本来面目认识事物。所以,管理心理学在研究职工的各种心理活动时,就要从这些可以观察得到的现象中去研究,从这些可以检查的活动中去研究。人的心理活动不管有多么复杂以及存在种种假象和掩饰,但在一个人的具体活动中总是有所表现的,在其内部的生理机制上也是有所反映的。这就要求研究者在调查中如实地记录被试者对外部刺激的反应以及被试者的自我报告。对于应验方案或调查方案的设计、材料的收集整理、实验或调查结论的得出,都必须在掌握事实的基础上,进行全面的分析,严密的处理,

特别是对待一些前后矛盾的现象,不能只作简单的肯定,或简单的否定,而要以客观的实验结果或调查材料去加以证实。

2. 联系性原则

人生活在一个复杂的自然环境和社会环境里,他的任何心理现象的产生和发展都要受到自然环境和社会环境中种种因素的影响和制约。因此,人的心理现象不是一个内部封闭的绝缘系统,而是和外部环境的刺激、主体的状况和反应活动紧密地联系着。所以,在管理心理学的研究中,还必须贯彻联系性原则。在考察职工的心理活动时,不仅要考虑引起不同工种职工某种心理现象(如情感、需要和动机等)的原因、时间、地点、条件、主体状态,还要考虑与此相联系的其他有关因素的影响,要在各种因素的相互联系的关系中去研究职工在不同的生产实践和工作岗位上的心理活动规律。

3. 发展性原则

世界上的万事万物都处在运动与发展变化之中,职工心理活动也在发展变化之中。所以,管理心理学的研究也要贯彻发展性原则。在考察职工的心理活动时,要特别注意职工的需要、动机、态度、行为、思想情感、人际关系等在一定条件下的发展变化。企业管理工作者掌握了有关这些方面的职工心理活动的规律,就可以引导职工的行为向着有利于提高企业的生产效率和工作效益,有利于开展社会主义精神文明的方向发展。

管理心理学的研究,除应遵循客观性、联系性和发展性等三项基本原则以外,还应根据具体的研究实际,采用一些具体的研究方法。例如,在管理心理学的研究中,经常用到的有观察法、实验法、产品分析法、调查法、问卷法、测验法等。不过,这些方法都有自己的优点和缺点,因而要根据管理心理学的具体研究任务的需要,采用一种或把几种方法结合起来使用,以便相互补充。

第二节 管理心理学的产生与发展

一、国外管理心理学发展概况

心理学从包罗万象的哲学中分离出来仅有一百多年的独立发展史。自 1879 年冯特于德国莱比锡大学首创第一个心理实验室以来,心理学才成为一门独立的科学。而管理心理学的研究则是十九世纪末二十世纪初的事。

管理心理学并没有一个统一的名称,最早的时候,人们称它为“工业社会心理学”,以后又改叫“组织心理学”,或称为“管理心理学”。

十九世纪末,近代自然科学得到了迅速发展,随着自然科学的发展,科学技术日益成为生产力发展的主要因素,促进了生产的极大发展;生产的极大发展,又反过来促使管理心理学的研究日益向广度和深度方面发展。

二十世纪初期,相继出现一些研究心理学在工业生产中的应用的心理学家和著作。比较有名望的人物沃尔特·迪尔·斯科特(Walter Dill Scott)、费雷德里克·泰罗(F * W * Taylor, 1876 - 1915)和雨果·闵斯特伯格(Hugo Munsterberg, 1863 - 1916)。

1901 年斯科特渴望把心理学的理论应用到工业的广告中去。经专心致志地研究,他于 1903 年发表了第一本把心理学同工业相结合的著作《广告理论》。闵斯特伯格是德国的心理学家,他把自己研究的成果在 1913 年出版的《工业效率心理》一书中做了较全面的论述。泰罗在管理心理学上是一个影响较大的人物,他是美国工程师。1900 年前后,泰罗在伯利恒钢铁工厂亲自观察、研究和改革了工人操作劳动的规程。提高了劳动生产率。泰罗为了调和工人希望雇主能给予较高的工资与雇主希望给工人较低工资之

间的矛盾,开始研究工人的最佳操作方法,促使工业设计观念和效率人的产生。他在多年的研究工作中,建立起了系统的关于管理方法的理论、标准化理论、时间分配理论、计划与责任的理论、计件与工资的理论。同时,他还研究制定了按能力定职付酬的领班制。他的管理科学理论在他的1895年出版的《按件计酬制度》、1903年出版的《工厂管理》和1911年出版的《科学管理原理》等著作中给予了系统的说明与论证。所以,西方管理学界称他为“科学管理之父”。随着管理理论研究的不断发展,泰罗的理论逐渐为资本家们所接受,成为他们剥削工人阶级和榨取剩余价值的重要工具。当工人群众在实践中已经认识到这些理论是为资产阶级剥削工人阶级服务的时候,纷纷起来抵制和抗议这些理论的使用。但资本家为了获取高额利润,仍然在他们经营的企业里,把整个企业的成员分成两大部分:一部分是受过训练的标准化的操作工人,一部分是有专业知识的协助资本家管理工厂的管理人员。

二十世纪二、三十年代,心理学家开始参与了工厂管理的研究。从心理学角度出发,进行实验研究,取得了一定的实效。如哈佛大学的心理学家梅奥(E * Mayo, 1880 - 1949)在芝加哥电气公司霍桑工厂进行了实验。实验的目的在于探讨工作环境对人心理的影响以及这种影响对生产效率有什么关系。他认为如果工人要求增加照明光亮,给其换一个同样亮度的灯泡,工人也会增加产品的产量。实验是这样进行的:在工作房内给予不同的照明度,可以观察到随着照明度的增加,生产量也在增加。他观察到当照明度增加以后,使工人不知道,增加的光度又降了下来,而生产效率仍在增加。这一问题的发现,使他认识到这是工人心理性需要的满足,这种满足尽管实际上是空的假的,但只要工人提出要求,使他们在心理上得到满足,也可以提高工人的工作情绪。

在管理心理学建设上做出重大贡献的是霍桑的实验(即从1924 - 1932年的研究活动),它开创了管理心理学的许多领域。霍

桑在研究中发现,诸如照明、休息和薪水等条件与组织气氛相比,对于提高生产效率要小得多,因此企业的管理者不能只简单的考虑某些物质条件的改善,而要具备对人与人之间关系的组织、调动、控制和沟通的能力,监督和管理好各种群众组织具有重要的意义。这些因素被心理学家称作社会的心理力量,它们可以影响甚至决定工作人员的积极性、生产效率和对待工作的态度。

随着现代管理科学理论的发展,管理心理学理论也有了进一步的发展。从第二次世界大战以后,现代科技突飞猛进,生产技术不断革新。科学技术的发展,不但促进了物质生产的极大提高,而且也增进了人类的文明建设。这就使各企业事业系统的组织和管理工作在信息上有了惊人的扩张和膨胀,在性质上也更趋向于复杂化。从管理实践上看,生产力越发展,技术越进步,组织也就越复杂;组织的复杂,说明分工精细,又有纵横交错的联系;而事业的成败,取决于对这些系统的控制能力。因此,管理理论在不断地加强。管理理论的加强是从两个方面进行的:一是继承和发展泰罗的管理理论,采取现代化的统计方法、数理统计、运筹学等理论去加强对操作方法和作业计划的研究,形成一种现代的严密的组织管理的科学系统。二是强调重视人的因素,研究人的行为管理,诸如人的动机与态度,人员选择与训练,协作与分工,行为与效率等管理心理学。从历史上看,由于人们主要的目标是向自然索取财富,所以人们对于自然的研究远远地超出对人类自身的研究。从宏观世界到微观世界的许多极其精细的奥秘,人们可以作出准确无误的答复,而对于人自身的许多东西,在我们面前还是个谜。这种对主观的研究远远落后于对客观的研究的文化失衡现象,已被现代人们和众多的科学家所认识和领悟,如果再不研究人自身的各种机能,也就影响了对客观世界的研究,于是对于人的行为进行研究的科学大大地加强起来。这就是管理心理学迅速发展的原因。

我们要在这个大发展中,学会管理的科学化,要用管理心理学的理论去协调人与人之间的关系,促进社会主义现代化建设的不断发展。

从管理心理学的发展概况来看,美国是当前世界上管理心理学研究比较发达的国家。自1959年美国心理学家海尔(mohair)发表文章,把工业心理学划分为人事心理学、人类工程学和工业社会心理学以来,这种观点得到学术界的普遍承认。工业社会心理学就是我们现在所称的“管理心理学”或“组织心理学”。从本世纪六十年代至现在,这门学科的运用,在美国得到了迅速发展。这种发展不仅表现在研究课题的数量和范围不断扩大、研究中心不断增长上,而且还表现在大量出版有关管理心理学的专著和教科书上。这些事实表明,管理心理学在美国已逐步形成完整的体系。据美国心理学会的统计,美国目前研究管理心理学的博士就有两千多名,他们对管理心理学的研究对象不限于工业企业的管理心理,而且还扩大到对各种事业的管理心理的研究。

苏联的管理心理学研究是从本世纪七十年代开始的。1971年,苏联在国家科委国民经济管理研究所设立了全国第一个管理心理学研究机构——管理社会学和管理心理学教研室。1979年出版了季托夫(A * N * KNTOB)的研究成果:《管理心理学》。这是苏联的第一本管理心理学教科书。

在我国,管理心理学的研究目前还处于创建和发展阶段。1979年,我国心理学会筹建了“工业心理专业委员会”,并接着召开了首次专业会议。这次会议明确了我国工业心理学包括工程心理学和管理心理学。当前,主要还是向工业企业领域介绍有关管理心理学的知识,举办各种类型的管理心理学讲习班,作一些普及宣传工作。我们管理心理学工作者的研究工作,还刚刚开始。但是,我国管理心理学的研究和应用发展是比较快的。近年来在大学和干部教育系统普遍的开设管理心理学课程,扩大了人们对这

门学科的了解和应用的范围。研究人员的不断增加,又使这门科学的研究不断地向广度和深度发展。因此,我们相信,经过我国管理心理学研究人员和管理者的不断努力,社会主义管理心理学的研究和推广应用工作必将在我国迅速地发展起来,并为我国社会主义现代化建设事业发挥出它应有的作用。

二、我国管理心理学的研究方向

管理心理学在国外也是一门新兴的应用科学,以往在我国一直是一个空白点,建国以来对这个科学领域研究得很少。我们党粉碎了“四人帮”,结束了十年动乱以后,特别是党的十一届三中全会以来,全国人民在党中央的正确领导下,在“解放思想,开动脑筋,实事求是,团结一致向前看”的号召下,我国心理学界和企业管理学界才开始接触到国外有关管理心理学的资料,引起了重视。1980年4月,工业心理专业委员会召开了首次专业会议。自此以后,我国心理学工作者和管理科学工作者共同努力,向工业部门介绍管理心理学的知识,不少地方也先后举办了管理心理学的讲习班,探讨管理心理学知识在我国工矿企业中的应用问题。

当前,我国人民正在中国共产党领导下为实现“四个现代化”而努力奋斗。实现“四个现代化”要求企业管理现代化。因此,邓小平同志要求“全党必须再重新进行一次学习”。“要学会用经济方法管理经济。自己不懂就要向懂行的人学习,向外国的先进管理方法学习。”要着重抓紧三个方面的学习,一个是学经济学,一个是学科学技术,一个是学管理。学习好,才可能领导好高速度、高水平的社会主义现代化建设。”所以,不仅各级管理者、领导者,而且全党同志都应当学习好管理科学,学好管理心理学,掌握应具备的管理知识。我国的社会主义管理心理学的研究,必须坚持为实现我国社会主义四个现代化的物质文明建设和社会主义的精神文明建设服务的方向。为了坚持这个研究方向,在管理心理学的

研究中,我们认为应遵循以下几个原则:

1. 管理心理学研究要有利于建设具有中国特色的社会主义现代化国家

我国是以马列主义、毛泽东思想为指导思想的中国共产党领导的社会主义国家,它是由半殖民地半封建的旧中国发展而来的,是有十一亿人口的大国。因此,走我们自己的道路,建设有中国特色的社会主义现代化国家,不但是可能的,而且是必须的。

建设有中国特色的社会主义现代化国家,这不仅是我国老一辈无产阶级革命家的心愿,而且也是我国各族人民的期望所在。翻开中国的历史,有为世界人民作出贡献的光荣的一页,也有备受外国侵略、丧权辱国、人民遭受痛苦的一页。究其原因,归根结底是由于我们的祖国在旧中国处于半殖民地半封建的社会,工业薄弱,经济落后,所以在近代史上处于被侵略、被压迫的屈辱地位。这种屈辱的历史,深深地教育了我国各族人民,使我们懂得了只有努力发展经济,建设有中国特色的社会主义现代化强国,才能保证我国永远立于不败之地。

全国人民的期望,是建设有中国特色的社会主义现代化国家的强大动力。期望是管理心理学的一个重要理论。任何集体或个人总希望通过一定的努力去达到预想的结果,这是人们心理活动的普遍规律。人们达到目标的期望概率越高,就会越有信心、有决心,就越能激发出强大的力量。所以,研究社会主义的管理心理学,就要遵循人们的期望心理,引导人们为建设有中国特色的社会主义现代化国家发挥最大的积极性,做出最大的贡献。

2. 管理心理学研究要有利于加强思想政治工作

思想政治工作是我们党的一项重要工作。在革命战争中,是靠全党全军和广大人民群众的政治觉悟,团结一致,打败了武器比我们好得多的日本侵略者和国民党反动派。在社会主义建设中,又是靠全党和全国人民的社会主义觉悟,克服旧社会遗留给我