

GUANLI XINLIXUE YUANLI YU YINGYONG

# 管理心理学原理与应用

薛振田 刘启辉 董振娟 主编

中国海洋大学出版社

· 青岛 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

管理心理学原理与应用/薛振田等编著. —青岛:中国海洋大学出版社,2005.4

ISBN 7-81067-702-0

I. 管… II. 薛… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 022495 号

中国海洋大学出版社出版发行

(青岛市鱼山路 5 号 邮政编码:266003)

出版人:王曙光

日照报业印刷有限公司印刷

新华书店经销

\*

开本:850mm×1 168mm 1/32 印张:10.75 字数:270 千字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

印数:1~2 100 定价:18.00 元

# 目 录

<b>第一章 概论</b> .....	(1)
第一节 什么是管理心理学.....	(1)
第二节 研究管理心理学的意义和方法.....	(7)
第三节 管理心理学的产生和发展 .....	(17)
<b>第二章 人性假设与管理</b> .....	(30)
第一节 “经济人”假设与“X”理论 .....	(30)
第二节 “社会人”假设与“人群关系”理论 .....	(34)
第三节 “自我实现的人”假设与“Y”理论 .....	(38)
第四节 “复杂人”假设与“超 Y”理论 .....	(41)
<b>第三章 社会知觉与管理</b> .....	(45)
第一节 知觉原理及其在管理中的应用 .....	(45)
第二节 社会知觉与管理 .....	(50)
第三节 归因与归因偏差的防止 .....	(61)
<b>第四章 情绪情感与管理</b> .....	(70)
第一节 情绪情感概述 .....	(70)
第二节 情绪与工作效率 .....	(78)
第三节 情绪情感与管理 .....	(82)
第四节 挫折与管理 .....	(90)
<b>第五章 个性心理特征与管理</b> .....	(101)
第一节 气质与管理.....	(101)
第二节 性格与管理.....	(106)
第三节 能力与管理.....	(113)

<b>第六章 需要、动机与激励</b> .....	(126)
第一节 需要、动机与行为 .....	(126)
第二节 激励理论 .....	(129)
第三节 激励实施 .....	(139)
<b>第七章 态度与管理</b> .....	(151)
第一节 态度概述 .....	(151)
第二节 态度的形成与转变 .....	(155)
第三节 态度与管理——工作满意度研究 .....	(163)
第四节 态度的测量 .....	(167)
<b>第八章 群体心理与管理</b> .....	(175)
第一节 群体概述 .....	(175)
第二节 群体心理对个体心理的影响 .....	(182)
第三节 群体内聚力与群体绩效 .....	(190)
第四节 群体冲突与沟通 .....	(195)
第五节 非正式群体及其管理 .....	(210)
<b>第九章 人际关系与管理</b> .....	(216)
第一节 人际关系概述 .....	(216)
第二节 人际吸引和人际交往 .....	(222)
第三节 人际关系的平衡与调节 .....	(235)
第四节 人际关系的测量 .....	(239)
<b>第十章 领导与决策心理</b> .....	(247)
第一节 领导心理概述 .....	(247)
第二节 领导者的影响力 .....	(249)
第三节 领导者的心理素质 .....	(254)
第四节 领导艺术与决策心理 .....	(262)
<b>第十一章 组织心理</b> .....	(271)
第一节 组织效率与组织模式 .....	(271)
第二节 组织变革与组织发展 .....	(280)

---

第三节 学习型组织与团队建设·····	(290)
第十二章 人力资源管理·····	(306)
第一节 员工的招聘与选拔·····	(306)
第二节 员工的使用与培训·····	(317)
第三节 绩效考核·····	(325)
参考文献·····	(335)
后记·····	(337)

# 第一章 概论

20 世纪 50 年代,随着管理心理学理论的不断完善与应用范围的不断扩大,管理心理学已发展成为一门独立的学科。在接触这门年轻而有发展潜力的学科时,我们首先要弄清其研究对象和内容、研究原则和方法,了解这门学科的产生、发展及未来去向,明确学习和研究管理心理学的任务和意义,从而在总体上把握这门学科,增强学习的自觉性和主动性。这正是本章所要阐明的内容。

## 第一节 什么是管理心理学

任何一门学科都有其特定的研究对象和研究内容,否则就不可能成为一门独立的学科。尤其是在学科林立的时代,一门学科在研究对象上的质的规定性和特殊性,更是关乎这门学科的生存和发展。那么,管理心理学是怎样一门学科,它与邻近学科是什么关系,是我们首先必须弄清楚的问题。

### 一、管理心理学的研究对象

管理心理学的研究从西方看可以追溯到 20 世纪 20 年代,在当时被称为工业社会心理学。管理心理学的名称在 20 世纪 50 年代出现于美国。鉴于“管理”带有“居高临下”和“强制”之嫌,在美国,今天人们更乐意接受非常流行的“工业组织心理学”或“组织心理学”的称谓。管理心理学还有一个别称叫“组织行为学”,我国学

者比较普遍的看法是,两者的内容大同小异,基本上可以通用。实际上,管理心理学在侧重研究管理中的心理活动规律时,离不开对行为的研究;而组织行为学在侧重研究组织中的行为规律时,也离不开对心理的探索。心理与行为有着密切的联系:心理指导行为,行为反映心理;心理是人行为的内隐活动,行为是人心理的外显表现。人的行为与心理都有其发生、发展和变化的规律。从严格意义上说,管理心理学更强调借助心理学的原理和方法研究管理活动,旨在研究行为内在的心理活动的规律性,并采取相应措施与对策,突出实践和应用。

管理心理学是研究管理过程中人的心理及其规律的一门科学。它从管理出发,探讨并揭示人在管理活动中的心理活动规律,寻觅激励人的行为动机的途径与方法,调动组织成员的积极性,提高组织效率,更有效地实现组织目标。管理心理学的研究对象是组织管理中人的心理活动规律。这里的“组织”,不仅包括企业组织,也涵盖政治、经济、军事、文化、教育等社会组织。

从管理心理学最初的名称到时下西方比较流行的称谓中,我们不难看出在当时及现在人们对其研究对象的认识。不仅是在国外,国内也是如此,很多学者认为管理心理学就是一门研究企业管理中人的心理现象、心理活动规律的科学。在他们看来,管理心理学就是“将企业中的人作为独特的研究对象”<sup>①</sup>。如果说这种认识在二三十年前尚与管理心理学的整体发展状况相吻合的话,那么在今天看来,显然已不能反映管理心理学的研究现状和水平了。随着时代的发展,管理心理学的研究对象已突破初创时期对企业管理中人的心理活动规律的探索,而将研究视角伸向了政治、经济、军事、文化、教育等领域,派生了思想政治管理心理学、军事管理心理学、经济管理心理学、人事管理心理学、学校管理心理学等

<sup>①</sup> 苏东水著:《管理心理学》,复旦大学出版社1992年版,第3页。

诸多部门管理心理学<sup>①</sup>。当然,在今天,企业管理中的心理活动仍然是管理心理学研究的一个重要领域。管理心理学的研究成果对企业管理、学校管理以及其他行业的管理工作都有重要的参考价值。目前国内有的学者提出应将管理心理学划分为广义管理心理学和狭义管理心理学。狭义的管理心理学专指“经济管理心理学”或“企业管理心理学”,而广义的管理心理学则应以政治、军事、经济、文化和教育等社会组织的管理活动中与心理学相关的内容为研究对象。这种划分正是基于管理心理学研究领域不断拓展的事实。

## 二、管理心理学的研究内容

一般来说,管理心理学的研究内容包括四个方面。

### (一)个体心理

任何组织系统都是由个体组成的,企业生产和组织活动也是通过个人实现的。因而,研究组织系统内管理过程中的心理活动规律,就离不开对个体心理的研究。个体心理一直是管理心理学研究的重点。管理心理学中的个体心理研究,包括心理过程和个性心理两个方面。本书第三章“社会知觉与管理”、第四章“情绪情感与管理”就是从心理过程角度来研究个体心理与管理的,而第五章“个性心理特征与管理”、第六章“需要、动机与激励”、第七章“态度与管理”则是从个性心理特征、个性倾向性角度来研究个性心理与管理的。

### (二)群体心理

虽然管理活动最终都将表现为对具体个体的管理,但个体总

---

<sup>①</sup> 张明正,等主编:《管理心理学理论与方法》,中央民族大学出版社1997年版,第2~4页。

是存在于群体之中,而且群体一旦形成,又具有单个个体所不具有的心理特征。群体心理对个体心理也有着重要的影响。群体凝聚力与群体士气、群体冲突与沟通、非正式群体与团队建设、群体内人际关系的调节等,都是群体心理部分研究的内容。本书第八章“群体心理与管理”、第九章“人际关系与管理”正是从这一角度展开论述的。

### (三)领导心理

诚然,领导者都是作为个体而存在的,领导也必然是一个小的群体,但由于领导者特殊的地位及特殊的影响力,使得他们的心理活动又不同于一般个体心理与群体心理。领导心理因其独特性而成为管理心理学研究的另一重要内容。本书第十章“领导与决策心理”即反映这方面内容。

### (四)组织心理

所谓组织心理,其实就是研究在各种组织系统中组织环境对组织成员心理和行动上的影响。其具体内容包括组织结构、组织效率与组织模式,组织的变革与发展等。本书第十一章就是专门研究组织心理的。

本书最后一章还对近几年颇热的人力资源管理问题作了专门论述。

## 三、管理心理学的学科性质及与相关学科的关系

管理心理学是运用心理学的原理和方法,研究管理过程中人的心理活动及其规律的一门学科。人们通常把它看作心理学的一个分支。在国际心理学会议上,往往将管理心理学放在应用心理学中。确切地说,管理心理学是介于管理科学和心理科学之间的一门边缘性、交叉性学科,也是一门综合性很强的学科。它与管理

学、心理学、行为科学、人类学、经济学、社会学、政治学、生理学等学科联系较为密切。一方面,管理心理学从这些学科中汲取营养,吸收这些学科的研究成果;另一方面,管理心理学也为这些学科提供素材,丰富和充实这些学科。管理心理学既有自然科学的特性,又有社会科学的性质。下面我们主要分析一下管理心理学与心理科学、管理科学、行为科学的关系。

### (一)管理心理学与心理科学的关系

心理学是一门从一般意义上研究人的心理现象及其规律的科学。它研究的主要内容是人的一般心理过程和个性心理。管理心理学研究的则是管理活动过程中人的心理问题。心理科学像一棵大树一样,有很多分支。管理心理学是探索如何把心理科学的基本理论和研究成果具体应用到管理领域中去的一门应用心理学,是心理科学的一个分支。随着心理科学基本理论研究的深入和发展,必将推动管理心理学的发展;而管理心理学的发展,又将反过来验证和丰富心理科学的基本理论,促进心理科学的繁荣。由此可以看出,管理心理学与心理学的关系就是个别与一般、特殊与普遍的关系,二者密不可分但又不能互相替代。

### (二)管理心理学与管理科学的关系

前苏联心理学家阿·伊·基多夫曾指出:管理心理学作为一门边缘学科,从包容的关系上讲它“既是心理科学的一个分支,同时又是管理科学的组成部分”<sup>①</sup>。基多夫的概括是很有道理的。

管理科学是一门系统研究管理活动基本规律和一般方法的科学。按照马克思主义基本观点,管理是自然属性和社会属性的统

---

<sup>①</sup> [苏]阿·伊·基多夫著,翟绍棠译:《经济管理心理学》,辽宁大学出版社1986年版,第48页。

一。一方面,由于生产的社会化,为了有效地组织生产,在任何时代,管理都是必需的,这是管理的自然属性。但另一方面,管理又是在一定的生产关系条件下进行的,它体现的是生产资料占有者的管理意志,这是管理的社会属性。不同的时代,管理的意义是不同的。但从管理方法的角度看,任何时代都要研究被管理者的心理活动及其规律。因此,管理心理学所研究的基本内容应该也是必然是管理科学研究的重要内容。时至今日,管理科学本身已大大超出了经济管理的范围而成为管理的一般理论的科学,管理心理学也同样早已超出工业管理心理学的范围而成为一般性地研究管理者与被管理者相互作用条件下的各类心理现象及其规律的一门科学。管理科学与管理心理学,从包容的关系上讲,应该说管理心理学是管理科学体系中的一个组成部分,因为现在所有的管理理论都强调,“人”的问题永远是组织管理中的最重要的部分。“人”的管理是整个管理科学中的核心问题,在今天,如果一个管理者不掌握管理心理学的方法和技术,那他永远不会成为出色的管理者。

### (三)管理心理学与行为科学的关系

行为科学是20世纪50年代产生于美国的一门应用心理学、社会学、人类学等理论来研究人的各种行为规律的科学。它是一门综合性很强的学科,应用也非常广泛,如公共行政、司法、教育、保健、国家事务等,而管理是它的重点应用领域。管理心理学与行为科学既有区别又有联系。行为科学主要是从人的行为方式出发来研究如何实施管理的,它注重的是人的行为规律以及如何利用该规律来提高人的工作积极性和工作效率。而在管理心理学看来,人既是生物学意义上的人,又是社会学意义上的人,且后者更为重要。既然人不是简单的动物,而是复杂社会系统中的成员,是社会化的人,那么,人在社会的交往与工作中,就不只关心物质的利益,更关心工作中的人际关系。这决定了管理心理学对人的研

究更多的不是人的行为方式,而是从人的心理活动状态出发。当然,从研究的内容上看,行为科学与管理心理学还是有许多相近之处的。比如,行为科学研究个体行为,管理心理学研究人的动机激发理论;行为科学研究群体行为,管理心理学研究群体心理;行为科学研究领导行为,管理心理学研究领导与决策心理;行为科学研究组织行为,管理心理学研究组织心理。若考察行为科学的著作,许多内容是和管理心理学相似的。而且,虽然管理心理学致力于探索人的外部行为的内在机制即心理活动的研究,行为科学致力于探索人的心理活动的外在表现即行为的研究,但人的心理活动会通过外部行为表现出来,而对外部行为的分析又离不开对心理状态的探索。所以,管理心理学的研究离不开对人类行为的分析,行为科学的研究也离不开对人类心理奥秘的揭示。正是在这种意义上,使得管理心理学与行为科学发生密切的联系。所以,管理心理学的研究需要将心理和行为结合起来研究而不可偏废。

## 第二节 研究管理心理学的意义和方法

### 一、学习和研究管理心理学的意义

管理心理学是一门有着广泛应用价值的学科,学习和研究管理心理学的意义主要体现在理论和实践两个方面。

(一)学习和研究管理心理学是企业或组织提高管理水平和管  
理效能,推进管理工作现代化、最优化的需要

从实践方面看,管理心理学提供的原理、方法有助于管理者提高自身的管理水平和管理艺术,提高企业单位和党政机关的管理效能和生产、工作效率,从而推动管理工作的现代化和科学化,这

是学习研究管理心理学的首要任务和意义所在。

现代社会组织管理的水平和管理效能集中体现在被管理者的潜能和积极性的调动与发挥上。管理心理学通过对个体、群体心理的研究,能有效地帮助管理者运用多种激励手段,最大限度地调动被管理者的积极性、主动性和创造性,能增强组织系统内群体的凝聚力,发挥系统的整体功能。另外,管理心理学对领导心理的研究也有助于领导提高自身管理水平、威信和影响力,提高管理效能;通过对组织环境的分析和组织结构的优化,为组织系统内的每一个个体提供最适宜的工作环境,提高组织效率。

现阶段我国各项工作的整体管理水平还有待于进一步提高,管理工作的现代化尚处在不断的探索中。作为管理者,只有了解和掌握被管理者的心理特点和规律,才可能有针对性地制定科学的管理措施,采用更有效的管理手段和方法,充分调动被管理者的智慧和积极性,最大限度地提高生产和工作效率。同时不断提高自己的管理水平和艺术,促进管理效能的最大化。这是推进管理工作现代化和最优化的必然需求。

## (二)学习和研究管理心理学是构建有中国特色的管理心理学理论体系的需要

管理心理学是一门年轻的学科,其理论体系和方法论尚不成熟。因此,进一步完善理论体系和方法论,是管理心理学自身的一项艰巨而迫切的任务。当前美国、俄罗斯等国家都在努力完善和建立自己的管理心理学理论体系。

如何探索建立适合我国国情、有中国社会主义现代化建设特色的管理心理学理论体系,是摆在我国管理心理学工作者面前的一项刻不容缓的课题。当前,我们必须做好三个方面的工作。

### 1. 系统挖掘和整理中国古代管理心理思想,古为今用

管理心理学作为一门独立学科正式出现于美国,但在中国古

代浩如烟海、汗牛充栋的典籍中,蕴含着非常丰富的管理心理思想。这些中国古代的管理心理思想深深扎根于中华民族优秀营养宝库,是古代先哲留给我们后人的宝贵文化遗产。我们在构建有中国特色的管理心理学理论体系时,必须认真汲取它的营养。中国古代丰富的管理心理思想大多散见于经史子集之中,一些学派或学者虽有自己的逻辑体系,其中不少与现代管理心理学颇有异曲同工之妙,但总的说来,仍然比较零碎,需要我们进行系统的发掘和整理,去粗取精,去伪存真,取其精华,弃其糟粕,做到古为今用。这项工作对于建立有中国特色的管理心理学体系具有十分重要的意义。

## 2. 借鉴和吸收国外管理学思想的精华,洋为中用

管理心理学作为一门独立的学科,在经济比较发达的美国首先出现,并迅速发展。如今,在西方发达的国家,管理心理学获得了广泛应用,其理论体系和方法论也日臻成熟和完善。我国管理心理学的研究起步较晚,尚处于初创阶段,我们需要借鉴学习国外的管理心理学研究成果。“他山之石,可以攻玉”,这对于尚处在起步阶段的中国管理心理学的发展尤为必要。当然,我们也应该看到,西方管理心理学,既有反映现代生产的要求和人性某些共同规律的一面,也有这样那样的局限性,如回避用阶级属性来分析人性,用资本主义的社会规范、思想意识和价值观为准则来研究人的心理和行为等。我们不能因为西方管理心理学存在这样那样的局限而全盘否定,也不能全盘端来,而应一分为二,取其精华,弃其糟粕,洋为中用。我们要借鉴国外先进的管理心理学思想和理论,要学习西方管理心理学家深入实际亲临现场进行观察、访谈、实验的研究作风和注重定性分析与定量分析相结合、主观假设与客观验证相统一的工作方法等,为我所用,这对于建立有中国特色的管理心理学体系有重要的现实意义。

## 3. 理论联系实际,学以致用

理论的意义就在于指导实践,为实践服务。不能解决实际问题的理论是空洞的教条。当前我国社会主义现代化建设事业正在如火如荼地全面展开,各行各业的管理也涌现出一批先进典型。这些管理上的成功经验和做法无不自觉地遵循了管理心理学的一般规律。我们在发掘和整理中国古代的管理心理思想宝库和吸收国外管理心理学精华,构建有中国特色的管理心理学理论体系时,必须结合我国现时的国情,必须关注当代中国蓬勃发展的管理实践,认真总结和提炼这些活生生的管理创新典范,坚持“由实践到认识,由认识到实践”这一认识论原则,理论联系实际,学以致用,努力建立具有中国特色的管理心理学理论体系。

## 二、研究管理心理学的原则与方法

目前,管理心理学作为一门独立学科还不够成熟,这不仅表现为其学科理论体系不尽完善,也表现为方法论上的苍白无力。管理心理学研究对象的特殊性决定了它的研究方法有其自身的特点。对它的研究不能像物理、化学、生物学等自然科学那样可借助于其他的工具(如望远镜、显微镜、各种设备和化学制剂等)来研究,也不能完全在实验室里进行,只能通过观察、调查来了解和分析人的行为表现,通过适当的技术手段诱发人们的特定反应来进行研究。因此,研究管理心理学,必须遵循一定的研究原则,采用科学的研究方法。

### (一)管理心理学研究的基本原则

辩证唯物主义和历史唯物主义是人类哲学思维和科学知识发展的最高成果,是我们认识世界的法宝和利器,它为一切科学研究提供了正确的世界观和方法论,也是管理心理学研究必须遵循的指导思想。管理心理学的研究还要考虑以下几条基本原则。

#### 1. 客观性原则

所谓客观性原则,就是指研究者要以客观的态度,运用客观的手段,对事物进行客观的分析,得出客观的结论。

人的心理是对客观现实的反映,人的心理也是一种客观存在,有其自身产生、发展、变化规律。由于心理是一种内在体验,难以直接对之进行观察和测量,绝大多数心理现象还只能通过言谈举止、表情动作和活动产品的观察、分析、测量来间接推知。而且,人的心理与行为之间往往不是简单的一对一的关系,加之心理现象人皆有之,研究者很容易出现主观猜测与臆断。人类的管理活动本身也是一种客观存在的社会活动。管理心理学研究对象的特殊性,决定了管理心理学的研究首先必须遵循客观性原则,对任何管理心理现象都必须按照它本来的面目加以考察,进行客观的研究,切忌主观猜测和想当然。我们在研究中必须如实进行观察和记录,尽可能完整地收集资料;在分析资料作出结论时,必须尊重资料提供的事实情况,对于不符合研究者设想的结果要实事求是地进行分析,不可随心所欲地对材料进行取舍,更不能任意添加和臆测。惟如此,研究才可能是客观的、科学的。

## 2. 发展性原则

所谓发展性原则,就是指研究者要根据动态发展的观点进行分析、判断,预测事物的发展规律。企业管理活动总要随着内外环境条件的变化而变化,伴随着管理活动发生的心理现象也必然随之发展变化。可见,管理心理学研究从指导思想到方法、手段都应该遵循发展性原则,不能简单和轻易地拿前人的结论去解释新现象、新情况。

我们在管理心理学的研究中不仅要注意组织中个体、群体、领导、组织心理和行为的现时特征,而且要考虑历史状况,预测最新动向与发展前景。这就必须遵循发展性原则,在研究中找出发展规律,以便把握时机、创造条件,将组织中个体、群体的行为引导到有利于实现组织管理的目标上来。例如,要评价一种新的奖励制

度对工人生产积极性的影响,就需要查阅历史资料,了解前一阶段产量、质量、消耗等客观指标和工人满意水平等软指标,也需要计算新制度实行后指标的变化,测量人们对新制度的态度,还需要进一步确定观察与追踪的具体途径和指标,去发现人们刚刚产生或即将产生的新动向。

### 3. 系统性原则

所谓系统性原则,就是要用系统的观点来考察心理现象,把人的心理作为一个开放的、动态的整体系统来加以考察。

现代管理心理学研究认为,组织是一个开放的社会技术系统,个体也是一个具有多种需要、受多个变量影响的极其复杂的有机系统。因此,我们在研究管理活动中的心理现象时,必须在各个因素的前后联系、相互作用的关系中去分析和认识,而不能把这些心理现象看作独立存在的东西进行孤立的研究。例如,在研究组织变革的方案时,就应当对整个组织系统中各个子系统之间的协调关系作出全面的分析,综合考虑组织结构与生产技术、目标系统等关系,还要考虑组织结构变化所引起的人事变动,以及人员心理状况会发生什么变化。我们在考察一个人、一个企业或组织成功的原因时,如果孤立地看问题,只归结为领导正确的决策或有和谐的人际关系,那是远远不够的,应该在更为宏观、更为系统的基础上发现导致成功的心理因素的整体效应,才会得出符合实际的科学结论。

## (二) 管理心理学的研究方法

管理心理学的研究方法有很多,比较常用的是以下几种方法。

### 1. 观察法

这是研究者用感官(如耳、眼等)或视听工具(如录像机、照相机、录音机等),直接观察他人的行为,并按时间顺序系统记录观察结果,以此来研究人的心理和行为规律的一种方法。