

管理心理学概述

〔学习目标〕

1. 了解管理心理学是怎样一门学科
2. 掌握管理心理学的概念和学科性质
3. 弄清管理心理学与其他边缘学科的关系
4. 明确管理心理学的目的
5. 领悟研究管理心理学的意义
6. 学会管理心理学的研究方法

〔技能要求〕

1. 如何运用心理之道进行管理
2. 尝试新的管理角色的扮演

引 例

什么都不灵试试这一招

查尔斯·施瓦布的工厂里有一位车间经理,他手下的工人完不成生产定额。“怎么回事”,施瓦布问经理,“像你这样能干的经理竟然无法使车间生产达到产量指标?”“我不知道”,经理回答,“我规劝他们,催促他们,诅咒、责骂他们,用前途及解雇来威胁他们,但是什么都不起作用”。

他们谈话时,正是白天快结束的时候,晚班工人很快就要来上班。施瓦布向经理要了一支粉笔,然后问离得最近的一个工人:“你们这一班今天炼了几炉钢?”“6 炉”。施瓦布没有再说一句话,用粉笔在地上写了一个大大的“6”字,然后走开了。

当晚班工人来上班时,看见地上一个“6”字,便问怎么回事。“大老板今天来了”,白班工人说:“他问我们炼了几炉,我们告诉他 6 炉,他就把数字写在地上了。”第二天早

晨,施瓦布又来到车间。晚班工人擦去了“6”字,写上了一个大大的“7”字。当白班工人来上班时,他们看到了地上写了个大“7”。好啊,得给他们点颜色瞧瞧。他们拼命地干起来。到下班时,地上留下一个硕大无比的、傲气十足的“10”。

情况就这样好转起来。很快,这个车间一跃成为全厂产量最高的车间。

这用施布瓦自己的话说:“要干成一件事,就要激起竞争。我不是指利用可怜的利欲,而是指利用好胜心。”

好胜心!挑战!决斗!这是振奋人们精神的可靠方法。

当艾尔·史密斯任纽约州长时,他遇到一个非常棘手的困难:魔鬼岛以西最臭名昭著的辛辛监狱里不断传出丑闻以及不堪入耳的谣言。史密斯需要一个强有力的铁腕人物去管理辛辛监狱。谁呢?他召见了新汉普顿监狱的刘易斯·罗斯。“去管理辛辛监狱怎么样?”史密斯轻松地问站在面前的罗斯,“那里需要一个有经验的人。”罗斯大吃一惊。他知道辛辛监狱的危险。这是一项政治任命,他不得不考虑自己的前途,这值得冒险吗?当史密斯看到他犹豫不决,便往椅背上一靠,笑了。“年轻人,你害怕了。我不责怪你。这是个困难的岗位,需要一个重要人物来挑起担子干下去。”

这样,史密斯提出了挑战,罗斯觉得这个主意不坏。他去了,而且呆了下去。他成了当时最负盛名的看守长。他的书《辛辛两万年》售出成千上万册。他上了广播电台,根据他在监狱中的生活拍摄了几十部电影。他进行了监狱改革,使罪犯重新做人,他创造了奇迹。

费尔斯通轮胎和橡胶公司创始人哈维·费尔斯通说:“我从未发现靠金钱,仅仅靠金钱就能吸引或留住人。我想是工作本身在起作用。”

行为科学家弗雷德里克·赫茨伯格同意这个观点。他对从工厂工人到高级经理的成千上万人的工作态度进行了深入研究,发现激发人们的主要因素是工作本身令人兴奋、令人感兴趣,人们就希望去干这项工作,就会被激励去干好它。

工作是每一个成功者所喜爱的,这是自我表现的机会,表现自身价值的机会,去赶超、去取胜的机会。

资料来源:卡耐基. 处理人际关系的艺术. 北京:北京出版社,1988

从以上的例子不难看出,金钱对人的激励是有限的。一个人要想获得真正的成功,靠的是对事业的追求和对工作本身的热爱。管理仍如是,不能仅靠外部的控制和利欲的满足,要激发起工作者内在行为的动力,激励人们自觉地去追求目标的实现。管理心理学就是一门适合人的心理之道、探求人们行为规律的科学。

本章就重点介绍一下管理心理学的学科性质、特点,以及如何把心理学的理论运用到管理中。

第一节 管理心理学是怎样一门学科

学习管理心理学,首先必须了解这门学科的研究对象、基本内容、体系结构,以及学习目的和方法。只有弄清上述问题,才能有的放矢,进行深入地学习和探讨。

一、什么是管理心理学

管理心理学是伴随现代管理学而产生的一门新兴科学,有着广泛的应用价值和发展前景。

1. 管理心理学的定义

管理心理学,又称为行为管理学,是研究管理中人的行为及心理活动规律的科学。即管理心理学是以研究人类的心理现象的规律性为对象,以调动人的积极性、提高工作效率与管理效率为目的的科学。

2. 管理心理学的特点

这是由管理对象所决定的。因为在人、财、物的管理中,居于核心地位的是对人的管理。企业是靠人来推动的,没有人的主体性,就没有企业生存的根基。有人干脆提出“企业就是人”的观念。要想提高企业的工作效率,增强企业的活力,就必须抓住人这一环节,最大限度地发挥人力资源的效用。

既然把企业中的人作为独立的研究对象,首先就应该研究企业中人的行为及心理规律,这不仅有助于预测和控制人们的行为,还能充分激发人的潜能,起到调动员工积极性的目的。

企业行为往往是由一个个具体的个体行为实施的,而把握个体行为以及行为背后的心理,就成为管理中不容忽视的一个因素。

恩格斯指出:“就个别人来说,他的行为的一切动力都一定通过他的头脑,一定要转变为他的愿望和动机,才能使他行动起来。”这里明确提出,个体行为的一切动力是由以愿望的形式表现出来的动机所驱使的。

因此,管理心理学作为研究企业行为中人的心理活动规律的一门科学,对整个管理理论的贡献和发展,有着不可替代的重要作用。

3. 管理心理学的性质

(1) 应用性

管理心理学是将心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学应用于管理的一门科学。

管理心理学是从现代管理学和行为科学发展过程中派生出的一门新兴学科,既涉及到管理学,又不是管理学;既采用了心理学的研究方法,但与普通心理学的体系构成不同。可以说,它包容了社会科学和自然科学的有关内容,是一门边缘科学。

(2) 综合性

管理心理学又是一门综合科学,采用管理学、心理学、社会学、伦理学、生理学、行为科学等多学科的科学原理,来研究企业中人的心理行为、人的积极性和人际关系,并应用到管理实践活动的诸多领域,收到明显的成效。

综上所述,管理心理学是综合了其他学科、解决管理中人的问题的一门应用性很强的科学。

二、管理心理学的研究对象

管理心理学是现代管理理论发展到一定阶段的产物,它的形成及理论体系的建立,当然离不开管理的计划、组织、指挥、控制等职能,并与企业的经营活动联系紧密。因而管理心理学的研究对象也必然涉及到管理的过程、方法等问题,只不过它与管理学研究的侧重点是有所不同的。如图 1-1 所示。

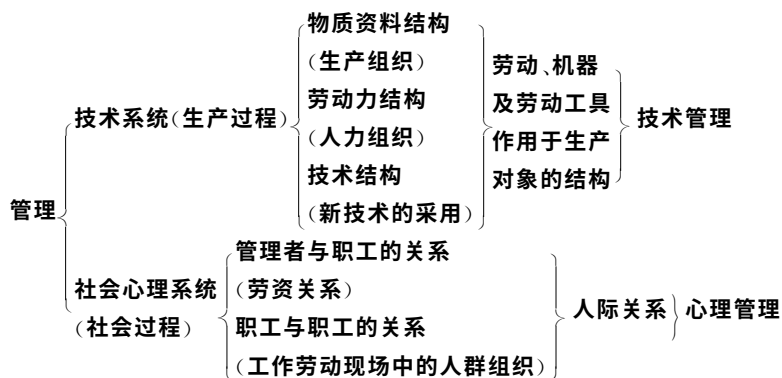


图 1-1 企业管理过程中两个系统的图示

如图所示,企业管理过程包括两个系统。一个是技术系统,是由物质资料结构、劳动力结构和技术结构组成的,包括管理劳动工具和生产经销过程;另一个就是社会心理系统,即生产过程中人与人之间相互交往的社会过程,主要强调人的行为动机、人际关系、团体心理气氛、组织结构及领导行为等在管理过程中的作用。

如果说技术系统是要通过专业化与机械化,使人的心理、生理特点更好地适应机器的特点,来提高职工的技术水平与劳动生产率的话,社会心理系统就是要通过协调人际关系,满足职工需要,调动人的积极性与创造性而达到提高生产效率和效益的目的。我们再来进一步分析一下。

一般企业都有一个内环境系统和外环境系统。外环境系统主要指技术、资金、原料、法规和消费者爱好等;而内环境系统是指技术环境、个体环境、群体环境、组织环境。正是内外环境的交互作用,才使企业这架机器能正常运转,二者缺一不可。它们之间的关系,如图 1-2 所示。

由此可见,技术环境是由劳动者作为一个个体环境来执行,并受其制约;而企业劳动又是在一个团体环境中产生的,构成团体的人际关系;同时企业劳动又是一个有组织的活

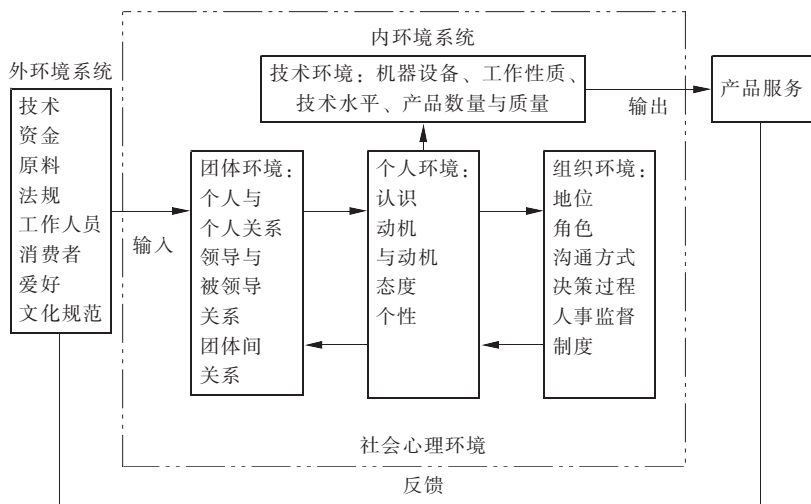


图 1-2 企业管理的内外环境系统模式图

动,便形成了组织结构环境。

因此,管理心理学的研究对象主要侧重于企业管理中的内环境系统,即探索影响劳动生产率的个体环境、人群关系环境、组织结构环境的活动规律性,并直接为企业各系统的管理提供科学依据。

有学者认为,凡是两个人以上从事一件目标在于完成一个人完成不了的工作,就有管理过程。那么由一个人或更多的人来协调其他人的心理与行为活动,充分调动人的积极性、主动性和创造性,就是心理学介入管理而带来的新的视角。

管理心理学不仅研究个体心理,也研究组织、企业中人际关系的协调。如何发挥团队作用,实质上还是解决管理中人的因素问题。从这一方面讲,管理心理学的研究对象,是以人为本为出发点的,强调人力资源的重要性,突出企业中人的主体地位,试图建立以人为中心的管理体制。这才是管理心理学这门学科真正的价值所在。

三、管理心理学的内容范围

管理心理学,简言之,就是把心理学的一般原理应用于管理。

目前在国内外的管理心理学著作中,大体把个体特点、群体特点、领导行为和组织理论等列为基本内容。

有 3 个层次的划分与 4 个层次的划分两种方法。按照 3 个层次的划分,一般归结为以下 3 点。

1. 个体心理

所谓个体心理,确切地说是个体社会心理,即个体在特定社会部门(或组织系统)中因其所处的地位而表现出的心理现象。

包括人的需要与动机产生的特点;个性的差异与管理;人的认知及其对行为的影响;

思维与管理;激励个人积极性的理论与途径。主要有人性假设理论、需要理论、期望理论、归因理论、学习理论等。

2. 群体心理

所谓群体心理研究,是指研究群体行为形成的原因,以及如何对组织活动施加影响,并探求管理者如何掌握群体动向。

包括群体的作用;群体中的人际关系;个人与群体的作用;个人与群体的关系;群体的士气与风尚;群体的竞争与风尚等。主要有人际关系理论、冲突理论、群体动力学、群体决策等。

3. 组织心理

组织心理包含领导心理。所谓组织心理研究,就是研究个体、群体与组织的心理,探讨什么样的心理环境有利于激发个体动机,达到组织目的。

包括组织中的领导心理;组织结构对行为的影响;组织效率;组织发展与变革在人们心理上所产生的影响等。主要有领导行为学、目标管理理论、组织变革理论等。

总之,管理心理学研究的重点内容是:企业管理中具体的社会、心理现象,以及个体、群体、领导、组织中的具体心理活动的规律。

下面,我们大致对管理心理学的结构体系做一大致地勾画,如图 1-3 所示。

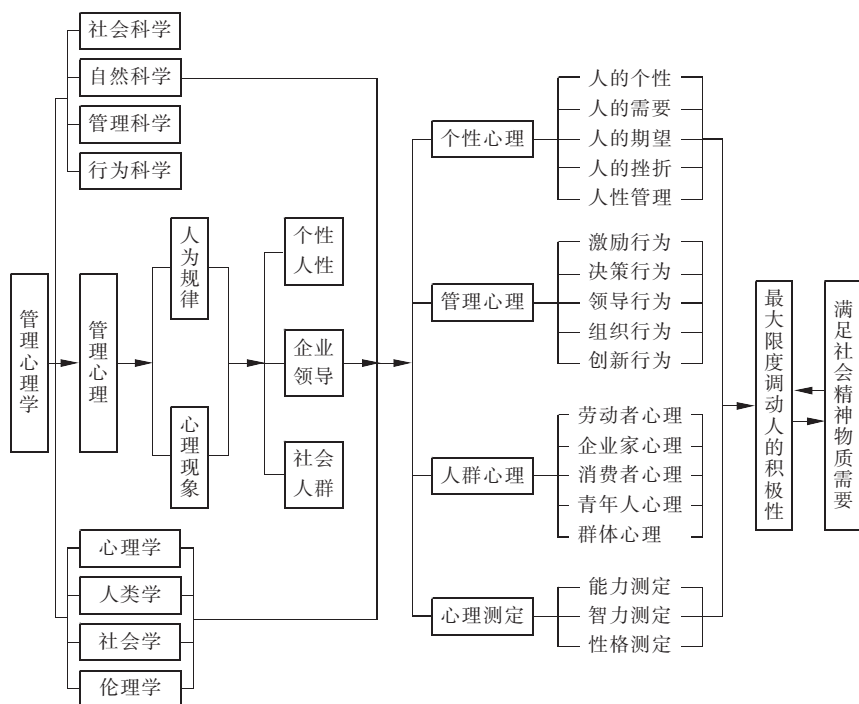


图 1-3 管理心理学体系结构图

第二节 管理心理学与相关学科的关系

管理心理学是一门应用学科,也可以看作是心理学的一个分支,但它是综合了与管理相关的许多科学的研究成果,建立在多门学科的基础上。可以说,管理心理学是把管理学、心理学、社会学、人类学等学科知识,综合运用管理实践的一门学科。

一、管理心理学与心理学的关系

心理学是研究人的心理活动和规律的科学。自从 19 世纪德国生理学家、哲学教授冯特于 1879 年在德国莱比锡大学创办了世界上第一所心理学实验室,创立了心理学刊物,并出版了《生理心理学原理》一书以来,使一向从属于哲学范畴的心理学分离出来,成为一门独立的学科。

心理学研究的对象包括两个方面:心理过程和个性。心理过程即人的心理活动过程,它是在人脑中发生、发展和完成的。主要包括认识过程、情绪过程和意志过程,它们是三个既有区别又有联系的过程。

认识过程:认识是大脑的机能。认识过程是人的最基本的心理活动过程,包括感觉、知觉、记忆、想象、思维等,都是人脑对客观事物的认识活动。

情感过程:情感是人脑的机能,是人们对客观事物的一种态度体验,反映着客观事物和人的需要之间的关系。概括地说,是对事物的一种好恶倾向。

意志过程:人脑的机能,指人能自觉地确定目的并支配其行动以实现预定目的的心理过程。

人的心理活动不仅有各种各样的心理过程,而且在具体人身上产生时,还表现出各个人的特点。这些不同的特点构成了人与人之间在心理上的差异,称为个性差异。

个性差异主要体现在个性倾向性和个性心理特征两个方面。个性倾向性主要包括需要、动机、兴趣等;个性心理特征包括气质、性格、能力。

心理过程和个性是密切联系在一起的,个性是通过心理过程形成的,同时个性又制约着心理过程。二者的结合,使人的心理现象呈现出丰富多彩、千变万化的形态。

心理学可以分为:普通心理学、实验心理学、发展心理学、社会心理学、教育心理学、工程心理学和创造心理学等。其中与管理心理学密切相关的是社会心理学。

但社会心理学比管理心理学研究的内容要广,它研究的是人与人相互交往中的社会心理活动及其规律,而管理心理学只限于研究企业内部的人与人的关系,强调以人为中心的管理。

心理学最初应用于管理,主要分人事心理学和工程心理学。人事心理学着重研究人的个性差异,目的在于选拔及训练适当的人员,从事组织内特定的工作;工程心理学,则侧重于研究人与工作环境、劳动工具、技术之间的关系。

后来,管理心理学受社会心理学的影响,研究领域不断拓展,从群体内的个体行为、人

际关系、信息沟通等入手,转向群体和组织中个体行为的研究。

但我们应该认识到,尽管心理学尤其是社会心理学,对管理心理学有着某种渊源的关系,但管理心理学并不是照搬它们的研究成果,而是在自己特定的研究领域,创造性地发展了心理学的理论,并将其应用到实际管理工作中,收到很大成效。

二、管理心理学与现代管理学的关系

管理学是一门对管理活动及其规律进行研究、概括和总结的科学。现代管理学发轫于泰罗的科学管理理论,经过近一个世纪的发展,已经形成一整套成熟的理论。管理心理学就是建立在现代管理学体系之上的。可以说,没有现代管理学,就不可能产生管理心理学。

虽然管理心理学与现代管理学后来存在着并行发展的轨迹,不断地交互融合。但管理心理学在研究管理活动的规律性上,还是有着自身的特点。比如,传统的管理是建立在以任务为中心的基础上,而管理心理学更重视管理中人的因素,强调以人为中心的管理。

当然,管理学要研究管理活动及其规律,也应包括人的心理活动的规律,这就势必为管理心理学的发展提供了理论基础。不过管理心理学只限于研究群体和组织内部的人与人的关系,解决人与人的核心问题,而管理学除包括研究对人的规律之外,还包括其他管理活动规律。

三、管理心理学与行为科学的关系

行为科学有广义与狭义之分。从广义上看,行为科学在英文中是“研究行为的诸科学”。它是一门研究人的行为规律及人与人之间相互关系的科学,“包括心理学、社会学、社会人类学及其他类似的观点和方法”。(美国《管理百科全书》)

我国著名科学家钱学森 1985 年 4 月在全国首届交叉科学学术讨论会上的发言中,把现代科学按门类划分为九个学科部门,即自然科学、社会科学、数学科学、系统科学、思维科学、人体科学、军事科学、文艺理论和行为科学。钱学森说的行为科学,也就是从行为科学的广义而言的。

狭义的行为科学,主要是有关工作环境中个人与群体行为的研究。其应用则包括信息交流、创新活动、组织变革、管理风格、培训与评价等诸多领域。它包含各学科的一系列丰富的研究成果。

管理心理学是从广义行为科学的基础上发展起来的,是心理科学的一个分支,它同工程心理学一样,同属于心理学的一门应用理论科学。

管理心理学是从心理学的角度出发,研究企业中个体、群体、领导、组织的集体心理活动的形式和规律。它是把研究重点放在基础理论、实验技术和方法上,并在研究的基础上提出了为实际服务的有效方法。因而,管理心理学更多的是从心理学上加以探讨,而不是广义的对人的行为进行研究。

四、管理心理学与其他相邻学科的关系

管理心理学与社会学、人类学、政治学、伦理学、生理学等其他相关的学科,也有着密切的关系。

1. 社会学与管理心理学

社会学是一门研究社会和社会问题的学科,综合研究社会现象各方面的关系及其发展变化的规律性。它的许多知识与原理,对个体、群体、组织与领导行为有着重要的影响。比如运用社会学知识,从社会关系中研究组织中人的行为,包括个人在社会中所担任的角色和社会地位,群体之间的合作配合和人与人之间的相互关系等,这样才能全面认识人的行为规律。

社会学采用的社会调查方法,也是管理心理学常用的研究方法之一。

2. 人类学与管理心理学

人类学是一门新兴学科,包括体质人类学和社会(文化)人类学两部分。其中社会(文化)人类学对管理心理学的影响最大。包括对研究人类的组织管理心理与行为,对研究组织气氛、企业文化等,都有着重要的影响。

比如,个人和组织都处在一定的文化背景和现实环境中,任何管理者和领导者都不能脱离本民族的文化来选择某种组织形式和领导方式,只有体现出鲜明的民族文化特点的管理方式,才能真正起到实效。

3. 管理心理学的内涵

管理心理学的研究还要借助政治学、伦理学、生理学等多学科的相关知识,形成其理论基础。如政治学中的权力与冲突问题,伦理学的道德规范,都会影响组织中人的行为。

再比如,工作压力对工作满意感、工作绩效的影响是人们普遍关注的一个问题。要深入地研究这一问题,就必须涉及到生理学、生理心理学、医学等相关的知识。因为当人们承受工作压力时,身体所做出的心理和生理反应,以及身体生物结构的变化和如何进行防治,这些都要依靠生理学,甚至医学来解决。

总之,管理心理学属于多学科交叉的多层习性的边缘性学科。它是把管理学、心理学、社会学、人类学等学科知识,综合应用于管理实践的一门学科。

第三节 管理心理学的研究方法

管理心理学与社会心理学相似,主要采用社会调查的方法,通过调查、观察、了解和掌握各种情况、变化,加以综合分析,概括出原则、原理,然后再放到实践中去验证。

下面就着重介绍几种常见的方法。

一、观察法

观察法就是在自然情况下(即在日常生活条件下),有目的、有计划地直接观察和研究对象(被试者)的言行表现,从而分析心理活动和行为规律的一种方法。

观察一般是有目的的,是根据观察目的和任务进行的。如有目的地观察工作时员工的行为表现和工作态度。有时观察可以借助像摄影机、录像机、录音机、闭路电视等先进的技术来协助。

观察法,可分为自然观察法和控制观察法两种。

1. 自然观察法

自然观察法,是在完全自然状态下所进行的观察,被观察者一般不知道自己正处于被观察之中。例如,要了解某位员工成就动机的水平,可以观察他在上班、打球、文化考试等不同场合的行为。

2. 控制观察法

控制观察法,是在限定的条件下进行观察,被观察者可能知道,也可能不了解自己处在被观察者地位。例如,为了进行时间—动作分析,观察者需要系统地观察工人的操作方式。

按照观察者与被观察者之间的关系,还可以把观察法分为参与观察法与非参与观察法。主要是看观察者是否参与了被观察者的活动。前者是观察者直接参与被观察者的活动,并在共同的活动中进行观察的方法,如边购物边观察消费者的购物倾向;后者是观察者不参与被观察者的活动,以旁观者的身份所进行的观察,如暗中观察消费者的心理。

观察法由于目的明确,方便易行,所得的材料又比较系统,故应用较广。但这种方法只能了解大量的一般现象和表面现象,很难了解复杂现象的本质特征,故最好与其他方法配合进行,收效才会更明显。

二、实验法

实验法是指研究者有目的地在严格控制的环境中,或在创造一定条件的环境中,诱发被试者产生某种心理现象,从而进行分析研究的方法。

实验法可分为实验室实验和现场实验两种。

1. 实验室实验

实验室实验,是指在实验室封闭状态下进行的,条件是有计划有目的地制造的,可借助仪器设备取得数据。它具有控制条件严格、可以反复验证等特点。例如,关于学习行为、信息沟通的研究,就是借助实验室的条件来完成的。

2. 现场实验

现场实验,是指在实际工作现场进行的实验。一般都对环境条件进行适当控制,研究者可以积极干预被试者的活动。