

第一篇 总 论

第一章 管理心理学概论

人脑是宇宙中最复杂最精密的物质，管理是人类生活中最复杂最微妙的活动，而管理活动中人的心理现象则是“人脑”与“管理”相互作用的产物。因此，要真正理解管理心理学并不比理解神秘的宇宙容易。

——编者

【学习目标】

- 识记管理心理学、组织行为学等概念。
- 了解管理心理学的学科性质和学科任务。
- 理解管理心理学的专门领域、独特对象和特殊使命。
- 掌握管理心理学的研究方法。

【引例】

慧眼识人有学问

美国某汽车轮胎公司经理肯特先生在一家酒馆用餐时无意中碰了一下一个已经喝得酩酊大醉的年轻人，没想到惹得这位年轻人勃然大怒，并对肯特大打出手。幸亏酒馆老板及时劝阻，肯特才得以脱身。事实上这位年轻人发明了一种能够增强轮胎强度的技术，并申请了专利，他寻找了好几家汽车轮胎生产商希望其能够买下他的专利，结果都扫兴而归，而且受到了嘲弄，因而整天郁郁寡欢，经常到酒馆借酒浇愁。

肯特得知这个情况后，对发生在酒馆的误会毫不介意，决定聘请这位年轻人到自己的公司。一天早晨，肯特特意去这位年轻人上班的工厂门口等他，而他却心灰意冷，不愿向任何人谈起他的发明。肯特始终没有放弃，在工厂门口从早上 8 点一直等到下午 6 点。终于，这位年轻人为肯特的真诚所感动，便爽快地答应了肯特的合作要求。肯特正是在这位年轻人的帮助下，才推出了新的汽车轮胎产品，从而取得了巨大商机。

(资料来源：牧之，张震. 管理要读心理[M]. 北京：新世界出版社，2007)

启示：一个出色的领导者，关键在于慧眼识人。只有慧眼识人，才会获得事业上的好伙伴，前进中的好帮手，从而使自己的事业始终立于不败之地。而要做到慧眼识人，就得学习和研究管理心理学。

作为一位初学者，拿到本书后，免不了会问什么是管理心理学？对于这个问题，也许

只有等到读完本书之后才会得出一个完整的答案。为了不使初学者等得太焦急,本章将试图给出一个初步答案。本章将从管理心理学的研究对象、学科体系、学科地位、学科性质、学科任务、学科意义和学科方法等方面来概括性地论述什么是管理心理学。

第一节 管理心理学的研究对象与体系

一、管理心理学的研究对象

什么是管理心理学?对于这个问题的回答可谓众说纷纭、莫衷一是。可以毫不夸张地说,有多少本管理心理学教材,就有多少种定义。不独教材,连工具书^{①②③}也概莫能外。本书定义:管理心理学(management psychology)是研究组织管理中人的心理活动规律,以便改进管理方式、提高组织效率、保证组织良性发展的心理学分支学科。

任何一门学科之所以能够独立存在,在于它有专门的研究领域、独特的研究对象和特殊的使命。管理心理学的专门领域、独特的研究对象和特殊使命是什么?弄清楚这些问题,有助于我们更好地理解上述定义。

(一)管理心理学的专门领域:社会组织

组织绝不是一个抽象概念,而是一种客观存在,因为我们每个人都生活和工作在其中。我们在医院出生并接受治疗,在学校接受教育,在单位上班,退休后在人事关系所属单位领取退休工资,百年之后进入火葬场;我们从商店购物,向房产开发公司购房,请装修公司装修,出行找交通运输部门……总之,人们的衣食住行、生老病死都离不开组织。

组织有不同的类型、规模和层次。组织类型多种多样,按照其社会性质可分为政治组织、经济组织、文化组织、群众组织和宗教组织——统称社会组织(social organization)。国家、政党、军队、工厂、学校、医院、街道、班级是不同规模的组织;跨国公司是组织,其子公司、分公司也是组织,它们是不同的层次的组织。

无论什么类型、规模和层次的组织都需要管理,否则就是一盘散沙。管理是组织的基本职能,是组织生存和发展的手段,因此管理又称组织管理(organization management)。在此需要指出两点:第一,管理心理学所研究的组织不单指经济组织(或企业组织),而是指各种社会组织;第二,管理心理学所研究的组织,一般不涉及国家、民族、政党等大型、抽

① 朱智贤 1989 年主编《心理学大词典》:把心理学、社会心理学的理论、原则和方法运用于组织管理,通过研究组织中人的心理和行为规律来控制 and 预测组织中人的行为,以调动人的积极性,充分发挥人的潜能,达到提高生产和工作效率、改善人际关系、增强组织功能的目的。

② 林崇德,杨治良,黄希庭 2003 年主编《心理学大辞典》:管理心理学即“组织心理学”。组织心理学是研究组织结构、组织环境、组织社会气氛与心理气氛作用于人的心理与行为的规律,以便更好地协调组织成员的积极性和创造性,提高组织效率,达到组织目标。

③ 1999 年版《辞海》:研究管理过程中个体、群体、组织与领导的心理现象及其规律的学科。

象的组织，而是指学校、医院、工厂等小型、具体的组织。

(二)管理心理学的独特研究对象：组织管理中人的心理活动规律

管理是人类活动的特殊形式，其对象包括人和物两个方面，两者间构成三种关系：“物—物”关系、“人—物”关系和“人—人”关系。从研究角度看，每种关系分别属于不同学科的研究对象。“物—物”关系是工程技术学的研究对象。“人—物”关系和“人—人”关系都涉及人，都与心理学有关。“人—物”关系可分为“人—机”关系和“人—工作环境”关系，前者是工程心理学的研究对象，后者是劳动心理学的研究对象。“人—人”关系又依据其所处情境不同而分别属于心理学的不同学科领域：社会心理学研究社会情境中的“人—人”关系，教育心理学研究教育情境中的“人—人”关系，管理心理学则研究组织管理中的“人—人”关系。

说管理心理学的研究对象是组织管理中的“人—人”关系，这是远远不够的，我们必须继续分析。

“人—人”关系是一种社会关系，人际关系是社会关系的一个横截面。“在社会关系的经济、社会、政治以及其他形态的‘截面’上所表露出来的东西就是人际关系。”^①而人际关系是人们相互影响相互依赖的心理关系。照此推理，“人—人”关系本质上是一种心理关系。毫无疑问，组织管理中的“人—人”关系也是一种心理关系。事实上，在组织管理中，人们无时无刻不在相互影响与相互依赖，从而产生一种独特的心理现象。这种独特的心理现象，一是能够与人在其他活动中产生的心理现象区分开来，二是不为心理学的其他任何学科所专门研究，因而是管理心理学的研究对象。研究心理现象不是目的，目的在于揭示隐藏在心理现象背后的心理规律。可见，管理心理学的研究对象不是别的，而是组织管理中人的心理活动规律。“独特性”即具有“不可替代性”。

(三)管理心理学的特殊使命：保证组织良性发展

基础学科和应用学科的使命各不相同。基础学科的使命侧重于研究现象揭示规律，如：社会学是研究社会现象及其规律的科学，心理学是研究心理现象及其规律的科学。应用学科的使命不仅要研究现象揭示规律，而且要关注其研究成果在实际领域中的应用。

管理心理学属于应用学科，它的特殊使命在于保证组织良性发展。“研究心理活动规律”与“保证组织良性发展”之间是一种因果关系，前者是因，后者是果。研究组织管理中人的心理活动规律也不是目的，目的在于如何遵循人的心理活动规律进行管理。只要遵循人的心理活动规律进行管理，就能够改进管理方式，只有改进管理方式，才能提高组织效率(包括生产效率、经济效率、工作效率、管理效率、社会效率)，进而保证组织良性发展。

管理心理学的名称频繁“变脸”且五花八门，使人眼花缭乱。通过图 1-1 也许可以帮助读者梳理管理心理学的名称变化。

① [苏]安德列耶娃. 社会心理学[M]. 南开大学社会学系译. 天津: 南开大学出版社, 1984: 69.

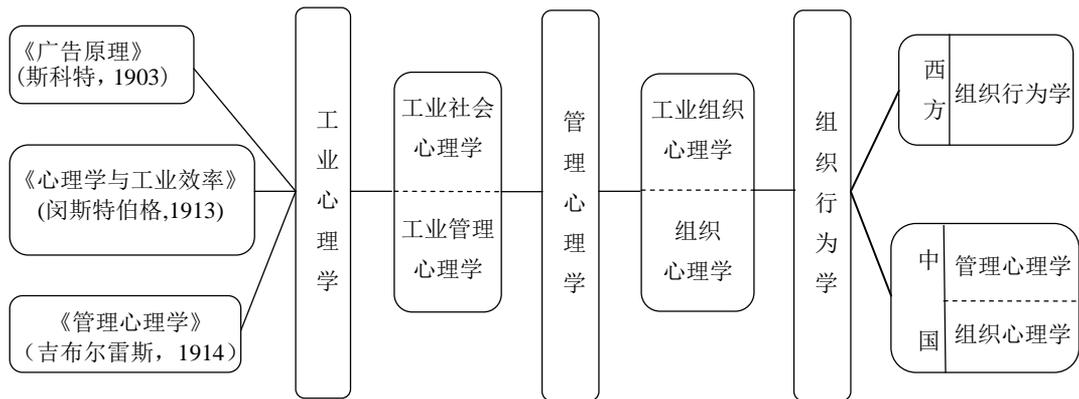


图 1-1 管理心理学名称变化

【专栏 1-1】

频繁“变脸”的管理心理学

1903 年美国学者斯科特出版《广告原理》，1913 年德裔美籍心理学家雨果·闵斯特伯格出版《心理学与工业效率》，1914 年美国学者莱莲·吉布尔雷斯出版《管理心理学精神在批判、指导和实施最少浪费方法中的作用》(亦译《管理心理学》)，它们都将心理学原理和方法运用于工业领域，以提高生产效率。尤其是闵斯特伯格的《心理学与工业效率》一书的出版，标志着“工业心理学”的兴起。1945 年美国心理学会第 14 分会(即工业与组织心理学分会)成立，工业心理学逐渐发展成“工业社会心理学”或“工业管理心理学”。1958 年美国学者哈罗德·J. 莱维特出版《管理心理学》，因此工业社会心理学或工业管理心理学更名为“管理心理学”。20 世纪 60 年代初，鉴于管理带有“居高临下”和强制之嫌，在美国，人们更乐意接受工业组织心理学(或干脆称为组织心理学)。由于受行为主义思潮的影响，在西方，组织心理学更多地被称为组织行为学。如今，这门学科在西方被称为“组织行为学”，在中国则被称为“管理心理学”或“组织心理学”。

梳理前述思路可知：工业心理学已逐渐发展成“工业社会心理学”或“工业管理心理学”，1958 年管理心理学正式诞生。后来管理心理学更名为“工业组织心理学”(简称“组织心理学”)。而组织心理学又被称为“组织行为学”。如今，这门学科在西方叫“组织行为学”，在中国叫“管理心理学”或“组织心理学”。

二、管理心理学的学科体系

明确了学科研究对象，仅仅指明了学科的大体研究范围，只有弄清楚活跃在研究对象范围内各个问题的主次轻重，才能构建合乎逻辑的学科体系。可见，学科对象与学科体系之间是“纲举目张”的关系。一般来说，一门学科的体系可分为理论体系、方法论体系和内容体系。探讨和弄清学科体系是一门学科的科学学的重要理论任务。这里所说的学科体系主要是指管理心理学的内容体系，管理心理学的内容体系大致由以下三个部分构成。

(一)总论部分

总论部分主要探讨管理心理学在总体水平上的基本理论问题,包括管理心理学的学科对象与体系、学科性质与任务、学科意义与方法、学科产生与发展、学科的理论基石等。

(二)基础管理心理学部分

这部分内容主要探讨在管理心理学研究对象范围内各个方面的具体问题,包括下述各点。

1. 个体心理

组织由两个以上的群体构成,群体由两个以上的个体构成。可见,个体是组织中的个体,而不是游移于组织之外的个体。管理心理学在研究个体心理时,一般不涉及个体心理的全部内容,而是选择与组织管理关系十分紧密的内容加以研究,如个体的认知、动机、情绪、工作投入等。研究个体心理的目的在于激励。激励即激发人的动机,调动人的积极性。因此,研究激励的理论、方法与途径等,其实都是在探讨动机管理问题。

2. 群体心理

群体心理将影响其成员的心理状态乃至整个组织的心理气氛,所以群体心理是管理心理学研究的内容之一。其研究内容主要有:群体人际关系、群体凝聚力、群体规范与压力、群体决策、群体冲突及解决等。研究群体心理的核心是协调群体内部的人际关系,包括组织系统中的交流沟通、团结合作问题。

3. 领导者心理

在组织管理中,领导者居于重要地位,发挥着独特的作用,是影响组织成败的关键因素,因此研究领导者心理是管理心理学不应回避的重要课题。研究领导者心理主要是从领导者影响力和素质两方面来揭示领导行为的有效性。如何提高领导行为的有效性,涉及诸多理论问题,因此本书将在第十三章介绍提高领导行为有效性的有关理论。

4. 组织心理

研究组织心理主要是为了解决组织如何更好地适应环境变化,以便更好地生存和发展的问題。这部分内容将着重研究两个问题:一是组织变革,包括组织变革面临的心理阻力以及如何排除这些心理阻力;二是组织文化。

(三)应用管理心理学部分

这部分内容主要探讨管理心理学的理论和方法在各个领域中的应用问题。根据应用领域的不同,管理心理学可分为行政管理心理学、学校管理心理学、企业管理心理学和工商管理心理学等。

通常意义上的管理心理学,一般只涉及总论与基础两个部分。不过,它的理论和方法对行政管理心理学、学校管理心理学、企业管理心理学和工商管理心理学等应该是适用的。

第二节 管理心理学的地位与性质

一、管理心理学的学科地位

一门学科的地位是通过和其他学科进行比较而得出的。管理心理学和管理学、普通心理学、人类学、文化学等多门学科都有着广泛而密切的联系。因此,只要将管理心理学和这些学科进行比较,就可以知道它的学科地位。

(一)管理心理学与普通心理学、管理学的关系

1. 管理心理学与普通心理学的关系

普通心理学是研究心理现象及其规律的基础学科。管理心理学主要是将普通心理学所揭示的心理现象及其规律运用于具体管理实践中。例如,决策过程实际上是一个思维过程,而且涉及决策者的情感、态度、意志品质和价值观等。管理心理学在研究领导者决策时,需要运用普通心理学关于思维、情感、意志和价值观等方面的知识。又如,组织内部中层干部的选拔与培训,需要运用普通心理学关于能力、气质和性格等方面的知识。可见,管理心理学和普通心理学的关系是具体运用与一般原理的关系。从这个意义上说,普通心理学是管理心理学的母体学科。

2. 管理心理学与管理学的关系

管理学是一门综合性交叉学科,是系统研究管理活动的基本规律和一般方法的科学。它主要探讨管理中一些带有共性的、规律性的问题,如管理原则和方法、管理过程与职能等。管理学和管理心理学都立足于“管理”,两者有密切联系,但两者的侧重点则不同,前者研究“管理”本身,后者研究管理活动中人的心理,即管理活动中的心理学问题。从这个意义上说,管理学是管理心理学的母体学科。

(二)管理心理学与邻近学科的关系

1. 管理心理学与社会心理学的关系

社会心理学是研究一定社会情境中个体与群体相互作用规律的学科。主要研究群体如何作用于个体、个体如何反作用于群体的规律和特点,以及个体心理与群体心理之间相互影响的规律。其研究内容包括:①个体在社会情境中的心理现象,如社会知觉、社会动机、社会态度等;②个体与个体相互作用的心理机制,如人际沟通、人际影响、人际关系等;③群体心理,如群体规范、群体凝聚力、群体决策等。此外,社会心理学中的群体动力理论、人际关系理论、社会测量法等都是管理心理学的基础理论,对群体心理管理具有重要指导意义。可以说,管理心理学是在社会心理学的直接推动下产生的。

2. 管理心理学与行为科学的关系

行为科学(behavioral science)这个名词是1949年在美国芝加哥大学举行的一次跨学科会议上第一次提出来的,1953年由美国福特基金会邀请一些著名学者研讨后正式定名。“行为科学是一个跨学科、综合性、边缘性的学科群,而不是一个独立学科,因而其英文名称是复数 Behavioral Science。可见,行为科学与自然科学、社会科学、军事科学等一样,是一门综合性科学,它包括一切有关行为的科学。”^①“行为科学凭借心理学、社会学、人类学以及一切与人的行为有关的学科(如政治学、历史学、伦理学、教育学、经济学、生理学、生物学等)理论,来研究人的各种行为(如劳动行为、政治行为、社会行为、集体行为、个人行为、消费行为、学习行为、言语行为等)。”^②随着行为科学的发展,逐渐形成了行为科学学派。到20世纪60年代中叶,行为科学进入研究组织行为阶段,60年代末期开始形成**组织行为学**(organizational behavior)。可见,组织行为学属于行为科学的范畴,是行为科学的一个应用领域,它是研究组织系统中人的行为规律(如个体行为、群体行为、领导行为和组织行为)的学科,是一门交叉学科或边缘学科。从表面看,管理心理学研究组织中的心理因素,组织行为学研究组织中的行为因素,但人的心理和行为在多数情况下总是一致的。正是基于这个原因,美国管理学家、社会科学家、经济组织决策管理大师、第十届诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙(H. Simon, 1916—2001)1983年6月9~13日在天津大学工业管理工程系讲学时曾指出:“在管理心理学与组织行为学之间,可能别人认为不同,但我却没有看到有真正的差别。”^③

【专栏 1-2】

管理心理学与组织行为学的异同

管理心理学和组织行为学究竟是什么关系?有人认为这是两个学科,在学科对象、理论基础、学科性质等方面有差异(张昱,1994)。也有人认为它们是同一学科,如美国管理学家、社会科学家、经济组织决策管理大师、第十届诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙1983年在天津大学讲学时曾说:“在管理心理学与组织行为学之间,可能别人认为不同,但我却没有看到有真正的差别。”(编者注:鸣中,1983)那么,如何理解它们之间的异同或关系呢?

从概念形成看,组织行为学形成于特定历史时期。20世纪50年代是心理学在管理领域应用逐步展开的时期,而这个时期心理学最有影响的学派是行为主义。行为主义主张心理学应当研究看得见摸得着的“行为”,而不应当是看不见摸不着的“心理”,并用“行为”代替“心理”,因此在20世纪50年代,行为主义是心理学的代名词。很自然地,当心理学在那个时候开始运用于组织管理时,就被称为组织行为学。但是,心理学发展在20世纪70年代后期有了认知转向,开始重新重视心理过程。因此,心理学家逐步认识到只看重行为而看不到心理内在过程是不符合心理实际的,用“行为”来表达“心理”也是不恰当的。由此可见,对于心理学界来说,“管理心理学”用语是合适的;但是对于管理学界来说,

① 周斌. 论行为科学、组织行为学与管理心理学的区别与联系[J]. 四川教育学院学报, 2002(5): 25-26.

② 张昱. 论组织行为学与管理心理学的区别和联系[J]. 中南财经大学学报, 1994(2): 115-122.

③ 鸣中. 现代管理的若干问题——美国西蒙教授讲学记[J]. 管理现代化, 1983(3): 41-42.

由于习惯以及它以应用为目的的需求,仍然沿用了组织行为学的称呼。因此出现了这样的情况:管理学界习惯于叫作组织行为学,心理学界习惯于叫作管理心理学。

从内容构成看,组织行为学是多学科的融合,其理论和知识源泉比管理心理学更广泛,不仅来自心理学,还来自社会学、文化学、人类学、经济学、生物学和生理学等,而管理心理学则主要由心理学知识构成。

从知识特点看,组织行为学看重结果,而管理心理学则注重从人的内在过程看管理活动的规律。

总之,管理心理学和组织行为学的内容大同小异,基本上可以看作是同样的学科。但就学科性质看,组织行为学是一门多学科多层次相互交叉相互渗透的边缘性综合性学科,具有边缘性、综合性、实用性、外在性等特点。管理心理学是研究组织管理中人的心理活动规律的学科,更多地具有心理学学科特点,即内在性和实证科学性。

我们的主张是,从心理学角度看,“管理心理学”用语是合适的。

(资料来源:景怀斌.管理心理学[M].北京:科学出版社,2002:7-8)

3. 管理心理学与人类学的关系

人类学是研究人类体质特征及其发展规律的科学,一般分为三大类:一是体质人类学,主要研究形态、生理、遗传等人类体质;二是文化人类学,主要研究民族文物、民俗、语言、文化史等文化现象;三是史前人类学,主要研究史前时代人类的体质与文化。

管理心理学与文化人类学的关系最为密切。因为文化对个体、群体和组织都有极大影响。有鉴于此,应当根据不同文化背景的个体、群体和组织而采取不同的管理方式。美国有美国的管理方式,日本有日本的管理方式,根本原因在于它们有各自不同的文化。近年来,有学者提出要建构中国式管理,意在建构符合中国民族文化的管理方式。

综上所述,管理心理学的母体学科是普通心理学和管理学,而且与社会心理学、组织行为学、文化人类学等有密切关系。它一方面从这些学科中广泛地摄取养料,以充实自己;另一方面也为这些学科提供素材,以“反哺”这些学科。

二、管理心理学的学科性质

前面,我们大致分析了管理心理学与普通心理学、管理学的关系,以及它和一些邻近学科的关系。基于这种分析,可以探讨它的学科性质。由于管理心理学研究对象的复杂性和研究内容的多样性,以及它与多门学科有着密切联系,因而对于它的学科性质还存在不同看法,大致有三种观点:①管理心理学是心理学理论和方法在管理实践中的应用,是一门应用学科;②管理心理学并不限于运用心理学的理论和方法,还广泛吸收其邻近学科的营养,侧重强调多种学科的综合作用效果,是一门综合性学科;③管理心理学是介于管理学和心理学之间的交叉学科或跨界学科,是一门边缘性学科。

第一种观点值得商榷。管理心理学的确是运用心理学理论和方法来解决组织管理问题以提高组织效率。不过,它在阐述管理问题时绝不限于对心理学理论和方法的直接借用,而是有许多发生在管理活动中的特有心理现象需要通过专门研究作出理论上的解释。这种

解释可能引起种种争论，以至持续进行、逐渐深化，最终促成本学科的发展。可见，管理心理学不是一门纯粹的应用学科，而是理论与应用相结合的学科。

第二种观点显然不对。按照《现代汉语词典》解释，“综合”的含义有二：一是把对象或现象的各个部分、各种属性联合成一个统一整体；二是把不同种类、不同性质的事物组合在一起。无论按哪种理解，都意味着管理心理学没有专门研究领域和特定研究对象，还不是一门学科。

第三种观点最具代表性。①从学科起源看，管理心理学产生于管理学和心理学两者之间的交叉结合部位，如图 1-2 所示。这个交叉结合部位既是管理心理学的研究领域，也是其母体学科共同关注的领域，三者互相配合，相得益彰。例如，对人实行奖惩，管理学将奖惩作为一种控制手段，着重研究有效奖惩的制度和方式；心理学将奖惩作为一种影响因素，以期发现人在奖惩条件下心理和行为的相关性；管理心理学则将奖惩作为一种激励手段，探讨它对于调动员工积极性的作用；②从研究对象看，管理必须依据管理学揭示的规律，而管理的核心是人，又必须借助心理学揭示的心理规律，以便对人进行科学有效的管理；③从学科属性看，说管理心理学是边缘学科，并不意味着它是某一母体学科的附属品，也不意味着它是其母体学科的简单相加或拼凑。管理心理学有它的基本属性，其基本属性为心理学，是应用心理学的一个分支；④从研究取向看，管理心理学在吸收其母体学科的理论观点、研究方法和研究成果的基础上进行了创造性的综合，从而呈现出自身新的学科形态。

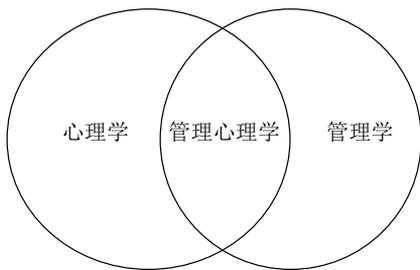


图 1-2 管理心理学与心理学、管理学的关系

综上所述，管理心理学是一门理论与应用相结合的边缘学科。它不仅有专门研究领域、特定研究对象和特殊使命，而且有侧重的应用范围，从而决定了它在心理科学大家庭中的地位。

第三节 管理心理学的任务与意义

一、管理心理学的任务

(一)理论任务

一门学科只有在把自身也作为一个问题提出来的时候，它才开始走向成熟。^①管理心理

① 崔景贵. 我国职业教育心理学发展的困境与变革[J]. 职业技术教育, 2006(22): 68-71.

学还不是一门成熟学科，主要表现在三个方面：一是概念来源“借用化”。管理心理学所使用的一系列概念大多借用于它的母体学科和临近学科，借用过来的概念没有形成自己的体系，无所谓核心概念和边缘概念；有些概念在不同学者那里甚至有不同理解，这在学术上造成了巨大分野和难以交流。二是理论来源“衍化化”。管理心理学所使用的一系列理论大多衍化于它的母体学科和临近学科，衍化过来的理论也没有形成自己的体系；有些理论在普通心理学、管理学原理、社会心理学、教育心理学等先修课程中都曾经出现过，只不过在解释上略有变通而已，似乎“放之四海而皆准”，给人以“似曾相识燕归来”之感。三是内容取舍“随意化”。管理心理学和它的母体学科、临近学科在内容上没有严格界限，可以随意拿来和舍去，它本身无所谓主要内容和次要内容，无所谓主干和枝蔓。在编写管理心理学教材时，随意调整某些章节的顺序甚至增加或减少某些章节，也不会被认为有损于它的内容框架结构。

作为一门尚未成熟的学科，管理心理学面临的理论任务是多方面的：揭示组织管理中人的心理活动规律；构建概念体系、理论体系和内容体系；发展并完善研究方法、手段与根据，建立中国特色管理心理学。建立中国特色管理心理学任重而道远：一要挖掘、整理、继承我国古代丰富而宝贵的管理心理思想，古为今用；二要借鉴国外一切好的管理心理学理论和方法，洋为中用；三要总结管理实践经验并提炼、上升为理论，以丰富和发展管理心理学理论。

【专栏 1-3】

管理心理学教材常见的两种内容体系

纵观国内管理心理学教材，在内容安排上常常出现两种做法，从而出现两种内容体系：一是“心理学+管理例子”，即管理心理学内容普通心理学化。这种做法就是比照普通心理学的内容来安排自己的篇章结构，从而出现“感觉与管理”“知觉与管理”“注意与管理”“气质与管理”“性格与管理”等章节。二是“组织管理+心理学标签”，即管理心理学内容管理学化。这种做法就是把管理学的内容作为自己的内容来安排，从而出现“目标管理心理”“信息管理心理”“时间管理心理”“环境管理心理”等章节。不能说这些学术尝试没有价值，但从学理上看，管理心理学毕竟不是管理学和心理学的简单相加，而是有机结合，管理心理学作为两者有机结合的产物，在内容体系上理应呈现出自身新的学科形态。

(二) 实践任务

管理心理学作为一门学科，它对管理实践不具备直接功能，只具有间接功能，这些间接功能包括服务、指导、咨询等。

1. 为提高组织效率服务

管理心理学的主要任务在于为实现组织目标服务。要实现组织目标，必须提高组织效率。管理心理学之所以能够为提高组织效率服务，是因为当我们掌握了组织管理中个体、群体、组织、领导者的心理活动规律，就可以制定出科学管理方法，提高管理水平和管理艺术。

2. 为人员培训提供指导

要提高组织效率，一要提高管理人员的管理水平，二要提高员工的思想和业务素质。要提高管理人员的管理水平，光靠在实践中摸索是不行的，必须用管理心理学的理论知识武装头脑；要提高员工的思想和业务素质，单凭思想教育和业务训练是不够的，只有依据管理心理学的原理对员工进行思想教育，才能做到有的放矢、深入人心；只有依据管理心理学提供的训练方法对员工进行业务训练，才能提高训练效果。

3. 为科学决策提供咨询

管理心理学通过研究个体、群体、领导者和组织的心理活动规律，可以为领导者的科学决策提供咨询服务，以便使组织更好地适应变革与发展。

二、管理心理学的意义

(一)理论意义

首先，管理心理学对于我们理解组织管理中人的心理现象具有重要意义。我们知道，人脑是宇宙中最复杂、最精密的物质，管理是人类生活中最复杂、最微妙的活动，而管理活动中人的心理现象则是“人脑”与“管理”相互作用的产物。因此，以揭示组织管理中人的心理活动规律为首要任务的管理心理学无疑具有重要意义。其次，管理心理学有助于心理科学的发展。管理心理学的母体学科之一是普通心理学，没有普通心理学提供的理论依据和研究方法，它是难以产生的。反过来，管理心理学的研究成果又可以验证普通心理学的结论，对普通心理学具有“反哺”作用。管理心理学与社会心理学是姊妹关系。社会心理学侧重研究社会情境中的“人—人”关系，管理心理学侧重研究组织系统中的“人—人”关系。它们从不同侧面可加强对人的研究，从而促进社会心理学的发展。最后，管理心理学还有助于组织行为学、文化人类学等学科的发展，限于篇幅，在此不赘述。

(二)实践意义

首先，研究个体心理，可以提高知人善任、合理使用人才的水平。组织中每个成员都有各自的认知、情感和态度，有不同的需要、动机和价值观。通过研究个体心理，一是能够使管理者全面了解组织成员的特点，以便安排与之相适应的工作岗位和职务，真正做到扬长避短、人尽其才、才尽其用，发挥人力资源的最佳效益；二是能够使管理者通过各种有效激励措施，想方设法地吸引人才、培养人才，提高人的素质，挖掘人的潜能，充分发挥人的主动性、积极性和创造性；三是可以为我国目前劳动人事制度改革，为制定选人、用人和育人的政策提供科学依据。

其次，研究群体心理，可以有效协调人际关系，增强群体凝聚力。通过研究群体心理，一是能使管理者掌握协调人际关系的策略，从而有效地协调人际关系；二是能使管理者了解群体心理的各种知识，如群体规范、群体压力、群体决策、群体冲突与沟通等，从而增强群体凝聚力；三是在非正式群体中，人们情趣相投，价值观相一致，归属感和友谊需要容易得到满足。如果管理者了解非正式群体的这些特点，一方面可以正确看待非正式群体

的存在,另一方面也可以将非正式群体的目标引导到正式群体的目标上来。

再次,研究领导者心理,可以提高领导者素质,改进领导行为,掌握领导艺术,增强领导的有效性。领导者不同的素质、行为和艺术,会造成组织内不同的社会气氛和人际关系,给人的心理和行为产生不同影响。因此,领导者心理是影响整个组织人力资源能否充分发挥的重要因素,是决定事业成败的关键。领导的实质是处理人与人之间的关系。领导者的大量工作是和组织内外各种各样的人打交道。1979年,加拿大管理学家亨利·明茨伯格(H. Mintzberg)在《组织结构》一书中指出,领导者只把不多的时间用于思考和书写,而把绝大多数时间都花在与别人的交谈上。可见,领导者只有学习和研究管理心理学,真正把握各类人员的心理活动规律,才能妥善处理好各种人际关系,提高领导有效性。

最后,研究组织心理,可以掌握组织设计的理论和方法,以便使组织更好地适应环境变化,进行组织变革,增强组织活力,提高组织效率。任何组织都必须随着环境变化而变化,那种静态的或完全不能适应形势变化的组织是难以生存的。尤其在现代社会,环境变化不断加速,更要求组织要随之不断变革以适应环境的不断变化,这对我国当前各类组织进行的改革、转化机制、增强组织活力、提高组织效率,具有很大的现实意义。

第四节 管理心理学的原则与方法

一、管理心理学的基本原则

辩证唯物主义和历史唯物主义为一切科学研究提供了正确的世界观和方法论,无疑是管理心理学研究的指导思想。同时,管理心理学研究还应遵循自身的基本原则。^①

(一)客观研究与理论指导相结合原则

任何科学研究都必须遵循客观性原则,管理心理学研究也不例外。遵循客观性原则,就是实事求是地反映管理心理的本来面目。心理是人脑对客观现实的主观反映。这一特点决定了使用再先进的仪器设备也难以对其进行直接测量,只能通过言谈举止、表情动作、活动产品以及人际关系状况来间接推知。心理现象人皆有之,不仅研究对象有,研究者也有。为此,研究者必须深入实际,在具体的管理活动中加以客观研究,切忌任何猜测和臆断;对人的行为反应做认真观察,如实记录,资料搜集尽可能完整,不遗漏;要根据资料提供的事实得出结论,对不符合研究者预设的材料要实事求是地认真分析,既不能做简单取舍,更不能用虚假、伪造的材料来“维持”预设。例如,在研究精神奖励与物质奖励对人的激励作用时,就不应抱有某种方式好或某种方式不好的偏见,戴着有色眼镜去过滤事实。

客观研究并不排除理论指导。任何客观研究离开理论的指导都将寸步难行。首先,研究选题需要理论指导。只有这样,我们才能把握管理心理学的前沿,而不至于把前人早已

^① 朱永新. 管理心理学[M]. 2版. 北京: 高等教育出版社, 2006: 9-11.

研究过的课题当作新课题或者选择与现实管理活动无关的课题。其次，研究设计需要理论指导。管理心理学实验的成功，关键在于实验设计的精细、巧妙和正确。在简化条件下，如何对非常复杂的心理现象进行观察和实验，充分估计被试可能出现的各种情况等，都需要理论作指导。最后，实验数据的处理和得出结论也需要理论指导，否则，科学的研究过程未必能得出科学的结论。

(二) 学科间整合与系统探讨相结合原则

管理心理学是一门综合性很强的学科，它与母体学科和相邻学科有密切关系。只有及时注意这些学科的发展动向，从这些学科成果中吸取养料，进行学科整合研究，才能把握管理活动中复杂的心理现象。这就要求研究者要有比较渊博的知识背景，如果局限于管理心理学自身的小天地，对其他学科的新动态、新进展不闻不问，知之甚少，研究必然难以有所突破。

研究管理心理学，不仅要考虑它与相邻学科的联系，也要探讨管理活动的内部关系，遵循系统性原则。因此，研究管理活动中的心理规律，必须从各种因素前后联系、相互作用的关系中加以分析和认识，不能把这些心理现象看作独立存在的东西进行孤立研究。例如，在考察一个组织成功的原因时，如果孤立地看问题，只归结为领导者决策正确或人际关系和谐，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，才能得出符合实际的科学结论。

(三) 继承、引进与改造、创新相结合原则

管理心理学是一门新兴学科，在我国的历史并不长。但是，人类的管理活动是伴随着人类的诞生而开始的。在人类开始管理实践时，也就有了管理心理思想的萌芽。因此，继承我国古代管理心理思想的宝贵遗产，引进外国管理心理学的有益成果，对于建立中国特色管理心理学有着十分重要的意义。著名心理学家潘菽(1897—1988)曾多次指出：要把我国心理学搞上去以适应社会主义现代化建设需要，必须在四条途径方面同时努力：贯彻马克思主义辩证唯物论和历史唯物论的理论指导；密切结合我国社会主义现代化建设的实际；积极而有辨别地引进外国心理学中对我国心理学发展有益的研究成果；发扬我国古代一些宝贵的心理学思想。这番论述对管理心理学也是适用的。我们的研究只有在继承和发扬前人的智慧以及引进和消化国外精华的基础上，才能站在学科发展的前沿。

继承和引进不是目的，目的在于为改造、建构和创新服务。管理心理学的改造、建构和创新以及最根本的要求是中国化，在体系和内容上要符合中国国情。

二、管理心理学的主要方法

(一) 经验研究

经验研究是指在不对事物加以干涉和控制的前提下，获得关于事物发展变化的资料，并从中提炼出规律性的东西，包括观察、谈话、问卷、案例研究、临床、个案、经验总结、

活动产品分析、传记调查等多种方法。经验研究在管理心理学研究中运用得比较广泛，常见的有以下几种。

1. 观察法

观察法是有目的、有计划地观察被观察者在一定条件下的言语、行为、表情等反应，并详细记录，认真分析的一种方法。观察者可以以感官为工具，也可以利用录像、录音、照相等现代技术设备为辅助。观察从时间上分有长期观察和定期观察；从范围上分有全面观察和重点观察；从观察者与被观察者的关系上分有参与观察和非参与观察；从观察情境的性质上分有自然观察与控制观察。

为了使观察卓有成效，必须做到：有明确的观察目的，有计划、有步骤地进行；尽可能使被观察者处于自然状态；观察者有时应该采用非参与观察的方法。

观察法的优点是简便易行，自然真实；其缺点是难以深入。

2. 谈话法

谈话法是通过面对面的谈话，直接了解他人心理活动的一种方法。谈话法可分为结构式谈话和无结构谈话。前者是指事先拟订好提纲，系统地搜集所需的资料。如用人单位对应聘者的“面试”就属于结构式谈话。后者是在尊重受访者谈话兴趣的前提下进行自由交流，使其流露出自己内心的真实感受和想法，从而搜集所需资料。

为了使谈话卓有成效，必须做到：把握谈话的方向，不要无的放矢、乱扯一气，而要抓住重点，使谈话顺水推舟；要赢得受访者的信任，必要时可作适当的说明和保证，如讲明对所谈内容绝对保密等。

谈话法的优点是触及内心深处；其缺点是仅凭受访者的口头回答而作出结论缺乏可靠性，因此一般不单独使用，而要与其他方法结合使用。

3. 问卷法

问卷法是通过被试对已经拟订问题的回答，然后汇总回答结果并加以研究的方法。常用的问卷量表中的问题有三种。

(1) 是非题。要求被试就某些问题作出“是”或“否”回答。如：你喜欢与他人在一起工作吗？你为了多拿奖金愿意增加工作时间吗？

(2) 选择题。要求被试从两种并列的假设提问中作出选择性回答。如：我有意见就向上级反映；我面对上级领导总感到胆怯。

(3) 等级排列题。要求被试对多种可能选择的答案，按其重要程度为序进行排列。如：我最喜欢的奖励方式是——上光荣榜，奖金，脱产学习，调休，旅游。

为了使问卷卓有成效，必须做到：采用不记名方式，打消回答者的思想顾虑；为了避免不真实的回答，可在问卷中安排一些相矛盾的问题。如果被试的回答都一样，可将这些不真实的答卷剔除；为了提高效度和信度，调查者要在情感上协调与被试的关系，使之在轻松和谐的气氛中进行。

问卷法的优点是使用方便，统计迅速，可在较短时间内搜集大量资料；其缺点是信度难以保证，缺乏可靠性。

4. 案例研究法

案例研究法是指通过查阅记录、访谈、发放调查表和观察等方式搜集关于某个特定的人或群体的翔实资料，然后进行分析的研究方法。案例研究法特别适用于在新情境中发现问题。

为了使案例研究卓有成效，必须做到：研究者对新事物要有敏锐的洞察力；搜集的资料要翔实，要有驾驭众多资料的能力。

案例研究法的优点是有助于发现新问题；缺点是不适合探究变量间的因果关系，外部效度低，其结果很难外推。

(二)实验研究

实验研究是在人为干涉与控制的条件下，通过操纵与控制影响事物发展的条件，以引起某种心理现象的发生并发现其中规律性的方法。根据对无关变量的控制情况，实验又可分为前实验(如单组初测复测法)、准实验(如非随机控制组、控制组初测复测法)和真实验(如随机控制组、控制组初测复测法)；根据试验场景不同，实验可分为自然实验和实验室实验。

1. 自然实验

自然实验是指在日常生活和工作中，适当控制条件，以引起某种心理现象发生并加以研究的方法。自然实验在管理心理学研究中应用极多，如霍桑实验中的福利实验，通过提供或免除某些福利措施，研究这些福利措施是否对产量产生影响，就是典型的自然实验。

自然实验的优点是结合日常生活和工作进行，缺点是不容易精密地控制实验条件。

2. 实验室实验

实验室实验是在专门的实验室内，运用一定的仪器和设备，严格控制实验条件，以研究心理现象的方法。管理心理学研究中关于信息沟通等许多实验都是在实验室中进行的。

实验室实验的优点是能够严格控制无关变量对实验结果的影响，可以反复验证；缺点是实验条件具有很强的人为性，往往把复杂问题简单化，使所得结论与实际情况产生一定的差距，因此在研究比较复杂的社会活动时一般不宜使用。

(三)测验研究

测验研究是介于经验研究与实验研究之间的方法。它在本质上是从一定量的个体中搜集有关某一问题的常模资料，据此编制出测验题目(标准化量表)作为尺度，去研究其他个体。测验研究的类型包括人格测验、能力测验、职业性向测验、态度测验等。在管理心理学中运用得比较多的是标准化测验和社会心理测验。

1. 标准化测验

标准化测验的常模资料必须从标准化样本中产生，应能代表将要研究的总体。韦氏智力测验量表、格塞尔个性量表、明尼苏达多项个性调查等均属于标准化测验。标准化测验量表的编制比较复杂，需要有较高的统计、抽样技术，主持人要经过专门训练，但量表一

经制定,运用起来非常方便,具有广泛的适用性。

2. 社会心理测验

社会心理测验由美国精神病学家雅古布·莫里诺(J. Moreno)于1934年创立。莫里诺认为,群体成员间的人际关系具有明显的情感成分,不同性质的人际关系可以引起不同的情感体验,如喜欢、讨厌、漠视等。针对群体成员间的情感联系,可以用**社会心理测量法**(social psychological measurement method)来分析人际关系的性质和特点。他向被试提出诸如“你愿意与谁合作”之类的比较简单的问题,以期发现人与人之间的吸引力与群体凝聚力等,并用人际关系矩阵或社交测量图来表示。社会心理测验在管理心理学研究中有着直接的应用,如研究某人(或某群体)的社会地位指数、受拒指数、吸引率、排斥率等。

关键术语

(1) 管理心理学(management psychology)是研究组织管理中人的心理活动规律,以便改进管理方式、提高组织效率、保证组织良性发展的心理学分支学科。

(2) 组织行为学(organizational behavior)是研究组织系统中人的行为规律(如个体行为、群体行为、领导行为和组织行为)的学科,是一门交叉学科或边缘学科。

本章要点

(1) 管理心理学主要研究个体心理管理、群体心理管理、领导者心理管理、组织心理管理等内容。

(2) 管理心理学的母体学科是普通心理学和管理学,它的邻近学科主要是社会心理学、组织行为学、文化人类学。管理心理学一方面从这些学科中广泛地摄取养料以充实自己,另一方面也为这些学科提供素材以“反哺”这些学科。

(3) 管理心理学的理论任务:揭示组织管理中人的心理活动规律;构建概念体系、理论体系和内容体系;发展并完善研究方法、手段与根据,建立中国特色管理心理学。管理心理学的实践任务:为提高组织效率服务,为人员培训提供指导,为科学决策提供咨询。

(4) 学习和研究管理心理学的实践意义:研究个体心理,可以提高知人善任、合理使用人才的水平;研究群体心理,可以有效协调人际关系,增强群体凝聚力;研究领导者心理,可以提高领导者素质,改进领导行为,掌握领导艺术,增强领导有效性;研究组织心理管理,可以掌握组织设计的理论和方法,以便使组织更好地适应环境的变化,进行组织变革,增强组织活力,提高组织绩效。

(5) 研究管理心理学应遵循三条原则:客观研究与理论指导相结合原则;学科间整合与系统探讨相结合原则;继承、引进与改造、创新相结合原则。

(6) 管理心理学研究方法包括三大类:一是经验研究,包括观察法、谈话法、问卷法和案例研究法;二是实验研究,包括自然实验和实验室实验;三是测验研究,包括标准化测验和社会心理测验。

练习与思考

一、名词解释题

管理心理学、组织行为学

二、单项选择题

1. 管理心理学的母体学科是管理学和()。
A. 社会心理学
B. 普通心理学
C. 认知心理学
D. 实验心理学
2. 下列选项中, 不正确的是()。
A. 管理的主体是组织
B. 管理是为了实现组织目标
C. 管理的对象是具有一定职权的个人或群体
D. 管理的核心是人

三、填空题

1. 管理心理学的内容体系包括个体心理、群体心理、领导者心理和组织心理四个部分。其中研究个体心理的目的在于_____, 研究群体心理的核心是_____。
2. _____是组织的基本职能, 是组织生存和发展的手段。

四、思考题

1. 为什么说管理心理学是介于管理学和心理学之间的交叉学科或边缘学科?
2. 如何理解管理心理学与组织行为学的异同或关系?
3. 什么是观察法、谈话法、问卷法、案例研究法? 试比较这四种研究方法的优缺点。

五、分析题

有人将管理心理学定义为“是运用心理学的原理和方法, 研究管理活动中人的心理现象、心理过程及其规律, 使个人或组织提高效率的一门科学”, 请分析这一定义存在的错误。

参 考 文 献

- [1] 安德列耶娃. 社会心理学[M]. 南开大学社会学系, 译. 天津: 南开大学出版社, 1984.
- [2] 崔景贵. 我国职业教育心理学发展的困境与变革[J]. 职业技术教育, 2006(22): 68-71.
- [3] 景怀斌. 管理心理学[M]. 北京: 科学出版社, 2009.
- [4] 刘永芳. 管理心理学[M]. 2版. 北京: 清华大学出版社, 2016.
- [5] 鸣中. 现代管理的若干问题: 美国西蒙教授讲学记[J]. 管理现代化, 1983(3): 41-42.
- [6] 牧之, 张震. 管理要读心理学[M]. 北京: 新世界出版社, 2007.

- [7] 夏国新, 张培德. 新编实用管理心理学[M]. 北京: 中央民族大学出版社, 1999.
- [8] 俞文钊. 管理心理学(修订本)[M]. 兰州: 甘肃人民出版社, 1989.
- [9] 张昱. 论组织行为学与管理心理学的区别和联系[J]. 中南财经大学学报, 1994(2) : 115-122.
- [10] 张正明, 徐泰玲, 赵铁民, 等. 管理心理学理论与方法[M]. 北京: 中央民族大学出版社, 1997.
- [11] 朱永新. 管理心理学[M]. 2版. 北京: 高等教育出版社, 2006.
- [12] 周斌. 论行为科学、组织行为学与管理心理学的区别与联系[J]. 四川教育学院学报, 2002(5): 25-26.