

Organizational Behavior

组织行为学

李永勤 郭颖梅 主编



 云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

组 织 行 为 学

主 编 李永勤 郭颖梅
副主编 谢立新 湛兰剑 李云矫
编 委 武晓芬 张德亮 曾维咏
陈 敏 文 元 冯 玮
武莉微 陈 蕊 李 华
沈艳萍

 云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/李永勤, 郭颖梅主编. —昆明: 云南大学出版社, 2008

ISBN 978 - 7 - 81112 - 608 - 2

I. 组… II. ①李…②郭… III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 112580 号

组织行为学

李永勤 郭颖梅 主编

策划编辑: 张丽华

责任编辑: 张丽华

封面设计: 刘 雨

出版发行: 云南大学出版社

电 话: (0871) 5031071/5033244

地 址: 云南省昆明市翠湖北路 2 号云南大学英华园内

邮 编: 650091

网 址: [http: //www. ynup. com](http://www.ynup.com)

E - mail: [market @ ynup. com](mailto:market@ynup.com)

制版印装: 云南大学出版社印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 18. 875

字 数: 495 千

版 次: 2008 年 8 月第 1 版

印 次: 2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 81112 - 608 - 2

定 价: 40. 00 元

前 言

组织行为学作为管理学科中重要的核心课程之一,关注的是“如何实现以人为中心的管理,充分激发和调动人的积极性”的主题,目前课程在越来越多的高校和培训机构开设,其实用性受到了普遍认同。

现代教育理念强调“以学习者为中心”的学习,反映在教学活动中体现出参与式、互动式的教学方法与手段,与此相适应的课程建设也应该凸现这样的特点。然而面对市场上各种《组织行为学》教材,大部分重视完整理论体系的阐释,但对学生在教学中的参与和体验重视不足,或者兼顾了两者,却在理论深度上略有缺憾。与其他同类教材相比,本书力图在保持理论深度和完整性的基础上,凸现学生参与式、体验式、互动式教学方式,呈现以下四个鲜明特点:

1. **体例新颖:**本书每章开始部分设计了“开篇导言”、“学习目标”、“引例”,有利于启发读者了解和思考每章主题;内容中则通过“小资料”、“案例链接”形式,有利于拓宽读者视野,增进对理论知识的理解;章后设计了“本章小结”、“思考与讨论”、“自我测试”、“互动游戏”、“案例分析与讨论”等环节,有利于读者总结和参与。

2. **内容完整,素材丰富,可读性强。**本书力图在保持相对完整的组织行为学内容体系的基础上,适当保持深度。结合“小资料”、“案例链接”等形式,增加教学素材,丰富教学内容。对重要概念以图文框形式表现,既突出重点,又容易给读者留下深刻印象,可读性增强。

3. **注重参与式、体验式教学。**本书在每章内容后附上了“自我测试”、“互动游戏”、“案例分析与讨论”,对测试和游戏的使用及评价作了精要的说明,既便于教学操作,又能够发挥读者在学习中的主动性、参与性,有利于提高学习积极性。

4. **实用性强。**本书每章后设计的“思考与讨论”、“案例分析与讨论”等环节,都可由任课教师或读者灵活掌握,便于教学与自学。案例的选择以本土化案例为主,兼顾西方文化背景下的案例的方式,同时注重时效性,增加实用功能。

本书的完成是由云南农业大学、云南财经大学、云南大学、云南师范大学有关教师团队合作的结果,具体分工如下:本书由李永勤和郭颖梅担任主编,谢立新、谌兰剑、李云矫担任副主编。各章节编写情况如下:

第一章:李永勤;第二章:李永勤、郭颖梅;第三章:曾维咏、陈敏;第

四章：曾维咏、陈敏；第五章：谌兰剑；第六章：郭颖梅；第七章：李云娇；第八章：李云娇；第九章：郭颖梅；第十章：谌兰剑、曾维咏、李永勤；第十一章：陈敏、曾维咏；第十二章：郭颖梅；第十三章：谢立新；第十四章：李云娇、李永勤；第十五章：谢立新。

本书适用于管理学科各专业的研究生、本科生、管理工作培训者以及其他自学者。本书在写作中查阅和参考了大量文献，也吸纳了很多学者的研究成果，在此向各位学者表示由衷的感谢。尽管在资料来源和参考文献中标注，但若有疏漏之处，敬请各位学者们谅解指正。本书的编写得到了很多同行和学生们的帮助，在此感谢云南农业大学纪委书记和绍禹教授、云南农业大学教务处雷兴刚处长给予的大力支持和帮助，以及云南农业大学研究生秦志勇、玉溪红塔区委党校沈艳萍老师为本书提供了素材。本书的完成还得到了云南大学出版社张丽华女士的热情帮助和倾力支持，以及编写中持续不断的有效沟通，才让本书最终顺利出版。

最后需要说明的是本书的主编们都是从事组织行为学学科领域数十年的教育工作者，尽管编写初衷立意高远，然而由于时间仓促、水平有限，最终难免存在荒芜和瑕疵，书中不当之处，欢迎读者批评指正，我们将持续改进，希望日臻完善。

编 者

2008年6月于云南昆明

目 录

第一篇 导 论

第一章 组织行为学导论	(1)
第一节 组织行为学的基本概念	(1)
第二节 组织行为学的产生与发展	(7)
本章小结	(12)
思考与讨论	(12)
自我测试 测量你对差异的态度	(13)
案例分析与讨论 问题的症结在哪里?	(13)

第二篇 个体行为

第二章 个体行为基础	(15)
第一节 人格概述	(15)
第二节 人格与管理	(23)
本章小结	(29)
思考与讨论	(29)
自我测试1 你是内控者还是外控者?	(29)
自我测试2 你是A型人格还是B型人格?	(30)
案例分析与讨论 W电气制造公司的危机	(30)
第三章 价值观与态度	(32)
第一节 价值观	(33)
第二节 态度	(37)
第三节 工作满意度	(44)
本章小结	(49)
思考与讨论	(49)
自我测试 你的工作满意吗?	(49)
管理游戏 价值观大拍卖	(53)
案例分析与讨论 中年人的失落	(54)
第四章 知觉与个体决策	(56)
第一节 知觉	(56)
第二节 个体决策	(71)

本章小结	(78)
思考与讨论	(78)
自我测试 决策类型量表	(78)
案例分析与讨论 戴维·爱迪生——一个意想不到的成功人物	(79)
第五章 激励理论及其运用	(81)
第一节 激励的基本概念	(81)
第二节 主要的激励理论	(84)
第三节 激励理论的运用	(96)
本章小结	(98)
思考与讨论	(98)
自我测试 什么能够激励你?	(98)
案例分析与讨论 硅谷高科技员工的激励	(99)
第六章 工作压力管理	(101)
第一节 工作压力概述	(101)
第二节 工作压力管理	(109)
本章小结	(112)
思考与讨论	(112)
自我测试 评估你的压力水平	(112)
压力管理——放松游戏 闪闪发亮的屋顶	(113)
案例分析与讨论 华日公司的困惑	(114)

第三篇 群体行为

第七章 群体行为基础	(116)
第一节 群体概述	(116)
第二节 群体内的基本行为规律	(122)
本章小结	(131)
思考与讨论	(132)
自我测试 群体凝聚力	(132)
群体管理——协作性游戏 同心协力	(133)
案例分析与讨论 二车间	(133)
第八章 工作团队管理	(135)
第一节 工作团队概述	(135)
第二节 工作团队的管理	(139)
本章小结	(146)
思考与讨论	(147)
自我测试 团队合作精神测试	(147)

工作团队管理——团队合作游戏 建塔游戏	(148)
案例分析与讨论 华 D 公司五位专家的辞呈	(149)
第九章 沟 通	(150)
第一节 沟通概述	(150)
第二节 管理沟通	(155)
本章小结	(166)
思考与讨论	(166)
自我测试 评估你的沟通技能	(166)
沟通游戏 撕个长城	(167)
案例分析与讨论 沃尔玛的沟通	(168)
第十章 领 导	(169)
第一节 领导概述	(170)
第二节 领导理论	(172)
本章小结	(181)
思考与讨论	(181)
自我测试 魅力型领导是你的选择吗?	(182)
案例分析与讨论 青岛双星总经理汪海的领导方式	(182)
第十一章 权力与政治	(184)
第一节 权力	(184)
第二节 政治	(190)
第三节 性骚扰	(195)
本章小结	(197)
思考与讨论	(198)
自我测试 公司权力阶梯测试	(198)
案例分析与讨论 我给你权力	(201)
第十二章 冲突和谈判	(203)
第一节 冲突	(203)
第二节 谈判	(214)
本章小结	(221)
思考与讨论	(221)
自我测试 你的冲突管理风格是什么?	(222)
冲突与谈判游戏 红蓝大战	(223)
案例分析与讨论 软件公司的管理模式	(224)

第四篇 组织行为

第十三章 组织结构与工作设计	(226)
第一节 组织结构	(227)
第二节 工作设计	(237)
本章小结	(245)
思考与讨论	(245)
自我测试 官僚化倾向测试	(245)
体验 实地调查与模拟设计	(246)
案例分析与讨论 组织设计也应体现道德	(246)
第十四章 组织文化	(248)
第一节 组织文化概述	(248)
第二节 组织文化建设与管理	(255)
本章小结	(262)
思考与讨论	(263)
自我测试 评估你的班级文化	(263)
案例分析与讨论 TCL 的企业文化	(263)
第十五章 组织变革与发展	(265)
第一节 组织变革	(265)
第二节 组织发展	(272)
第三节 组织学习	(282)
本章小结	(289)
思考与讨论	(290)
心理测试 组织变革阻力问卷	(290)
课堂练习 思维训练：比比谁的主意多	(290)
案例分析与讨论 引入首席学习官的工作	(291)
参考文献	(292)

第一篇 导 论

第一章 组织行为学导论

我们在组织行为的咨询和训练上花了大量投资，因为这种投资比投资于机器合算。就投资而言，投资于组织行为学比投资于机器更为保险。

——约翰·道奈兰

学习目标：

1. 了解组织行为学的含义、研究对象、研究方法及其研究目的。
2. 理解组织行为学的产生与发展过程。
3. 理解组织行为学面临的挑战。

引 例

王平大学毕业后进入一家公司的营销部门工作，面对形形色色的顾客以及和自己有着不同背景、价值观、态度、工作方式的同事，王平感觉难以应对自如。他很困惑地发现大学时代开设的很多课程都是讲授专业技能方面的知识，但没有一门课程是讲授如何激发人的积极性，如何与他人共事，如何有效地处理好各种人际关系、矛盾冲突，如何进行有效的职业开发的课程。

思考：如何看待王平的困惑？

第一节 组织行为学的基本概念

组织是为了实现某个目的而展开合作活动的，由两个或更多的人员构成的系统。组织是群体为达到共同目标，经由人力分工和职能分化，运用不同层次的权力和职责，充分调动群体积极性、主动性和创造性，合理协调群体行为的结构系统。传统的观点着重从组织的内部来说明其特征，把组织看成是一个与环境隔离的封闭系统。组织的整体系统观既强调组织系统的动态性、开放性，也强调组织系统的繁杂性以及各个分系统的相对独立性和分系统间的整合性。我们每个人都生活在组织中，如何看待与工作有关的行为？这就是组织行为学的研究领域。

组织行为学作为管理学理论中的重要分支，是管理科学理论发展到一定阶段才产生的，有其自身的发展特点、研究内容和研究方法。

一、组织行为学的概念

关于组织行为学的概念有很多不同的理解,美国学者安德鲁·丁·杜布林(A. J. Dubrin)在其著作《组织行为基础——运用的前景》中指出:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作研究的对象。”蒙特利尔大学管理学教授和组织心理学家乔·凯利(Joe Kelly)认为:“组织行为是对组织的性质进行系统的研究:组织是怎样产生、成长和发展的,它们怎样对各个成员、对组成这些组织的群体,对其他组织以及对更大些的机构发生作用。”斯蒂芬·罗宾斯(1997)认为,组织行为学是一个研究领域,它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,以便运用这些知识来改善组织的有效性。

此外,组织行为学关心人们在组织中做什么,这种行为如何影响组织的绩效。因为组织行为学关注与工作有关的情境,如与工作岗位、缺勤、员工流动、生产率、绩效和管理有关的行为。

目前,人们对于构成组织行为学研究领域的看法越来越趋于一致。虽然还有孰轻孰重的大量争论,但人们对于组织行为学研究的核心主题基本上达成了共识,这些主题包括激励、领导行为和权威、人际沟通、群体结构与过程、学习、态度形成与知觉、变革过程、冲突、工作设计、工作压力。因此,本书认为:

组织行为学就是运用系统分析的方法,研究工作组织中人的心理和行为的规律,从而预测、引导和控制人的行为,以实现组织既定目标的科学。

二、组织行为学的学科特征

组织行为学作为一门独立的学科,发展到今天,具有以下四个基本特征。

(一) 跨学科性

组织行为学以心理学、社会学和人类学等学科中的概念、理论、模式和方法为主要知识基础,同时吸取政治学、经济学、历史学等社会科学和生物学中有关论述人类行为、心理的内容来研究组织成员的行为。所以组织行为学是多学科的融合,具有跨学科性。

(二) 系统性

组织行为学的研究方法、研究对象都体现系统性,从它既包括对组织环境中人的行为的层次性研究:从组织中的个体行为到组织中的群体行为再到组织行为,即从整个组织角度研究其成员行为,同时也具有其自成一体的基本理论和概念。

(三) 科学性

组织行为学不是简单地依靠经验和常识作出直觉判断和推测,结论的产生强调实证性时,力求采取严格的现场研究、实验、经验总结和案例比较等科学的方法,用客观事实进行论证。当然,由于所研究的人的行为是千变万化的,不可能有通用的最佳模式,组织行为学主张根据不同情境采用不同的理论和对策,在科学性的基础上还体现了权变性。

(四) 实用性

组织行为学是行为科学的运用分支,是管理科学的重要组成部分,有明确的实践取向。它的所有理论和方法都要求具有实践基础和运用价值,以便能帮助管理者理解、识别、预测和控制组织成员的行为。无论对个体还是组织都具有很强的实用价值。

三、组织行为学的研究对象

组织行为学的研究对象是一定组织环境中个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,通常从以下三个层面来进行研究。

(一) 个体行为

组织行为学研究的基点是从个体的行为出发,分析和解释各种因素对个体行为的影响,并对工作中的个体行为和组织绩效之间的关系进行研究。这个领域主要是心理学家的贡献,包括两大部分:一是关于影响个体行为的主观因素即个体的知觉、态度、价值观、个性差异、个体的需要、动机等;二是关于个体行为的外部控制,即个体行为的激励,它包括内容型激励、过程型激励、强化型激励等。组织行为学研究个体行为的共同规律,目的在于对它进行引导和控制,使之符合组织目标。

(二) 群体行为

人们在组织中极少完全单独工作,如果要完成任务,组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。因此组织行为学就需要研究组织中群体行为的方式和影响群体行为及工作绩效的因素。关于群体的知识主要来自社会学家和社会心理学家的工作,研究的主要内容包括群体构成、规范、角色、团队建设、群体思维与决策、群体冲突与沟通,以及权力与影响力、领导等。由于员工在组织中既是个体同时又是群体的成员,所以研究组织中人的行为需要从这两方面入手。

(三) 组织行为

组织行为学也把整个组织作为它的研究对象,而不是把重点仅仅放在较窄的组织中的个体和群体行为上。这是因为社会的发展、环境的变化、制度的变迁乃至技术的进步,都会对组织行为产生非常大的影响,直接引发组织变革、结构调整并对组织文化造成冲击。组织行为学所关注的是组织与环境之间的关系,以及这种变化对组织绩效的影响。研究的主要内容包括组织结构与设计、组织规模与发展阶段、组织文化、组织变革与创新等。

在这三个层面中,人的行为既有很多共同点,又有明显差异性;影响人们行为和决策因素的侧重点各有不同,但又彼此相互联系,共同对人的行为、组织绩效产生影响。

四、组织行为学的研究模型

组织行为学从三个层面研究人的行为:第一,个体水平,主要研究个性特征、知觉、价值观和态度以及能力对个体行为的影响;第二,群体水平,主要研究沟通模式、领导方式、权力和政治、群体间关系和冲突水平如何影响个体和群体行为;第三,组织水平,主要研究从正式组织的设计、技术和工作过程、组织文化、工作压力水平等对个体、群体和组织行为的影响。

个体、群体和组织心理与行为的结果总是通过特定的外部有效性表现出来,从而显示心理和行为(自变量)与行为有效性(因变量)之间的某种因果关系。自变量有时通过中间/中介变量影响因变量。根据哈克曼(Hackman, 1983)对行为有效性(performance effectiveness)的研究,如果以下三个标准得到满足,就可以说个体、群体或组织在有效地从事工作:(1)组织的产出(产品或服务)超过那些接受、评价或使用这种产出的个体或群体所需要的最低质量或数量标准;(2)从事目前工作的经历有助于提高组织进一步完成新工作的能力;(3)组织中的人在本组织中工作所获得的经验,有利于他们自身的成长和满足程

度的提高。表现这种行为有效性的指标比较常见的有：效果（effectiveness）、效率（efficiency）、缺勤（absenteeism）、离职（turnover）、工作满意度（job satisfaction）。组织行为学模型就在于通过定量的数学方法揭示个体、群体或组织心理和行为及其行为有效性之间的相互关系（如相关关系或者因果关系）。斯蒂芬·罗宾斯进一步提出了组织行为学的五个因变量：生产率、缺勤率、流动率、组织公民行为、工作满意度，以此来考察个体、群体、组织行为对组织的影响。本书采用罗宾斯的组织行为学基本模型，简化如图 1.1 所示。之后，罗宾斯又在基本模型的基础上，引入了权变的变量，形成了更加复杂和完善的组织行为学研究模型。

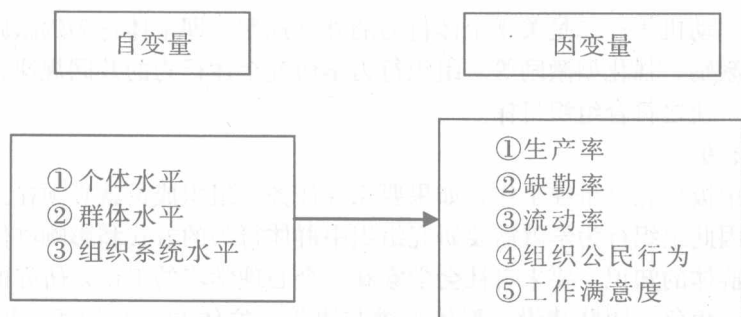


图 1.1 组织行为学的基本研究模型

五、组织行为学的研究方法

传统组织行为学家关心的是组织理论内部的逻辑一致性，即设法保证得出的结论是从一系列数据中合乎逻辑地推衍出来，在大多数情况下，这些数据来自于实验室实验，而不是来自现实的组织及其行为。20 世纪 30 年代至 70 年代末，这种实验室研究方法在组织行为研究中颇为盛行。但到了 70 年代末和 80 年代初，组织行为学以实验室实验为基础的传统方法论体系受到质疑和挑战，人们认为这种方法得出的结论并不适合现实的组织，理论脱离实际。由此引发了组织行为学研究方法转向外部有用性的体系。这种以现实有效性为基础的研究方法面向现实的组织，强调研究的现实意义，发展一种直接与现实组织相联系的概念模型和研究方法。具体研究方法除了实验室实验或现场实验等传统方法外，包括经验总结法、观察法、测验法、研究者与实践者相互参与的准实验方法、案例比较法、现场研究法等，如图 1.2 所示。

（一）经验总结法

经验总结法是研究者根据实际工作者的经验，用组织行为学的理论和知识，进行归纳、总结的一种研究方法。优秀企业家和管理者在实践中积累了丰富的管理经验，他们的管理经验在媒体发表后产生很大的社会影响，但由于他们可能缺乏管理理论包括组织行为学的知识，其经验有一定的局限性，有时缺乏普遍意义和推广价值。这就需要组织行为学家与他们合作，开展咨询活动，从理论上提高他们的经验，使之科学化，总结后再加以推广。

（二）实验法

实验法是研究者有目的地在严格控制的环境中或创造一定条件的环境中，诱发被试者产生某种心理现象或行为，以研究人的心理活动规律和行为规律的一种方法。按实验地点的性质可分为实验室实验法和现场实验法。

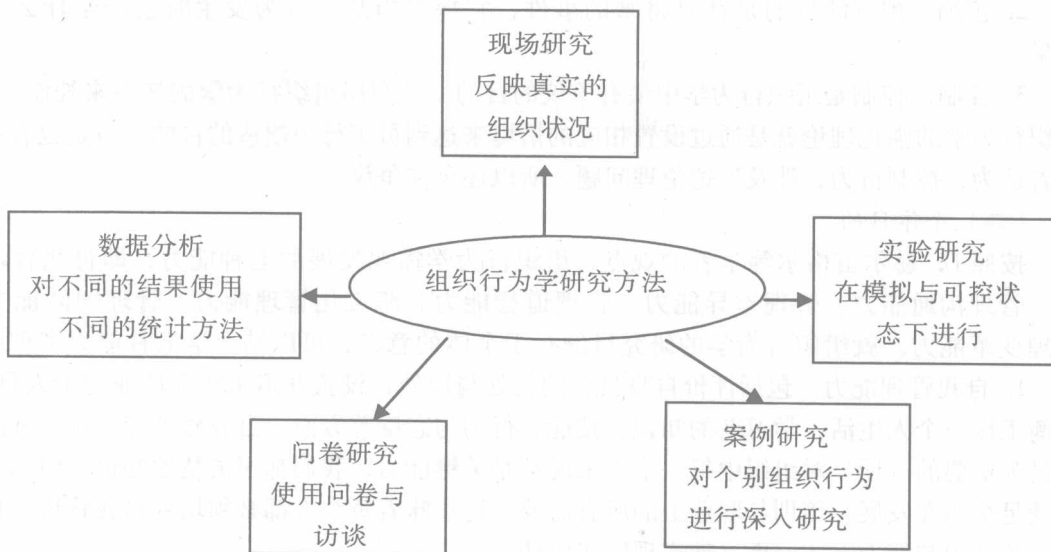


图 1.2 组织行为学的研究方法

（三）现场研究法

现场研究是在现有组织的环境范围之内进行的研究，通常与实际工作者合作共同完成。现场研究所用资料包括观察者记录的组织成员的行为、组织成员填写的问卷、谈话记录或录音、书面文件、各种有关产量和质量的报表等。

现场研究也包括研究者出于研究目的的挂职行为。研究者以某一层次的真正管理者的身份出现，参与企业的某些实际管理过程，从而在管理一线获得机会，超前识别并解决管理过程中的组织行为问题。

（四）案例比较法

案例研究是对一个组织进行的详尽分析。案例比较法是将若干案例比较后得出一般性的结论。这种方法在于认识和描述不同组织结构中的基本相同点。对这些相同点的收集和分析可以产生一些能够作为预测未来发展的工具，而运用于其他类似的或可比较情境的一般结论。可见，案例比较法有其广泛的实用价值。

上述各种方法都有可能要结合使用测验法，即采用标准化的心理量表研究组织行为规律的一种方法。

六、组织行为学的研究目的

组织行为学作为一门科学，致力于研究组织中人的行为，无论是对组织还有个体都有其独特的目的，本书就组织行为学的研究目的，从组织与个体两种不同角度进行总结。

（一）组织目的

从组织角度分析，组织行为学关注人的行为如何影响组织绩效，所以探索组织中的个体、群体、组织行为，有三个基本目标：解释、预测、控制。

1. 解释。当我们对某个人或某个群体为什么做某事寻找解答时，就是在寻求对事情的解释。从管理的角度来看，似乎寻求解释在三个目的中并不重要，因为这属于事后分析，但也正因为解释是对已经发生的行为或事件作出判断和原因探析，所以才能为行为的预测和控制提供依据和基础。

2. 预测。预测的目的是针对将来的事件，它探寻当某一行为发生时会产生什么样的结果。

3. 控制。控制是组织行为学中最有争议的目的，是利用**组织行为学的知识**来控制行为。组织行为学的强化理论就是通过设置相应的情境来达到员工行为塑造的目的。但是也有不少学者认为，控制行为，涉及道德伦理问题，所以还存在争议。

(二) 个体目的

按照 D. 赫尔雷格尔等学者的观点，组织行为学需要发展的七种能力，即自我管理能力、管理沟通能力、管理差异能力、管理道德能力、跨文化管理能力、管理团队能力和管理变革能力。就组织行为学的研究目的对于个体的意义，可以结合这七种能力来理解。

1. 自我管理能力。包括评价自身具有的长处与短处；设置并追求实现职业与个人目标；平衡工作与个人生活；学习新的知识、技能、行为与态度等方面。自我管理能力是七种能力中最为重要的一项。对组织中每一个人来说都是关键能力，我们都很清楚地知道，组织不可能满足个体在发展、培训与职业上的所有需要，这意味着每个人都必须培养自我管理、自我完善的意识与能力，才能更好地实现职业成功。

2. 管理沟通能力。包括传递、接收信息，理解观念、思想与情感——非言语的、言语的、文字的、听觉的、电子的等多种形式的传递与交换。实践证明，有效的沟通能力不仅有利于组织目标的实现和达成，还有利于个人职业的成功。

3. 管理差异能力。包括重视每个个体与群体特征的独有价值，包容这些特征并把它看做是组织力量的潜在源泉，尊重每个个体的独特性等。这种能力也包括协助大家共同有效地一起工作，尽管大家的兴趣与背景迥异。在劳动力队伍越来越多元化的今天，管理差异能力是无论是管理者还是员工自身都需要面对的课题。

4. 管理道德能力。包括具有在不同的价值观和在决策与行为活动中把握明辨是非的原则和能力。管理中的道德困境越来越普遍，管理者与员工都同样面临着没有明显正确与错误答案之分的情境，个体的任务是作出符合道德的决策。

5. 跨文化管理能力。包括识别并接受不同的民族与文化的共性与差异，然后以开放与好奇的心态来处理关键的组织与发展战略的能力。在全球化的视野里，很多组织在选择跨国经营战略后，面临着文化的冲突与融合。

6. 管理团队能力。包括开发、支持、利用或领导群体来实现组织目标的能力。团队工作成为更主流的工作方式，对管理者有效激发团队合作精神，带领团队成员实现目标有利。

7. 管理变革能力。包括在个人的责任范围里认识到需要在人员、任务、策略、结构与技术等方面作出调整或全新的转变的必要性，并加以具体实施的能力。正如那句广为流传的谚语，“只有变化是不变的”，提高对变革的容忍度，采取有效变革的方法与策略，也是组织保持基业常青，提高组织寿命的永恒主题。

小资料

瑞士联邦工业大学为毕业生开设应急的管理心理学课程

在瑞士联邦工业大学大部分学科中,学生几乎都没有接触过管理方面的课程。然而,当他们走上工作岗位后,几乎立即就会面临人际关系、集体协作、交流技巧、处理压力等诸多问题。为了给学生们提供最低限度的“进入准备”,学校开设了一系列管理心理学方面的强化、应急课程。其主要内容涉及时间及压力管理,不同的管理风格,交际技巧,有感召力的公开演讲,顾客关注焦点及高质量服务,谈判技巧和艺术,冲突处理等。这些专题强化教学班,每班人数不得超过12人,除要求学生了解重要的原理外,特别强调能立刻运用。为此他们设计了大量的实践练习、情境练习并配有相应的教材。这一短期应急课程对所有专业即将毕业的学生们开放。多年来的实践证明,这一做法的确是行之有效的。

第二节 组织行为学的产生与发展

一、组织行为学的产生

组织行为学的产生,是组织演变、管理理论发展的必然结果,与工业心理学、管理心理学、组织心理学有着历史渊源。

(一) 工业心理学

组织行为学的早期发展,除了和当时的科学管理理论相关外,同工业心理学的兴起也是分不开的。闵斯特贝尔格是工业心理学的主要创始人。1912年,他出版了《心理学与工业效率》一书,首先正式把心理学运用到工业管理之中。书中论述了用心理学测验方法选拔合格员工等问题,主要研究职业选拔与职业培训、疲劳及合理化建议等。研究的基本方向是如何挑选和培养合格的员工适应他们所选用的机器,解决人与机器的关系。闵斯特贝尔格所开创的工业心理学为行为科学的出现作出了重大贡献。

之后,人事心理学、工程心理学先后诞生,分别研究人与事、人与机器和环境的相互关系的心理学问题。

(二) 工业社会心理学

工业心理学的早期阶段,仅限于工业个体心理学的研究,考虑的面比较狭窄。自20世纪20年代起,由美国著名心理学家梅奥(G. E. Mayo)主持的“霍桑实验”以及提出的“人际关系理论”,使学术界对工作中的社会环境、人际关系、管理者与被管理者的相互关系、组织机构本身的社会性等因素对人们心理和行为的影响有了足够的重视,开始对企业中人的心理与行为进行综合的探索,并形成了研究人—人相互关系的工业社会心理学,加强了研究的深度和广度,从而为组织行为学的诞生奠定了实验和理论基础,开辟了组织理论的新领域。

(三) 管理心理学

美国斯坦福大学的莱维特(H. J. Leavitt)于1958年正式开始用管理心理学(management psychology)这个名称代替原来的“工业心理学”,并出版了第一本系统研究的《管理

心理学》著作，使管理心理学成为一门独立的学科。莱维特认为，之所以这样命名，就是想引导读者考虑这样一个问题，即如何引导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。因为当时以群体特别是以小群体为研究对象的工业社会心理学，对员工工作绩效的影响越来越大，而且随着群体动力理论、需要理论、社会测量理论等心理学理论先后出现并运用于企业管理，人们也日益认识到在工业生产活动中，管理实际上占据着核心地位，应当将“管理”凸现出来。

（四）组织心理学

20 世纪 60 年代初，莱维特等人又进一步将管理心理学的研究内容从个体心理、群体心理、领导心理扩大到组织心理的研究，如探讨组织结构、组织内外环境对心理的影响等，并在他的一篇文章中又首先采用了“组织心理学”（organizational psychology）这个名词，其目的也是强调社会心理学，尤其是群体心理学在企业界日趋显著的作用。不久，美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会更名为工业和组织心理学分会，其目的是要承担比个体差异测定更广泛的组织问题研究。

（五）组织行为学的产生

随着工业心理学这一学科从个体到群体再到组织研究的演变，其研究和实验的机构也发生了变化，自 20 世纪 60 年代起，它从各大学的心理学系转入到管理学院、系，特别是这些学院的研究生部，其教师队伍中又吸收了社会心理学家、社会学家和人类学家。从这批人中产生出来的研究项目开始取名为“组织行为学”。这样就进一步强调了“组织”这一概念，同时又明确了它不是任何哪一门学科的产物，这就容易被各有关学科的学者所认同。以后，“组织行为学”这一名词就被沿用至今。现在美国的管理院校中，几乎所有的研究行为小组都取名为“组织行为学”小组。

从工业心理学、管理心理学、组织心理学到组织行为学，反映了这一研究领域的发展和人们认识的不断深化，应该说，从运用角度来看，“组织行为学”所涵盖的内容和研究领域更广阔。

二、组织行为学与其他学科的关系

（一）相关学科

组织行为学属于运用科学，它是在多门行为科学的基础上建立起来的。主要的领域是心理学、社会心理学、社会学、人类学和政治学。心理学的贡献主要在个体和微观的分析水平上；其他四个学科的贡献在于帮助我们理解一些宏观的概念，如群体过程或组织。表 1.1 表明了对组织行为学研究有贡献的主要学科。

1. 心理学。心理学是寻求测量、解释，有时是改变人和其他动物的行为的科学。心理学关心的是研究和理解个体的行为。心理学中对组织行为学有贡献并将继续贡献知识的是学习理论家、人格理论家、咨询心理学家，最重要的是工业和组织心理学家。

早期的工业组织心理学家主要关心疲劳、厌倦和其他与工作条件有关的因素，这些因素会妨碍工作的有效性。近期的研究已经扩展到学习、激励、人格、知觉、培训、领导有效性、工作满意度、个体决策、绩效评估、态度测量、员工选聘、工作设计和工作压力等方面。

2. 社会学。心理学关注的是个体，社会学主要研究社会系统，个体在其中充当某种角色。也就是说，社会学研究与同伴相关联的人。具体地讲，社会学对组织行为学的最大贡献