

第一章 绪 论

【学习目的】

学完绪论之后,你应当能够:

1. 了解行为科学的研究对象、研究内容和学科体系。
2. 理解现实的我、未来的我与行为科学的关系。
3. 形成主动的、科学的学习方法意识。

学习行为科学,首先必须了解这门学科的研究对象、基本内容、体系结构和学习目的与方法。

第一节 什么是行为科学

一、行为科学的研究对象

究竟什么是行为科学?能不能给它下一个科学的定义?一门学科的建立总有一个探索 and 发展的过程,由不成熟到成熟,由不完善到逐步完善。因此,定义也随着学科的发展而逐步充实、明确和统一。行为科学从初创至今,只不过五十多年,还不能说它已经十分成熟、十分完备,它仍在发展中。

一般认为,行为科学就是运用心理学、社会学、社会心理学、人类学以及其他与研究人的行为有关的学科理论,研究人类行为一般规律的学问。行为科学强调从心理和社会两方面去理解人、诱导人、激励人。因此,有人通俗地把它叫做如何调动人的积极性的科学。行为科学有广义和狭义之分,广义的行为科学是指运用科学的方法,研究自然和社会环境中人类行为规律的学科群。它包括心理学、社会学、社会心理学、伦理学等学科中与研究人类行为直接有关的分支学科,以及其他学科中的直接有关部分。其综合基础学科是哲学。它既包括社会科学,也包括自然科学,属于交叉学科群。狭义的行为科学则是行为科学的一般理论在各个具体领域中的应用。例如,把行为科学应用到组织行为的管理方面,就是行为管理学(又称组织行为学);把行为科学的理论用于人的消费行为的研究,就是消费行为学;把行为科学的理论用于行政管理的研究,就是行政行

为学等等。行为科学导源于企业管理的研究,因此,行为管理学是当前发展最快的研究领域之一。

人类的行为研究涉及十分广泛的学科知识,如解剖学、生理学、心理学、社会学、人类学、文化学、经济学、语言学、法律学、政治学,甚至毒药学、精神病学等等。因此,行为科学是一门跨许多学科的学科群。行为科学的英文词尾之所以用复数(Behavioral Sciences),就表明它作为一个学科群的特点。

简单地说,行为科学是研究人类行为的发生、发展及其变化规律的科学。人的行为是一种复杂的现象,从人猿相揖说起,人类行为经历了复杂的自然变化和社会变化过程。一个人从母腹呱呱落地到长成一个社会的人,也经历了复杂的变化过程。行为科学就是要揭示这个演化过程对现实人行为的影响。现实人的行为之所以千差万别,是由于受着复杂的个人生理和心理因素及外部社会因素的影响,如人的神经活动、认识能力、兴趣、爱好、气质、性格等心理活动和特点,人与人之间的相互影响以及人所处的社会环境的影响等等,这些都是人的行为发生的条件。行为科学就是要揭示人的行为的变化与这些条件的关系。

二、行为科学的研究内容

当前,行为科学的研究领域最主要的集中于以下三个方面:

第一,人类行为在其发展过程中受到不同国家、不同民族、不同区域文化差异的哪些影响?一个人如何从一个自然人变成一个社会的人?

第二,生理和心理因素对人的行为的影响。主要研究个人行为是怎样受到认识、情感、意志、气质、性格、态度、价值观等心理过程及特性的影响,同时要揭示这些心理过程和特性的生理机制。

第三,研究社会因素对人的行为的影响。其中包括人与人之间的关系、组织环境、身份、权力、人与人的冲突、领导作风等因素对人的行为的影响。

三、行为科学的体系结构

行为科学是一门正在探索和发展过程中的跨许多学科的边缘性学科,其研究对象和内容也正在探索之中,行为科学学者冬青^①认为它的体系结构可以用图 1—1 表示。

在建立行为理论体系的时候,我们对有关行为科学与其他相关学科的关系应该及早讨论清楚,这样有利于学科之间的相互促进,又各自沿着自己的方向发展。

行为科学与心理学的关系是既有联系又有区别的。心理学是研究人的心理发生、发展及其规律的一门科学。心理学认为,人的心理由心理过程和个性心理构成。心理过程是由认识过程、情感过程和意志过程构成;个性心理由个性倾向性(需要、兴趣、爱好、态度、价值观念等)和个性心理特征(能力、气质、性格)构成。人是有思想、有感情的动物,他的行动都带有一定欲望、要求和目的,所以对人的行为的研究离不开对人的心理的研究。心理学为行为科学提供了最基本的知识,在行为科学的发展中,心理学起了奠基石的

^① 冬青:《揭开行为的奥秘》,中国经济出版社 1987 年版,第 50 页。

作用。因此,要研究行为科学,首先要学习心理学,掌握心理学的基本知识。

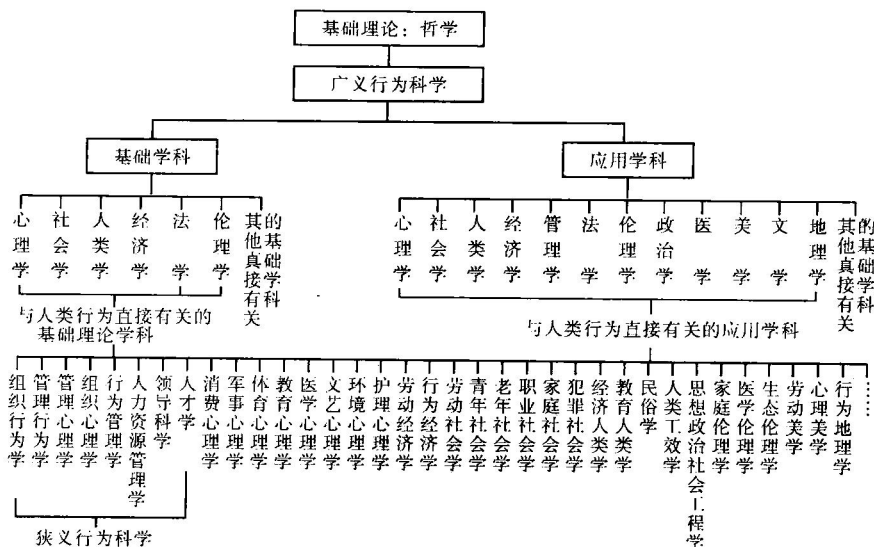


图 1-1 行为科学体系示意草图

行为科学与社会学的关系也是既有联系又有区别的。社会学是通过人们的社会关系和社会行为,研究社会的结构、功能、发生、发展规律的一门综合性的科学。它从社会整体出发,广泛地研究社会生活中人们之间的社会关系和社会性行为。我们知道,人是社会的人,一个人不是孤立地生活在世界上,必须同其他人结成各种各样的关系才能生活下去。比如,任何个人都是一定的家庭关系、亲戚关系、朋友关系、同学关系、同乡关系和同事关系中的一员,同时又处于一定的经济关系、政治关系、思想关系之中。一个人的行为受着这些关系的影响,同时又不同程度地影响这些关系中的别人的行为。人的行为一般都是社会性的,是在一定的社会关系中行动的。因此人的行为的研究与社会学的研究之间的关系是极其紧密的。社会学的研究揭示了人类行为最本质的一面,它所研究的关于社会化、群体、组织、社会控制等方面的规律为行为科学提供了重要的理论依据。

行为科学与社会心理学的关系也是这样的。社会心理学是研究在一定的社会环境中,个人及团体心理活动发展、变化规律的科学,或者说是研究人与人互相作用、互相交往过程中人们心理活动规律的科学。如果说心理学主要是研究个人心理活动的规律性,那么社会心理学则侧重于研究人与人交往过程中的心理现象。人的行为不仅受到自然界(物)的影响,更主要的是受到人与人相互作用的影响,而这种影响作用一般是通过人的心理来实现的。因此,对人的行为的研究离不开社会心理学。社会心理学关于社会互动、社会影响、社会态度、社会动机、群体心理、集体心理等方面的研究成果,揭示人的行为的本质特征的另一个重要方面,为认识人的行为规律提供了重要的理论依据。

第二节 为什么要学习行为科学

学习行为科学的目的是为了推进中国实现现代化,提高劳动生产率,加强思想政治教

育,建立中国式的行为科学的体系。通过学习起到以下作用。

一、对推进实现现代化的作用

行为科学自从20世纪80年代介绍到我国之后,就在我国企业管理中发挥了重要作用,取得了很好的效果。因此,在谈到行为科学的作用时,人们自然会把行为科学与企业管理密切地联系起来,其实随着时代进步和社会经济的全面发展,行为科学在国家管理以及公共行为的管理、教育、医疗、体育、社会活动、治安、军事、外交等活动领域均能发挥作用,借鉴这个学科理论中的合理成分,对于促进中国企业和各行各业实现客观效能化、科学化和现代化将发生有益的作用。

二、对提高劳动生产率的作用

行为科学是研究人类行为一般规律的学问,目的在于激发动机,推动行为,改造行为,提高人们的积极性和创造性。因此,在各企事业单位中,当我们掌握了生产中个体行为、群体行为、领导行为、组织行为的活动的规律之后,就可以制定出管理个体、群体、组织的科学方法,同时极大地促进领导者领导水平和领导艺术的提高。在此基础上,企事业单位的生产、工作效率会有很大的提高。

三、对加强政治思想教育的作用

政治思想工作最根本的目的和任务就是提高人们对世界的认识和改造的能力,就是用马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民“三个代表”重要思想武装全体人民,启发和提高人们建设具有中国特色的社会主义的自觉性,使人们确立正确的立场、观点,掌握正确的思想方法和工作方法。行为科学虽然不是加强思想教育的“灵丹妙药”,但它在强调人的积极性方面,与我国的政治思想教育工作是殊途同归的。建国以来在企事业管理和政治思想教育工作中,我们已经积累了不少丰富的、行之有效的经验。但是,如何根据人的行为规律促使政治思想工作走上科学化、规范化的道路,将有效的经验从行为科学的高度进行总结,使之规律化和科学化,尚需进一步努力。行为科学所揭示的规律不能代替政治思想教育工作的规律,但可以成为进行政治思想教育的有力助手。这就是我们学习研究行为科学,为国家现代化建设服务的一项重要任务。

第三节 怎样学习行为科学

行为科学是研究人类行为活动规律的一门学问。因此,我们在研究中,必须以科学的世界观、方法论,以辩证唯物主义、历史唯物主义作为哲学基础,把理论与实践结合起来,把定性分析与定量分析结合起来,把国内和国外经验结合起来,做到实事求是,弃其糟粕,取其精华,学以致用,用出成效。

一、要坚持实践是检验真理的惟一标准的观点

行为科学介绍到我国来虽然时间不长,但已经有不少企业在总结自己经验的基础上

把行为科学的原理应用于企业管理的许多方面,取得了初步成效。不仅是企业管理,在体育管理方面的应用也有显著成效,在部门管理、医疗卫生、行政管理、教育管理、科研管理等方面的应用也都开始见效。实践证明,对行为科学的理论与方法,有选择地、创造性地应用于我国企业管理及其他管理领域,是一种改革、一种创新,它大大促进了生产力的发展。马克思说得对:“人的思维是否具有客观的真理性,这并不是一个理论的问题,而是一个实践的问题。”^①实践是检验真理的唯一标准,学习研究行为科学也应如此,既不能盲目照搬,也不能盲目否定。我们应该抱着开阔的胸怀,广阔视野,解放思想,实事求是,有选择地、主动地加以学习研究和应用。

二、要坚持的几个原则

学习研究行为科学必须以科学的认识为基础,坚持下面几个原则:

第一,坚持思想性和科学性相结合的原则。思想性是指在研究过程中,要坚持辩证唯物主义和历史唯物主义,运用马克思主义的基本理论阐明学科的概念、原理和规律;科学性是指在研究过程中,要实事求是,表述要严谨,资料要可靠无误。

第二,坚持理论联系实际的原则。在研究中要注意从中国实际出发,大胆吸收借鉴国外的研究成果,努力解决现实中反映出来的问题。要注意深入细致地调查研究,从收集实际中有关资料入手,结合理论学习,逐步掌握和完善学科体系。

第三,坚持批判与继承相结合的原则。这门学科在欧美建立较早,发展也迅速。这对于我们来说,一方面要找出某些带有规律性的东西,以资借鉴研究,另一方面又要反对不加分析地地全套搬用。

三、要综合运用各种方法研究人的行为规律

由于人的行为具有复杂性,行为科学的研究方法也多种多样,如观察法、谈话法、实验法等等。下面介绍几种常用的研究方法。

(一) 观察法

观察法是人们在自然或不全部控制的条件下,有目的、有计划地对人的行为进行考察的一种方法。在实际应用中,根据观察者与被观察者的关系,又可分为参与观察和非参与观察。参与观察是观察者直接参与被观察者的活动,并在活动中进行观察;非参与观察是观察者不参与被观察者的活动,仅以旁观者的身份进行观察。霍桑实验中的群体实验就是采用非参与观察的方法。

观察法的优点是目的明确,使用方便,所得材料系统。自然观察在完全自然的条件下进行,被观察者一般并不知道自已处于被观察地位,因此他的行为表现真实自然,提供的材料也就比较真实、可靠。观察法只能了解到大量的一般现象和表面现象,很难对复杂现象的本质作出回答,所以观察法一般需要与其他方法配合使用。

为了保证观察材料的客观性,使用观察法应注意以下几点:观察者需要经过一定训练;每次最好只观察一种行为,而且每次观察什么行为特征,需在观察前确定;做好观察记

^① 《马克思恩格斯选集》第1卷,第16页。

录并进行整理;尽可能由几个人同时观察,以便彼此核对事实,取得最好的真实观察材料。

(二) 谈话法

谈话法,又叫提问法,是通过面对面的谈话,直接了解他人行为及心理状态的方法。谈话法又分为有组织的谈话和无组织的谈话。有组织的谈话一般是遵循固定方法,主试者根据预先拟定好的提纲提问,被试者针对所提的问题进行回答。而无组织的谈话结构松散,气氛活跃。霍桑实验的访问实验就是广泛采用了谈话法。谈话法简单易行,便于迅速取得第一手资料,因此被行为科学家广泛应用。

运用谈话法,事先要有周密计划,要确定谈话的主题;在谈话过程中要注意引导,以把握谈话的内容和方向,使被试者回答轻松自然,又不离题太远。

(三) 问卷法

问卷法是根据主试者事先设计好的表格、问卷、量表等,由被试者自行选择答案的一种方法。问卷法一般有三种形式:

(1) 是非法:要求被试者对问卷中每个试题作出“是”或者“否”的回答。

例:我一个人待着时常感到很孤独。是 ☐ 否 ☐

我上大学的愿望非常强烈。是 ☐ 否 ☐

(2) 选择法:要求被试者从并列的两种假设提问中作出选择。

例:我总想在工作中干出突出成绩。☐

我认为工作能随大流就行了。☐

(3) 等级排列法:列出同一问题的多种答案,让被试者按其重要程度排列次序。

例:我努力工作的目的是报效祖国、为企业争光、为个人争得荣誉、为多得奖金、为养家糊口。

问卷法的优点是可以在短时间内取得广泛材料,便于进行定量分析。其缺点是难以对所得材料进行鉴定,不能直接将所得结果与被试者的实际行为比较。

问卷法要求提问明确,使被试者能理解、把握。调查表收回后,要运用统计学的方法,对所得数据进行处理。

(四) 测验法

测验法是采用标准化的量表或精密的测量仪器来测量被试者有关心理品质和行为的研究方法,如现在研究中常用的智力测验、人格测验、特种能力测验等等。

使用测验法应特别注意信度和效度这两个因素。信度就是指检测结果的可靠性程度,即实际测验结果与测试的真实情况相关的程度,换句话说,信度就是多次测量同一内容,所得的结论要前后一致。效度就是测验本身的有效性,即研究人员真正测到了他要测量的内容。

测验法是比较复杂的研究方法,必须由受过专门训练的人员主持测验。

(五) 实验法

实验法是实验者有目的地严格控制或者创设一定的条件引起某种行为的研究方法。实验法分实验室实验法和自然实验法。实验室实验法是在实验室内借助各种仪器严格控制外界条件来进行的实验方法。自然实验法是在日常情况下,适当控制条件,结合正常工作进行实验的方法。霍桑试验中的照明实验就是自然实验法。行为科学一般不采用

实验室实验法。

运用实验法研究人的行为,一般把被试者分为实验组与控制组。受到条件控制的叫实验组,未受到条件控制的叫控制组。分组的目的是实验后将两组所得的结果进行对照,以便找到实验变量和控制变量的关系,如霍桑实验中的照明实验就是要找出生产率和照明度的关系。

(六) 个案法

个案法是对某一社会单位(某一个人、某一群人或某一组织)在较长的时间里连续进行调查、了解,从而研究其行为发展变化全过程的方法。例如,为了研究领导作风对职工劳动生产率的影响,要长时间深入一个工厂或车间,对领导作风的若干形式、特征和发展过程及职工生产效率进行调查,摸清其来龙去脉,整理出系统的材料,进行分析,找出领导作风与职工工作效率之间的因果关系。

【案例 1】

打开管理之门的金钥匙

——行为科学在美国的应用

美国当代汽车行业著名企业家雅科卡在领导决策方面,根据行为科学原理在激励干部和职工方面有许多成功的经验。

1. 建立目标管理,激励中层干部

雅科卡一生中有 30 年担任领导职务,从基层的营业主任开始,逐步晋升到领导一个 200 多万职工的大公司总裁,经历了顺利和挫折,冒过不少风险,取得卓越功绩,具有极其丰富的领导经验。行为科学研究人的行为规律的目的在于调动广大职工和干部的积极性,充分发挥人的内在潜力,使大家朝着一个共同方向努力,实现最佳的组织目标。因此,如何建立目标管理,如何在组织内部发挥各级领导干部的作用,使上下级信息沟通,互相通气,互相理解,互相配合,并及时发现人才,这些都是行为科学研究的课题,在这些方面雅科卡有他独特的做法。他在自传里总结了他的经营管理之道,其中有一条很重要的经验就是他设计并实行了一套管理制度,他称之为“季度审查制”(Quarterly Review System)。

“季度审查制”的主要内容和做法如下:

首先,他定期向部属的主要干部问几个基本问题:

- (1) 你在未来的 90 天里有哪些目标?
- (2) 你的计划是什么? 优先顺序如何? 你的希望是什么?
- (3) 你打算怎么做来完成任务?

其次,他要求部属的主要干部对其部属也提出同样的问题,类推下去,一直到基层。每三个月,每一阶层的管理人员与他的直属上司面对面地坐下来,检讨他过去一季度的成效,并订出下一季度的目标,一旦彼此同意了新目标,便把它写下来,直属上司签名以示负责。

这种每季度一次的审查制度看起来很简单却非常有效,它行之有效的理由是它具有

以下优点:

(1)它使每个人有自主权,并自订目标。

(2)它使每个人自我鼓励,使人工作更有成效。

(3)它有助于新见解、新方法的浮现。它迫使经理人员停下来想一想做了什么,以后要做什么,打算怎样进行。这个制度能鼓励人们提出解决问题的新方法。

(4)它使优秀的人才不会被埋没,特别是在一个大公司里。在这种制度下,组织里的每个人每个季度都会被他的上司或上司的上司直接或间接地审查。这样,好人不易被埋没,差劲的人也很难躲藏。

(5)它迫使每一个经理人员必须跟他的上司直接对话。这一制度使上级和属下一年四次必须坐在一起共同商定工作目标。这样,即使平时相处不太好的上下级,也会逐渐互相了解,改善他们之间的关系。通过这种制度,上司逐渐减少扮演发号施令的角色,而比较倾向于当下属的顾问或资深同事。

(6)它可以使主管自我校正,避免过早干预下属的工作。上级不干涉工作,往往效果会更好,使这个制度正常运转,大家会朝着一致的目标努力。

2. 创造性地应用激励理论

雅科卡认为,任何单位的主管人员,除决策外,还有大量的工作是领导职工去实现组织的目标。行为科学有一个观点是:工作是要靠全体职工去完成的,而人是需要激励的。如何激发人的内在动力,充分发挥人的聪明才智和创造力,并发挥集体的作用,这是行为科学激励理论、群体理论所研究的课题。在这方面,雅科卡也有一套成功的办法。他的经验可以归纳为以下几条:

(1)要做个激励者,首先要善于倾听群众的意见。雅科卡认为,主管人员除了是个决策者外,同时也必须是个激励者,要善于鼓舞士气,调动积极性。很明显,作为一个巨型公司的高层领导,不可能认识在他手下工作的所有职工,他必须能够激励他们工作。激励别人惟一的方式就是与他们交流信息、倾听他们的意见。对一个优秀的经理而言,如何去听至少同如何去讲一样重要。交流信息就是沟通,沟通必须是双向的,适当的沟通和反馈,让部属觉得他们有贡献而愿意更努力地工作。如果想激励部下就必须懂得倾听他们的意见。好的公司和普通公司的差别就在这里。雅科卡感到得意的事情是:他看到那些被视为平庸的人,因有人倾听了他们的意见并帮助解决问题而开始大放异彩。

(2)让部属直截了当地了解领导意图。雅科卡发现,对职工,激励他们的最好方式就是让他们直截了当、清清楚楚地了解领导的目标和整个行动计划,使他们成为其中的一部分。这样才可以贡献他们的力量。

(3)论功行赏。如果部属达到目标,就应该受到奖励,加薪和晋升都是很管用的激励方式。当给部属加薪和晋升时,也应该给他更多的责任。在奖励他的成就时,也要激励他做得更多、更好;在他往前冲时必须加重其任务;在他遭到挫折时不要太责难他,当他正懊恼自己的失败时,你的责难可能会严重伤害他,使他不愿意改过。

(4)要善于授权。领导者不要唱独角戏,不要包揽一切事情,要懂得授权,不要去做别人的工作,要协助部下设立目标,激励他们达到目标。雅科卡认为,激励就是使整个部门运转的原动力,成功的经理不仅能激励部属,也能让他们去激励他们的部属全力

以赴。

(5)培养团队精神。雅科卡认为,办企业就像领导一个球队一样,体育界培养球队的“团队精神”,对企业也适用。他曾请教过橄榄球队的教练朗巴迪,问他怎样才能培养出一个优胜的球队?优胜球队成功的秘诀是什么?朗巴迪告诉他的一番道理,实际就是行为科学中群体理论的团队精神。他说:“首先,必须教他们最基本的东西,也就是比赛的规则 and 如何打好自己的位置。然后,必须训练他懂得与别人配合。球赛是团体作战,不能各打各的,我们不要不懂得合作的明星球员。很多很好的球队,有很好的教练,训练也很严格,但他们缺少了团队精神,所以不能赢球。假如你想要全队能同心协力,球队里每个球员必须相互关切,彼此亲爱,每个球员都会想到自己的队:如果我不挡住对方的攻击,保罗一定会受伤,我得守住阵地,好让他能打好他的位置。一个优秀球队和普通球队的差别就在于球员是否能精诚团结,许多人称之为‘团队精神’,如果球队的团队精神旺盛,你就知道这个队伍会赢球。”

(6)集思广益,寻求创见。雅科卡认为,他个人事业的成功有一大部分应归功于集思广益。与两三个伙伴坐下来讨论一番,常有令人难以置信的效果,和同事们一块儿研究,这是寻求创见的最佳方式。这也依靠团队精神,主管之间应该时常交流、沟通思想,不见得要经过正式会议,坐下来聊聊天也未尝不可,彼此提供意见来解决问题。

雅科卡的经验还不止于此,他的经验向人们提供了证据,说明行为科学在美国仍有旺盛的生命力。

【案例2】

奇怪的设施

“自我实现”的另一含义是“干什么都要干好”,这也成为日本人的信条。比如城市街道管理,街道上各种标志非常清楚,会使一个初到日本的外国人很快消失陌生感。出门上路,从哪个地方乘地铁,乘什么颜色的车,在哪儿下车,出哪个口,出去后会看到什么建筑,怎么走,几乎都不用问人,因为到处都有图示,标得清清楚楚。在街道旁不少办公大楼的巨型灯光显示装置上向行人显示着现在的时刻、天气预报、噪音程度和本市交通事故发生率,令你产生一种非常方便的感觉。可是,在这么多设施中,有一类使人感到奇怪。比如,我们过马路时,绿灯一亮,马路对面就会传来动听的“电子音乐”或清脆的鸟叫声,红灯一亮就会消失。在人群拥挤、嘈杂的地铁出口处,在拥挤的通道旁有一条并行通道,几乎没人走,两边有扶手,前方还传来不间断的音乐声。在地铁站台靠边的地上镶一排带鼓包的钢板。在许多办公大楼电梯口旁的墙上装有一组很低的触摸开关。这些设施到底起什么作用呢?经日本朋友介绍,才知道这些设施都是为残疾人准备的。“盲人听见音乐就知道绿灯亮了,可以过马路,不会有危险。拥挤的地方为残疾人准备了专门的通道,别人就挤不着他们。地上鼓包,盲人就不会掉下站台去。残疾人乘轮椅坐电梯,低处的开关就能使他们够得着。”虽然这些设施的利用率都很低,但它向人们宣传了“社会应该关心残疾人”的道理,它在正常人心理上引起的反响,可能要比残疾人大得多。

【案例3】

激励理论的应用

——行为科学在中国的应用

不少企业在思想政治工作中借鉴应用行为科学的激励理论,研究职工的行为、动机和需要,探索调动职工积极性的各种有效途径,提出了一些有中国特色的理论。

例如:上海第十七棉纺织厂是应用行为科学较早的企业之一。该厂是具有60年历史的大型老纺织厂,拥有职工近万人,纺锭15万枚,线锭3万枚,织布机2000台,每年为国家上缴税利近亿元。1982年和1983年连续两年被中国企业协会评为全国十几个优秀企业之一。在“文化大革命”期间,该厂是个“重灾户”,生产受到严重破坏。1979年在整顿、恢复的基础上,学习国内外的先进管理经验,初步形成“三会”管理。1980年成立“行为科学兴趣小组”,研究如何吸收行为科学的合理成分,进一步提高思想政治工作的科学水平。

该厂应用行为科学的主要特点是坚持“以我为主、学创结合、不照搬照抄”,把传统的思想政治工作、行为科学的基本原理和现代化管理中的数理统计方法三者相结合。

该厂在实践中有选择地运用行为科学原理,他们认为行为科学的核心问题是激发动机,调动职工积极性,这与我国传统的思想政治工作是一致的。因此就把激发动机作为中心环节、作为实现企业目标的重要手段来抓。他们着重应用了行为科学的下列几种原理和方法:

(1)努力创造一种好的集体意识。应用行为科学的“群体行为”、“团体压力”、“群体动力学”等理论,启发职工的责任感、荣誉感和自豪感,培养集体意识,发掘人的内在潜力,发扬团结互助的社会主义风尚。

(2)尽量满足职工的合理需要。根据行为科学的动机、需要理论,分析职工需要的客观性、层次性,调整需要的可能性和满足需要的可能性,区分需要的合理性与不合理性,根据这些分析,采取有效的措施。

(3)有的放矢地搞好行为改造。他们认为人的行为和心理因素有密切关系,研究职工的心理特点,有针对性地加以诱导,就能使他们的行为向着健康的方向发展。

(4)不断探索“目标管理”的规律。他们认为行为科学的目标管理同我国有效的传统领导方法并不矛盾,可以吸收其中一些合理因素使目标管理更加系统化、科学化。该厂一纺织工人在学习应用中总结出一套目标管理工作模式,效果良好。

该厂自1980年借鉴应用行为科学,把行为科学的某些基本原理与我国传统的思想政治工作以及现代化管理中的数理统计方法相结合以来,生产蒸蒸日上,经济效益持续增长。

思考题:

1. 什么叫行为科学?
2. 为什么要学习行为科学?
3. 怎样才能学好行为科学?

第二章 行为科学的产生和发展

【学习目的】

学完本章后,你应当能够:

1. 了解行为科学的产生背景。
2. 正确理解行为科学与传统管理理论的辩证关系。
3. 了解国外行为科学的主要研究成果和发展方向。

第一节 行为科学的起源

一、行为科学产生的历史背景

行为科学直接脱胎于近代管理思想。近代工业革命的重要成果之一,就是产生了工厂制度。随着生产的不断发展,工厂制度的核心——工厂企业出现了新的特点,即:①作业场所集中与劳动分工,组织本身也在发生较大变化;②市场经济要求企业组织有创新、发展和竞争意识;③机械化和作业专业化使工厂规模不断扩大。这就需要各企业有专门的管理人员,有一支能干的、守纪律的、受过训练的劳动大军,有合理的计划、组织以控制早期企业的生产活动等。

适应工业革命的时代要求,在几个主要工业国家先后出现了一批维护工厂制度的管理先驱。在他们的管理思想中,不乏行为科学的思想萌芽。

英国空想社会主义者罗伯特·欧文(Robert Owen 1771—1858)是其中的一个代表。他是一位靠个人奋斗成功的企业家。1789年在曼彻斯特创办了第一家工厂,不久他卖掉工厂,成为领薪的管理人员。1794年他离开该厂,又与人合伙办了新拉纳克工厂。他主张改革,寻找新的协调社会。他重新建设拉纳克村,为工人提供好的街道、住房、卫生与教育条件。1828年他发表了主张研究生产中人群关系的著作。他认为工人劳动是有别于“无生机器”的“有生机器”。一台机器维护得好,能提高效率,延长使用寿命,创造更多的价值;同样,如果注意改善工人的劳动和生活条件,重视发挥他们的积极性、创造性,使每一台“有生机器”也得到很好的“保养”,那么获利至少可以超过“投资”的50%。他设想了救济穷人的法律和解决失业的办法,提出了“理想”的制度。虽然这种空想主张失败

了,但却播下了关心工业中人的因素的种子。可能是受他的哲学观念的影响,他很早就告诫企业经营者,要关心组织中的人力资源财富。他曾说道:“……你们将发现,我在进行管理的伊始就把人口(劳动大军)看成是……一个由许多部分组成的系统,而把这些部分结合起来,这是我的责任和兴趣所在,因为每一个工人以及每根弹簧、每根杠杆、每个车轮都应有效地合作,以便为工厂主带来最大的钱财收益……经验向人们表明,整齐清洁、安放合理和维修良好的机器与因无人过问而肮脏混乱、因无防止不必要磨损的手段而几乎是在失修的情况下运转的机器所带来的结果是不同的……因此,如果对无生命的机械状况给予适当的注意就能够产生如此有利的结果,那么如果对你的极为重要的、构造更为奇特的机器(人力资源)给予相同的注意的话,什么样的结果不可以期望取得呢?”^①这段话明确地表明了欧文在管理工作中对人的重视和关心。后来一些管理学家称他为“人事管理之父”。

美国在19世纪是工厂制度蓬勃发展和扩大的时期。早期的美国也涌现了一些有名的管理先行者,揭开了科学管理的序幕。

丹尼尔·麦卡拉姆(Daniel Craig Mccallum 1815—1878)是其中之一。他出生于苏格兰,1822年到美国,上过几年小学,后学木工,自学成才,成为有名的木匠和建筑师。1848年到纽约伊利铁路公司工作,在那里他任公司的总监,显示了他的管理才能。当时人们认为铁路过于分散,无法严密监督,大型铁路企业,无法进行有利经营。他认为良好的管理要有严格的纪律性;有具体的详细的职务说明,明确岗位责任;要经常准确地报告完成任务情况;根据成绩确定职工工资和提升职务;明确规定上下级权力层次以及在整个组织机构中贯彻个人责任和下级对上级报告的责任等,是可以有效地从事经营的。为此目标,他采取了一种系统的、常识的、报告和控制的管理方法。

他制定的管理原则是:①适当的职责划分;②授予充分的权力,以便充分执行其责任,使责任名副其实;③有能够了解是否切实承担起责任的手段;④能极迅速地报告玩忽职守的情况,以便立即纠正错误行为;⑤通过每日报告和检查制度了解到这些情况,既不会使主要负责人为难,也不会削弱他们对下属的影响。总之,采用一项制度不仅能使总监立即发现错误,而且能指出失职者并立即纠正错误。

麦卡拉姆还制定了一套十分详细的组织细则来贯彻这些原则。这些细则是:①根据任务把工人划分为各种等级;②制定具体规章条例;③建立正式组织图。根部是董事会董事长;树枝是五个业务部门(机车修理,车厢、桥梁,电报、印刷,司库,秘书办公室等);树叶是地方货运部、售票处、下级监工、乘务员、领班及其他人员。此外还使用电报提高了信息管理的水平。他的办法是适用的,后来由于工人罢工找不到顶替的司机,1857年他辞去了公司总监职务。1862年他应国防部长斯坦顿的请求,成为整个美国铁路的指导和监督,管理美国铁路卓有成效。战争结束他已是少将,因健康原因他不得不提早退休。

亨利·瓦·普尔(H. Pull 1812—1905)曾任《美国铁路杂志》的主编。麦卡拉姆的改革,得到普尔的大力支持。他从麦卡拉姆的成果中发现了三条原则:组织原则、沟通原则和信息原则。组织是一切管理的基础;沟通交往即通信联系,是整个组织报告情况的一种

^① 雷恩:《管理思想的演变》,北京,中国社会科学出版社1996年版,第72页。

办法;信息是“沟通交往的记录”,是对报告进行分析以便改进业务的情报资料。他曾努力要在混乱中建立秩序而又不破坏个人的积极性和尊严。他较泰勒早得多提出确立一种科学管理的制度;他较梅奥早得多承认人的因素问题;他在阿吉里斯之前很早就要求领导消除正式组织的刻板性。他是早期对管理思想作出杰出贡献的人物之一。

二、古典管理理论的兴起

尽管近代工业管理思想已经非常发达,但是,它的主流思想中仍然没有“人”应有的地位。这种情况在“古典管理理论”的形成和发展过程中还是没有多大改变。

(一) 泰勒的“科学管理”理论

19世纪末到20世纪初期是“古典管理理论”形成时期。提倡“古典管理理论”的代表人物有美国的泰勒(F. V. Taylor 1856—1915)、法国的法约尔(H. Fayol 1841—1925)、德国的韦伯(M. Weber 1864—1920)等。

泰勒处在美国南北战争结束不久,资本主义蓬勃发展时期。当时,企业家沉溺于利用低工资,延长劳动时间,加强劳动强度,使用女工和童工等手段剥削工人,追求利润。这种经营只能造成放任自流的管理体制(无计划、无程序等),不实行管理职能的专门化,仍是家长式的行政管理,单凭传统经验办事。效率低、浪费大,企业的潜力得不到发挥(劳动生产率只发挥可能的1/3左右)。工人通过有组织的怠工来对付资本家,劳资矛盾越来越激化。于是,提高企业的生产效率,改善经营管理,寻求科学管理的方法,是当时急需探索的课题。

1880年美国机械工程协会成立,这是美国第一个寻求系统的科学管理的学会。1886年泰勒参加了该协会。1895年他的《计件工资制》一书出版。他建议采取一种新制度来取代当时的工资制:①通过工时研究,进行观察和分析以确定工资率(即工资标准);②实行差别计件工资制;③把钱奖给职工而不是职位。使他感到失望的是,人们只注意了解这本书的标题,而忽略了有关的管理思想。

1898年伯利恒钢铁公司雇用泰勒来提高该公司一个大型机工车间的产量。泰勒的著名成就是进行了如下实验:①搬运生铁块的实验;②使用铣铁的实验;③金属切削实验。这些实验为科学管理理论的形成奠定了实践基础。

1903年以后,泰勒用大部分时间进行科学管理的演讲与写作,1911年发表了《科学管理原理》一书,逐渐形成了科学管理的理论体系,这一理论体系由以下三部分组成:

1. 时间和动作研究

这一研究包括以下内容:

(1)把劳动或工作的作业分解为基本动作,然后用秒表测出完成这些基本动作的时间;

(2)规定一种作业的标准时间: $T = (a + b + c + d) \times (1 + P)$ 。(a, b, c, d为各个基本动作的标准时间, P为疲劳与机器故障造成的迟缓时间。)

时间和动作研究在现代管理中仍有重要作用:

(1)促进工具设备改良;

(2)通过标准时间与实际时间的比较,可测定作业人员的劳动效率;

- (3) 可以制定出奖励工资的标准;
- (4) 可以作为确定标准劳务费和制定计划的基础。

2. 任务管理

任务管理是构成科学管理法的一个重要因素。泰勒在1903年出版的《车间管理》一书中指出:为了实现高工资和低劳务费结合的科学管理法,需要贯彻以下四条原理:

- (1) 高标准地规定一天的任务,即以第一流工人的高效率为基准规定作业标准;
- (2) 标准化的条件,为使每个人公平地达到作业标准,从作业方法到原材料、工具与机器等必须实行标准化;
- (3) 实行奖励工资制,工资随效率而变化(完成作业标准者支付30%~60%的奖金,没达标准者应减少工资);
- (4) 失败了要承担损失。

总之,任务管理是由科学地规定作业标准,实行标准化,实行奖励工资制等原理构成的。

3. 职能化的组织原理

放任管理的特点是把工作责任推到下级作业人员身上。科学管理方法的特点是经营人员和工作人员分担工作责任。经营人员承担计划职能,作业人员(或称工作人员)行使执行职能。由于管理职能(或称计划职能)和作业职能的分离,才奠定了“经营管理科学化”的基础。

计划部组织的职能包括:时间研究、标准化工作、资产和产品的库存登记和管理、成本的记录和分析、组织的维持和改善、雇用和监督等事务管理、有关购销的分析等。这些计划职能不能下放给负责执行职能的工人或领班,而应集中在计划部。

为了有效地行使管理职能,泰勒还提出职能组织的原理。职能组织的显著特征是使管理职能专门化,同时,还有如下权限关系:在厂长或计划部下设若干职能工长,这些工长根据各自的职能对工人下达命令,进行指挥,并给予帮助。

例外原理也是泰勒组织原理的一个部分,即厂长把权限委让给下级经营者或助理管理人员,厂长只保留例外事项的决定权或控制权。

为了便于大家了解,泰勒把自己的科学管理思想又简化为四条管理原则:

- (1) 搜集、分析、整理企业所有的经验数据,制定和不断完善科学的工作方法,用来代替老的单凭经验来做的方法;
- (2) 科学地选择并教育、训练和培养工人;
- (3) 培养工人和管理人员的合作精神,保证各项工作都按照已制定的科学原则来做;
- (4) 在管理人员和工人之间进行明确、适当的分工,以保证管理任务的完成。

上述四大管理原则的结合构成了科学管理。

由于泰勒在管理方面的开拓性工作,他的“科学管理理论”对产业社会的管理有划时代的影响,成了资本主义生产的管理科学基础,因而他被后人称为“科学管理法之父”,并镌刻在他的墓碑上。

泰勒的理论也有很大的局限性,主要表现在:①其理论基础是经济人的人性假设;②机械的管理模式,实质上忽视了人的因素在管理中的作用;③劳资关系协调缺乏社会规

律,其实质是为资本家剥削工人效劳;④其工人观是错误的,他认为工人不能也不必参与管理。

列宁对泰勒的管理理论的两重性作过精辟的分析,他指出:泰勒制是资产阶级巧妙地、残酷地剥削工人的手段;同时它也有一定的科学性。

(二) 法约尔的管理理论

法国的亨利·法约尔是与泰勒并驾齐驱的科学管理理论的创始人之一。他于1841年出生在法国的一个资产阶级家庭中。1860年被任命为康门塔里—福尚博采矿冶金公司一个矿场的工程师,后任矿长,1888年被提升为公司总经理。由于他的才能和管理制度,使一个处在破产边缘的公司财务状况变得极为良好。1916年发表了《工业管理和一般原理》,1925年去世。他的管理组织与职责划分的思想是科学管理的一个重要部分。

法约尔认为企业经营中管理活动是最重要的,所有的管理活动都是由五种要素组成的:

- (1)计划。研究现有条件,预测将来发展,拟定行动计划。
- (2)组织。包括建立一个从事活动的人的机构和物的机构。
- (3)指挥。维持组织中人员的活动。
- (4)协调。使企业的活动和工作和谐一致以取得好的效益。
- (5)控制。使所有事情都按已定的计划和指挥来完成。

为了有效地进行管理,法约尔还提出了14条管理原则:①专业化分工;②权利与责任;③纪律性;④命令的统一;⑤指挥的统一;⑥个人利益服从整体利益;⑦公正合理的报酬;⑧集权制;⑨阶层或等级系列(权力路线、“联系板”原则);⑩秩序(每人有一个位置、每个人都在各自的位置上);⑪公平(公正、仁慈结合);⑫保持职工的稳定;⑬创造性;⑭团结或集体精神。

法约尔认为管理人员要有下列品质:①身体条件:健康、充沛、谈吐清楚;②智力条件:有较强的理解、学习、判断、适应能力;③精神方面:有干劲、坚定性、责任心、主动性、忠诚、刚毅和尊严等品质;④受过全面的教育;⑤知识方面:懂技术、商业、财政、管理;⑥有经验等。

法约尔的管理理论有以下特点:

(1)法约尔认为管理是企业的六种职能之一,生产、财务等五种职能是“对物起作用的职能”,管理是“对人起作用的职能”,管理的含义是计划、指挥、组织、协调、控制等。这是第一个全面管理理论。其提出的管理要素与原则中,许多内容至今仍有实用意义。

(2)组织与管理的概念是密切相关的。法约尔提出的是一种组织有效形成和维持的理论。

(3)法约尔还特别强调管理教育的重要性,他认为可以通过教育使人们学会进行管理并提高管理水平,强调在院校中讲授管理的必要性。

(4)法约尔只考察了组织的内在因素,没有考察组织与周围环境的关系,其组织是封闭的、抽象的、不具体的。

(三) 韦伯的组织理论——官僚模型

韦伯与泰勒和法约尔生活在同一个时期,是古典组织管理理论的三巨头之一。他出

生在德国一个有广泛社会和政治联系的富裕家庭。他的研究不仅集中在组织管理方面,而且热衷于分析广泛的社会与政治结构。他的组织理论只是他全部社会理论的一个部分。他在管理方面的主要贡献是提出了“理想的行政组织体系的理论”,这集中表现在《社会组织与经济组织理论》一书中。韦伯认为官僚集权组织是通过“公职”或职位而不是通过个人或世袭来进行管理,这是理想的管理大型企业、政府、军事等组织的最有效的组织形式,而并非用来表明流行的、人们反对的文牍主义的、低效率的含义。由于在这一领域的突出贡献,他被称为“组织理论”之父。

韦伯认为任何一种组织都是以某种形式的权力为基础的,合理、合法的权力,它是以“法律”或者“登上掌权地位的那些人……发布命令的权力”为基础的。这种权力是官僚组织的基础。神授的权力是宗教组织的基础。传统权力是世袭的(家族工业的)以服从个人为基础的。

构成韦伯的“理想组织机构模式”的主要因素有:

- (1)明确分工,规定每个成员的权利责任,职、权、责分明;
- (2)职位阶层,各种公职或职位按权力组成一个指挥链;
- (3)通过正式考试或教育训练获得技术资格来挑选组织成员;
- (4)所有公职人员是任命的,而不是选举的(单位负责人例外);
- (5)行政管理人员领取固定薪资;
- (6)行政管理人员不是那个企业的所有者;
- (7)行政管理人员要接受规则、纪律的制约。

韦伯认为这种理想的行政组织体系能提高工作效率,在精确性、稳定性、纪律性、可靠性方面优于其他组织。许多批评者认为这种组织体系虽适合于从事以生产率为主要目标的常规的组织活动,但不利于从事以创造和革新为重点的非常规的、非常灵活的组织活动。

受当时生产力发展水平和社会科学,尤其是心理学发展条件的限制,科学管理理论还存在着明显的不足。如泰勒管理思想的出发点是将人视为“经济人”,把物质刺激视为特别重要的手段。不过,科学管理的理论缺陷却正是行为科学发展的起点。在科学管理大行其道的时候,心理学家发现了他们与科学管理的联姻关系,他们很快就把热情投入到工业领域中来。工程师研究机械效率,心理学家研究人的效率,两者目的相同,都是为了提高劳动生产率。于是,工业心理学兴起,它直接导致了人际关系理论即行为科学的产生。

雨果·明斯特伯格(Hugo Munsterberg, 1863—1916)是工业心理学的创始人。他出生在德国,1892年在哈佛大学建立了他的心理学实验室。1913年明斯特伯格出版了他的著作《心理学与工业效率》一书,这本书共包括三部分:①最最合适的人;②最最合适的工作;③最最理想的效果。该书分别研究了识辨具备最适合从事人们所要做的工作的心理品质的人的必要性;寻找确定在什么样的“心理条件”下才能够从每一个人那里获得最大的、最令人满意的产量;对人的需要施加符合实际利益的影响的必要性。人们也指出,明斯特伯格工业心理学的观点与同时代的泰勒的建议密切相关。

玛丽·福莱特(Mary Follett, 1868—1933)是最早发现应当从个人和群体行为的角度考察组织的学者之一。福莱特是一位美国的社会哲学家,她认为,组织应该基于群体道德

而不是个人主义,个人的潜在能力只有通过群体的结合才能得以释放。作为一名管理者,其重要的任务是调和与协调群体的努力,管理者和工人应把自己看成是合作者。管理者在日常的工作中应当更多地依靠他的知识和专长去领导群众,而不要仅仅依靠自己的职位和相应的权力。她的著作有《新国家》、《创造性的经验》等。对于福莱特的贡献,有人认为,从年代上讲,福莱特属于科学管理时代;从哲学和知识方面讲,她是社会人时代的一员。她同这两个时代都有联系。她既把泰勒的许多想法加以概括化,又预测到霍桑实验的许多结论,从而成为这两个时代之间的一个联系环节。

第二节 行为科学的几大理论

一、梅奥的“观察实验”与人际关系理论

人际关系理论是随着资本主义社会矛盾的加剧应运而生的。泰勒制产生前的放任管理把工人看成会说话的工具,是家长式的专制管理,泰勒的科学管理理论是用定额奖惩法刺激工人提高劳动生产效率。第一次世界大战后,工人觉悟提高了,工人学会用罢工、怠工的形式来对付资本家,泰勒的科学管理也不灵了。这时,西方的企业家和管理学者为了挽救西方资本主义的危机,开始把社会学和心理学的理论引进企业管理的研究领域,提出用调节人际关系、改善劳动条件、改进管理方法、满足职工需要等方法来提高劳动生产效率。

人际关系(行为科学)理论的创始人是埃尔顿·梅奥(E. Mayo)和他的助手费里茨·罗特利斯伯格(F. J. Roethlisberger)。

梅奥于1880年出生在澳大利亚,1922年到美国,1926年担任美国哈佛大学企业管理学院产业研究室主任。1927年梅奥与罗特利斯伯格等人到芝加哥郊外有2.5万工人的西方电器公司霍桑工厂,进行了有名的“霍桑实验”。

霍桑实验从1924年延续到1936年,分为四个阶段。

第一阶段主要开展了工作物理环境实验,这是霍桑实验的先导。全国科学研究委员会决定在霍桑工厂进行照明同工人个人效率关系的研究。他们选择交换器缠绕线圈的班组进行实验,实验组由六位工人组成,照明作各种变化,对照组的照明与环境无变化。研究发现:照明条件逐渐改善,生产的产量逐步提高;后来把照明亮度降低,工人要求换灯泡以增加亮度,就立即给换(实际亮度不变),生产产量仍上升。这一结果表明,照明亮度在一定条件下虽然影响工作效率,但二者之间并没有直接的因果关系,于是他们放弃了这项实验。

第二阶段是职工福利措施实验。他们选择几名女工进行了改善福利措施的研究。先对她们减少工作时间、增加休息时间、免费供应午餐等,结果生产效率不断上升。即使取消实验“特权”中的某些福利项目,生产效率也不会下降。因为职工的情绪和人际关系因素仍在起决定作用。

这一阶段还进行了关于工资与生产效率间关系的实验。他们选择了两个新的实验小组:继电器第二装配组实验前是集体工资制,实验头9周实行个人工资制,总产量上升,相