

组织行为学

Zuzhi Xingweixue

张莉蓉 主编

中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

组织行为学

David Kingdrew

第1版

第1版

组 织 行 为 学

主 编 张莉蓉
副主编 王芹萼

中国矿业大学出版社

内 容 提 要

本书主要是为管理类专业本科学学生编写的教材,主要由“导论”、“个体行为”、“群体行为”、“组织系统”等四大部分构成,此外,全球化及金融危机对组织行为的影响也有所涉及。教材从不同的角度探讨了组织管理中的组织行为理论与实践规律,每章配有教学目的与要求、教学要点和关键词,课后附有复习思考题、典型案例和问题讨论,便于教师教学和学生使用。

本教材信息量较大,资料收集较为广泛。同时,教材紧扣时代主题,增加了较为新鲜的内容,有利于学生阅读理解与运用。

组织行为学具有多学科融合的特点,具有较强的应用性,特别注重融心理学、文化人类学、社会学、经济学、政治学等于组织行为理论规律分析之中,强调理论和实践相结合并侧重于实践,因此本书特别突出了实践性和可操作性。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/张莉蓉主编. —徐州:中国矿业大学出版社,2009.8

ISBN 978 -7 - 5646 - 0467 -7

I. 组… II. 张… III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 154162 号

书 名 组织行为学

主 编 张莉蓉

责任编辑 潘俊成

责任校对 王美柱

出版发行 中国矿业大学出版社

(江苏省徐州市中国矿业大学内 邮编 221008)

网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com

排 版 中国矿业大学出版社排版中心

印 刷 徐州中矿大印发科技有限公司

经 销 新华书店

开 本 787×1092 1/16 印张 23.25 字数 580 千字

版次印次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

定 价 33.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前 言

人类在蒙昧的原始社会,就是以个体参与群体组织作为生活方式的。进入社会化大生产后,社会组织形式和结构发生了深刻变化,个体、群体与组织之间的关系遂出现了前所未有的新情况。进入 21 世纪以来,随着改革开放的深入发展,我国的社会主义市场经济得到了进一步完善和深化,特别是加入世界贸易组织,更为中国经济增长和企业发展提供了广阔的国际市场空间。参与国际竞争虽给我们带来了机遇,但我们也必须清醒地看到,与国际经济一体化相伴随的是更为激烈的市场竞争,从而对企业、政府及个人提出了更为严峻的挑战。在外部体制环境改善和市场越来越成熟的情况下,企业内部的管理问题是我国提高国际竞争力的关键,而其核心则恰恰是人力资源问题。组织行为学是人力资源管理的基础,其对于企业管理的重要性不言而喻。组织行为学作为一门应用性学科,需要各种相关学科知识作为基础,是一门需要将心理学、文化人类学、社会学、生理学以及经济学、政治学等与人的心理和行为相关的理论和知识综合运用的学科。

“组织行为学”是管理学科各层次、各专业研究生和本科生的一门必修课,也是管理学理论体系中理论和实际结合得非常紧密的一门课程,因而受到教师和学生普遍重视。

尽管当前国内同类教科书已不少,且引进和翻译了国外多种版本教材,但是作为教师我们一直希望能把在讲授该课程中产生的心得体会形成文字,并希望把对组织行为学的研究和相关领域的新思想、新观点以及在为企业做管理咨询和诊断过程中获得的成果融会于教学之中。因此,经过长期准备和酝酿、在学院领导和教务处支持下,我们遂着手编写本教材。我们希望能够编写出一本观点、内容和体例较为新颖,既综合包容组织行为学各种理论又具备较强实践应用价值的教材,以使读者获得更多收益。呈现在读者面前的这本教材就是在此指导思想下由编写者共同努力的结果。本教材的编写着重突出以下特色。

第一,在教材格式处理上,注重国际规范与中国特点在写作范式上的有机结合。每一章前面均有教学目的和要求、教学要点、关键词;每章之后面均有复习思考题和典型案例。注意了当前形势发展变化对组织行为的新要求。

第二,在教材内容安排上,注重把学科发展的国际前沿与中国实际相结合。本教材既吸收运用了国内外成熟的组织行为学理论,同时又关注当今中国企业管理中组织行为学方面的许多实践活动,并在此基础上形成本书的思考和体系,强调理论联系实际,注重培养学生运用理论的能力。

第三,在教材理论创新上,注重成熟的理论、方法与最新研究成果的有机结合。本书整合了组织行为学及相关企业文化、管理伦理等领域的研究成果,提出了一些较新的学术观点,从而形成了本教材的显著特点。

本书为管理类、经济类专业本科生教材,亦可做职业技术学院相关专业的专业基础课教材;同时,亦可成为实现个人成功人士的工具书。

本书内容分为以下四部分:

第一部分——导论。主要阐述组织行为学的概念、研究领域和目标、研究方法和意义,并从管理学角度分析了经济全球化时代组织行为学所面临的挑战和机遇。

第二部分——个体行为。组织行为学研究的起点是个体行为,因此本部分主要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与组织绩效之间的关系进行研究,主要包括个体行为规律、个体行为差异以及管理和激励理论等。

第三部分——群体行为。主要研究组织中的群体行为方式以及影响群体行为和工作绩效的因素。关于群体的知识主要内容包括群体行为基础、团队建设、沟通、领导行为、权利与政治、冲突与谈判等。员工在组织中既是个体又是群体成员,所以在研究组织中人的行为时需要从两方面入手。

第四部分——组织系统。组织行为学亦把整个组织作为自己的研究对象,而并不是把重点仅仅放在组织中的个体和群体行为上。本部分研究的主要内容包括组织结构与设计、组织文化、组织的变革和发展、人力资源政策和实践等,其核心仍是发挥组织功能、提高组织效率。

面对世界经济危机对社会组织、个体、群体带来的挑战和机遇,组织行为学的理论显得有些苍白无力;面对危机带来的前所未有的冲击,组织行为学的一些理论需要重新定位。因此,研究危机时期组织的行为更具现实意义。由于时间和水平所限,我们很难在教材中反应出组织行为应对危机的理论,只一点点深入思考而已。

本书在编写过程中受到了河南城建学院法律系、工商管理系、教务处等单位的支持和帮助,劳动与社会保障专业的学生在资料收集方面也做了不少贡献,教材科的魏勇亦对本书的出版做了积极策划和推动作用,在此深表感谢。

本书编写人员及分工如下——张莉蓉编写第2章、第11章,王芹萼编写第1章、第12章,师晓丽编写第8章、第9章,孙留山编写第6章、第7章,胡举华编写第5章、第10章,李君平编写第3章、第4章,陈丹编写第13章,李国华编写第14章、第16章,杨爱霞编写第15章、第17章。

张莉蓉对全书编写进行统筹安排,并对书稿进行协调和完善;王芹萼等对全部书稿进行通稿和校对。

编 者

2009年6月

目 次

第 1 章 绪论	1
1.1 组织行为学的产生和发展	1
1.2 组织行为学的概念和研究领域	4
1.3 组织行为学的研究目标	8
1.4 组织行为学面临的挑战和机遇	9
1.5 组织行为学的研究对象和方法	16
第 2 章 个体行为基础	21
2.1 个体行为与组织绩效	22
2.2 价值观	23
2.3 态度	28
2.4 人格	34
第 3 章 个体行为管理	41
3.1 个体的行为规律	41
3.2 组织行为中的人性理论	47
3.3 能力差异及其管理	49
3.4 气质差异及其管理	53
3.5 性格差异及其管理	54
3.6 情绪	57
第 4 章 知觉与个体决策	63
4.1 知觉	63
4.2 认知过程	65
4.3 社会知觉	68
4.4 归因理论	71
4.5 组织政治知觉	73
4.6 知觉和判断(决策)	77

第 5 章 基本激励理论	84
5.1 激励理论的分类	85
5.2 内容型激励理论	88
5.3 过程型激励理论	94
5.4 行为改造型激励理论	98
5.5 综合型激励理论	101
第 6 章 激励——从理论到实践	106
6.1 目标管理	106
6.2 行为校正	115
6.3 激励的特殊问题	117
第 7 章 群体行为基础	125
7.1 群体的定义和分类	125
7.2 有关群体的几个基本概念	128
7.3 群体决策	135
7.4 群体心理对个体行为的影响	145
第 8 章 团队建设	151
8.1 团队和群体	151
8.2 影响团队绩效的因素	155
8.3 创建高绩效团队	159
8.4 将个体转变为团队选手	164
8.5 团队组织的适用范围	167
第 9 章 沟通	172
9.1 沟通及其分类	172
9.2 有效沟通的障碍	177
9.3 有效沟通的技能	184
9.4 变革时期典范企业有效的员工沟通	187
第 10 章 领导行为	196
10.1 领导理论及其发展	196
10.2 领导行为理论	198
10.3 领导权变理论	204
10.4 魅力型领导	211
10.5 领导中存在的问题	212
10.6 信任与领导力	213

第 11 章 政治与权力	220
11.1 权力	220
11.2 政治:权力的运用	229
第 12 章 冲突和谈判	238
12.1 冲突的定义	238
12.2 冲突的理论	242
12.3 冲突的过程	246
12.4 谈判	249
第 13 章 组织结构与设计	257
13.1 组织和组织结构	257
13.2 组织的设计	259
13.3 组织结构类型	274
13.4 组织结构变革	281
第 14 章 人力资源政策和实践	289
14.1 招聘和录用	289
14.2 培训和开发	291
14.3 绩效考核	295
14.4 薪酬体系	300
14.5 劳资关系	304
第 15 章 组织文化	314
15.1 组织文化	314
15.2 组织文化的变革	319
15.3 创造一个合乎道德的组织文化	321
15.4 创造一种顾客反应的组织文化	321
15.5 精神文化和组织文化	323
15.6 组织文化和民族文化	324
15.7 组织文化与多元化的矛盾	325
第 16 章 组织变革与发展	328
16.1 变革的动力	328
16.2 变革的阻力	331
16.3 通过组织开发实施变革	334
16.4 当代组织变革中的问题	337

第 17 章 全球化的挑战	344
17.1 经济全球化的事实.....	344
17.2 文化多元化.....	353
17.3 组织内部的劳动力多元化.....	356
17.4 组织管理的多元化回应.....	357
参考文献.....	360

第1章 绪 论

教学目的和要求

- 掌握组织、组织行为学的基本内涵
- 熟悉组织行为学的研究对象和研究内容
- 理解组织行为学的意义和作用

教学要点

- 组织行为学的概念
- 组织行为学的理论框架和内容体系
- 人类行为的一般规律,研究和应用组织行为学的意义和作用

关键词 组织 组织行为 组织行为管理

组织对我们而言并不神秘,它和人们的生活、学习和事业息息相关并广泛影响我们的生存和发展。从社会的细胞——家庭到复杂的各种社会政治组织,从一般的学生社团到极其庞杂的超大型企业,每个人都可感受到组织的重要性。

在经济全球化和社会化大生产以及新科技革命对世界影响日益深刻的今天,生活在世界任何角落的人都不可能摆脱组织的影响,即使是所谓“宅男”“宅女”亦不例外,他们其实属于网络组织。一个有理想、有抱负、梦想成功的人,更不可能脱离组织、孤军奋战而取得成功。一个人要有所成就,必须从属于某个组织;如果脱离组织则难以成功。

青年大学生毕业走向社会,必然会参加某一类型的社会组织,以施展自己才华、展现自己才能。即使那些希望自主创业的同学,也需要在组织中发展。即使你具有非凡的创造能力,你最终依靠的也不是自己一个人,要么和其他组织合作,要么依靠自己创办的组织生存下去。人们往往评价一个人独立创办企业是了不起的业绩,而忽略他所依靠的其他组织和自己创办起来的组织。现代社会是合作与竞争共存的时代,是讲究双赢的时代,是构建和谐世界的时代,而组织的发展说到底还是要依靠优秀人才。组织和个人的不同之处在于个人讲究的是个人独立能力和素质,而组织重视的则是整体力量。

现代组织行为学研究的内容,不仅仅是个人的简单联合,而应该是“社会有机体”——组织并通过组织如何发挥出整体效益。

1.1 组织行为学的产生和发展

可以说组织比人类还古老,研究组织的行为学并不像研究一本菜谱就可以烹饪那样简单,组织行为学的问题是没有理想答案的。动物的群体组织比人类要早得多,人类在史前时代也是过着有组织的生活。大约距今 500 万~600 万年,人类的群体及其劳动过程同时诞生,由猿到人并逐渐走向社会,而后人类社会组织的发展经历了不同历史时代。然而,对人

类行为的研究则开始于科学管理高度发达之后,是近四五十年前兴起的一门科学。

组织行为学是在管理科学基础上产生和发展起来的。管理,是人类社会的永恒主题,它是人类社会有序发展的推动力。管理,是指管理者运用一定职能和手段协调他人活动、使他人同自己一起高效率地实现既定的目标。尽管管理活动自古就有,但形成一门独立的学科则是在19世纪末至20世纪初。1911年美国古典管理学家泰勒(Frederick Winslow Taylor, 1856—1915)的《科学管理原理》一书的出版,标志着管理学作为一门独立学科的诞生。人既是管理的主体也是管理的对象,研究人的行为规律遂成为管理学的重要内容。社会的进步促使组织中的管理者必须重视对人的管理,组织管理学、人事管理学等管理学分支越来越显示出在管理体系中的地位,组织行为学就是在此基础上产生和发展起来的。

1.1.1 管理学的发展和组织行为学的产生

管理学理论的发展必然受社会生产力和科学技术发展水平的制约而经历了不同的发展阶段。按照比较公认的说法,可以分为以下四个阶段。

(1) 科学管理阶段

20世纪初到30年代,产生了以美国管理学家泰勒、法国管理学家法约尔(Henri Fayol, 1841—1925)、德国社会学家、经济学家马克斯·韦伯(Max Weber, 1864—1920)为代表的古典管理学派。其中泰罗是科学管理的倡导者,被称为“科学管理之父”,从根源上讲泰罗是组织行为学先驱者中最重要的一位。

这一时期是大工业快速发展的阶段,人们所关注的是生产效率。泰勒善于对作业动作和时间进行测定和研究,注重工作方法的分析和设计。他在钢铁公司进行了一系列实验,如搬运铁块、铲铁屑等,将人的动作进行分解和设计,提出了劳动定额、工时定额、计件工资制等。这一阶段的管理理论重视对物的研究而忽视人的因素。

科学管理虽然给资本主义发展带来了生机,但由于过分注重“机械”效率观念,以致于抹杀人性尊严,把工人的价值等同于机器。科学管理过分注重组织的静态一面而忽略了组织动态一面。科学管理研究组织结构、人员分工,订立完备的法令、规章、工作标准,却忽视对人的心理行为的研究。科学管理把组织作为一个封闭系统来研究,未涉及组织的外在环境。实际上,任何一个组织都不是孤立存在的,它与外在环境不仅有密切关系,而且彼此相互影响,是一个开放的系统。科学管理错误地把人理解为天生懒惰、缺乏工作主动性,主张以严格的监督制裁方式管理工人,认为员工工作的动机纯粹是为了物质和报酬,主张以物质条例奖惩工人,认为这样可以控制工人的工作行为。这些都引起了工人的强烈不满,许多效率专家成为工人憎恨的对象,工人认为他们的研究只是帮助资本家从而让公司获益。随着工人运动的发展,劳资矛盾日益尖锐,资本家为了平息工人日益增长的不满情绪,不得不再度寻找新的管理理论和经营方式,用更加巧妙的办法缓解劳资冲突。这个时期,心理学、社会学等学科在理论上有了较大发展。而此时,在进行“霍桑实验”基础上,一个以研究人的因素、旨在激发人的积极性的管理学派应运而生,这就是行为科学的先导——人际关系学。

(2) 行为科学产生阶段

行为学派产生于20世纪20~60年代。其代表人物是美国社会心理学家、管理学家梅奥(George Elton Mayo, 1880—1949)和麦格雷戈(Douglas McGregor, 1906—1964)。他们提出了著名的人际关系理论。在行为科学发展史中被称为里程碑式的实验就是1924年开始的霍桑实验。美国社会心理学家、哈佛大学教授梅奥1927年接管并主持霍桑实验。霍桑

实验,是指在美国芝加哥西方电气公司所属的霍桑工厂进行的一系列心理学实验的总称。该实验于1932年结束。梅奥的重要研究成果即是指出了人际关系理论。

人际关系学说提出了一些新的观念,因之有别于传统管理学说。第一点区别是,传统管理学把人看做“经济人”,认为刺激积极性的唯一动力就是金钱;而人际关系学说则把人看成“社会人”,认为除了物质利益之外还有社会的、心理的因素,如交往、友谊、归属感、尊严等。第二点区别在于,传统管理理论认为生产效率单纯地受工作方法和工作条件等物质因素制约,因而在管理上只注重工作的科学化和专业化等,即以“事”为中心;而人际关系学说则认为生产效率的高低不仅受劳动环境、工作方法影响,而且取决于工人的工作情绪、职工的士气和态度。第三点区别在于,传统管理学只注重正式组织的作用;而人际关系学说则不仅重视正式组织对个体行为的影响,而且通过霍桑实验证实了“非正式组织”的存在,它对个体的影响亦有不可忽视的作用。

(3) 管理科学学派阶段

管理科学学派产生于20世纪60~70年代。其代表人物是劳伦斯(Paul R. Lawrence)和钱德勒等。该阶段的特点是把系统科学理论应用于管理,即将通常说的系统论、信息论、控制论等应用于管理领域,形成了新的组织管理技术和方法。

(4) 现代管理科学学派阶段

现代管理科学学派产生于20世纪70年代以后。这一阶段综合了前三个阶段的研究成果,把组织看做一个开放的社会模式,把管理科学和行为科学结合起来创立了系统工程这一新的管理理论。系统工程强调系统的组织和规划,从而解决了多种目标之间的矛盾。

1.1.2 教育组织行为学的诞生

一般而言,教育组织行为学的诞生是在20世纪70~80年代。第二次世界大战后,科学技术的迅速发展使国际间的政治、经济、技术的竞争日趋激烈,而要在这些竞争中取胜,则必须通过发展教育而积蓄实力。所以人们越来越多地将管理心理学知识应用于学校管理领域。当时,有一些学者撰写文章,用人际关系理论分析学校管理中的问题,但并没有形成一个独立的学科。

随着社会的不断发展,学校反映出的问题和不适应越来越多,人们对学校原有的运行方式产生质疑、期盼着教育改革。而如何进行改革却成了专家学者和界内人士不断争论的主题。当时在美国就有三种不同的学校改革策略。第一种策略被称为“标准本位学校改革”。它继承了在美国延续200年的政治体制下的学校管理原则,其核心内容是强化对各州公立学校的控制权力、推行自上而下的改革。其基本含义是:由州制定统一的教育标准,以行政命令方式传递到学校学区执行;通过对各州强制的、全州标准化考试的管理,对命令的执行情况进行监控。第二种改革策略与第一种背道而驰,被称为“市场本位的学校教育改革”。它主张抛弃由政府对公立学校进行管理的陈旧理念,绕过或摆脱公众对学校教育的控制,以教育圈为纽带、转向市场对学校进行间接管理。把学校的运营看做是一种投资管理,使家长有自由择校的权利,让市场来选择学校。第三种改革策略是“全校改革”。这种改革的主张者首先对自上而下的改革提出质疑,认为把学校假设为有序的、理性的机构是徒劳的。这种策略主张分散州政府的管理权力,创造扁平化的管理。学校改革被看做是组织学和行为学问题,其关键是改造学校这个组织从而激励校长和教师,使他们充满活力,鼓励他们进行合作、共同解决问题,使他们能够致力于完成学校的目标。

就是在这样的背景下教育组织行为学遂应运而生。它从对教育组织的管理技术和方法的研究发展到对教育组织管理的思想和理念的研究。1970年美国管理学者罗伯特·G. 欧文斯的著作《学校组织行为学》第一版的问世标志着该学科的形成。该书再版时更名为《教育组织行为学》。

1.1.3 组织行为学在中国的发展过程

中国组织行为学研究的发展过程如表 1-1 所示。

表 1-1 中国组织行为学研究的发展过程

企业改革阶段	改革焦点	研究重点
实验尝试(1978~1983 年)	放权让利	个体激励和培训
决策规范(1984~1985 年)	科学决策	团队和领导
责任承包(1986~1989 年)	承包试点	组织变革
体制转换(1990~1997 年)	股份转制	战略发展
全面发展(1998 年~)	现代企业	管理创新

1.2 组织行为学的概念和研究领域

1.2.1 组织和组织行为学概念

1.2.1.1 组织的概念

组织是指某一个整体。《圣经》记载：摩西带领犹太人走出埃及前往迦南，由于事必躬亲而终日忙忙碌碌。他岳父智叟为此建议他进行分权，设立十夫长、五十夫长、百夫长、千夫长的职位，并由他们进行具体事务的管理。从此以色列人就告别了无组织的社会并最终建立了自己的王国。

《圣经》中的这则故事隐喻了一个真理——组织是人类存在和发展的必然形式。如果没有组织，金字塔、空中花园和万里长城等人间奇迹就无法修建；如果没有组织，城邦、国家就不可能存在，也就不会有各种文明。诚如马克斯·韦伯所说：“人类实际是组织的社会，而人类社会的变迁在一定程度上可以视做是组织类型的变迁。”

既然组织有如此重要的作用，那么什么是组织呢？这需要我们从不同的视角对组织进行考察和理解。

首先，从词源学上考证，组织一词源于希腊文，是指“工具”、“手段”的意思。1873 年以前，组织一词主要被用以说明生物的组合状态。1873 年，英国社会学家、哲学家斯宾塞(Herbert Spencer, 1820—1903)将组织概念引进社会科学，他在提出“社会有机体”概念的同时，将组织视为已经组合的系统或社会。

其次，从管理角度不同学者对组织的认识和理解有所不同。法国管理学家法约尔在《工业管理和一般管理》中认为“组织就是建立企业的物质和社会的双重结构”。他更多地强调了组织的动态意义，确切地说这个定义更多的是指组织职能。斯蒂芬·P. 罗宾斯认为，“组织是一种有意协调的社会单元，由两个以上的人组成，在一个相对连续的基础上运作，以达到共同的目标或一系列目标”。哈罗德·孔茨认为，“组织意指一个正式的、刻意设计的角色

或职位结构”。菲夫纳和台伍德认为：“因为组织中人数众多，人仍不能与所有其他人发生密切的直接联系并从事复杂的任务。组织是某种方法模式。在众多的个人自觉地、系统地确立相互同意的目标并完成该目标的过程中，这种方法便把他们相互联系起来了。”沙因则把组织定义为“为了实现一些共同明确的目标或目的，通过工作和功能的划分以及权威和责任等级系统，对许多人的活动进行合理的协调”。贝克给组织下了一个较精确的定义，他把组织描述为：“一个连续的系统，它划分和协调人们的活动，在其环境中，在与其他人的活动和资源系统的相互作用的过程中，利用、转化和结合一系列具体的人力、物资、资金、观念和自然资源，把它们用于一个独特的问题，即解决满足所有具体的人需求的问题”。加里·约笛斯给组织下了一个简洁的定义：“组织是通过群体努力完成特定目标的社会创造物。”戴绍·布坎南认为，“组织是在追求集体目标时，为了使行为表现可以被控制而做的一种社会安排”。

综合以上学者观点可以认为：组织是指存在于特定环境中的一系列个体为实现某种目标而按照一定等级秩序和结构方式建立起来的人群系统。这个定义有以下含义：① 组织存在于特定环境之中。一方面，组织要受政治、经济、法律、技术、社会等宏观环境影响，以及竞争、消费者等微观环境影响；另一方面，组织也会对周围环境产生影响，比如企业一味追求利润而忽视环保就可能对整个社会和自然环境产生恶劣的负面影响。② 组织是人的集合体。如何充分发挥每个人的作用以实现组织绩效就成为组织的一项关键使命。③ 组织是为实现特定目标而存在的。没有目标，组织就没有产生的必要，也没有存在下去的可能。④ 组织内部要有一定的等级和结构，它是组织健康、有序运作的基础和前提。

1.2.1.2 组织行为学的定义

什么是组织行为学呢？关于这一问题，不同的学者有不同的见解。张德主编的《组织行为学》中的定义是：“组织行为学是研究组织中人的心理和行为表现及其规律，提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，以实现组织既定目标的科学。”该定义有三层含义：① 组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律性。人的行为与心理密不可分，心理活动是行为的内在依据，行为是心理活动的外在表现。因此，组织行为学必须把两者作为统一体进行研究。② 组织行为学的研究范围是一定组织中的人的心理和行为的规律。说明组织行为学并不是研究一切人的心理和行为的规律，而是只研究一定组织范围人的心理和行为的规律。组织范围包括工厂、商店、学校、机关、军队、医院、农村等所有组织。研究这种组织的心理和行为的规律，不仅要研究单个人的心理和行为，而且还要研究群体和整个组织的心理和行为。因此，组织行为学研究的心理和行为可分为个体心理和行为、群体心理和行为及整个组织的心理和行为。③ 组织行为学研究的目的是在掌握一定组织中人的心理和行为规律性基础上，提高预测、引导、控制人的能力，以达到组织既定目标。特别是要采取相应的措施变消极行为为积极行为，以取得最佳组织工作绩效。

组织行为学是研究组织环境中人的行为规律的科学。它实质上亦是一门现代管理学科，是管理领域中行为学派的理论和方法的支柱。

1.2.1.3 组织行为学的性质和特征

(1) 组织行为学的性质

一方面，组织行为学作为管理科学的一个重要组成部分有其深厚的理论基础；另一方面，组织行为学作为行为科学的直接分支又具跨学科性。研究组织行为需要同时应用多种学科理论，主要有心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学等。

罗宾斯从心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学 5 个学科出发,阐述了对组织行为研究的应用范畴。他认为,组织行为学研究应从三个层次——个体、群体和组织着手,在每个层次上又分成若干层次,分析心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学在对应层次的行为研究分布。除心理学主要在个体层面的行为研究中有所涉及之外,其他 4 门学科则在群体和组织的不同层面有不同程度涉及。

另一位学者姆林斯认为,组织行为学研究主要涉及社会学、心理学和人类学等学科,次之涉及政治学和经济学研究。这些学科在组织行为学中的应用架构如图 1-1 所示。姆林斯将组织行为学研究系统分成个性系统、社会系统和文化系统,这三个系统又相互交叉。个性系统主要指个体系统,社会系统主要包括群体和组织两个系统,文化系统则与个性系统和社会系统都相关。相应地,三个系统主要涉及心理学、社会学和人类学,次之涉及政治学和经济学。与罗宾斯的观点相比,姆林斯的这种阐述更加简明易懂。两个学者的分析虽有差异,但都反映了组织行为学的跨学科性。

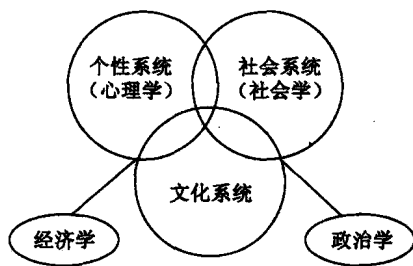


图 1-1 姆林斯描述的多学科在组织行为学中的研究范畴

(2) 组织行为学的特征

组织行为学作为一门独立的学科,具有以下 4 个特征。

① 跨学科性——组织行为学以心理学、社会学、人类学等学科中的概念、原理、模式和方法为主要知识基础,同时吸取经济学、政治学、历史学等社会科学中关于人类行为的内容,从而研究组织成员的行为。

② 系统性——组织行为学并不是由各门学科七拼八凑地组合而成的,而有其自身完整的系统性。它既是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(从整个组织角度研究其成员行为),同时又具有其自成一体的基本理论和概念。

③ 科学性——组织行为学虽然并不排斥直觉判断和推测,但它仍然强调必须通过科学方法研究而得出结论。

④ 应用性——组织行为学是管理科学的重要组成部分,因而有明确的实践取向。它能帮助管理者理解、识别、预测和控制组织成员的行为。

1.2.2 组织行为学的研究领域

(1) 组织行为学的研究领域

组织行为学的研究领域,就是寻求系统研究的方法以替代直觉解释。组织行为学所做的系统研究是行为和态度,但在评价员工绩效时并非采用所有的行为和态度,只有 3 类行为被认为是重要的决定因素——生产率、缺勤率和流动率。管理者自然很关注每位工人所生

产的产品数量和质量,但缺勤率和流动率尤其在二者比较高的情况下会对产量形成不利的影响。单就缺勤而言,工人不在工作岗位上就很难进行生产。而较高的员工流动率则会增加成本,甚至会使管理者把经验不足的人员安排在不适合的岗位上。

同时,组织行为还与员工对工作的满意度有关。满意度是一种态度,管理者应对员工是否对其工作满意予以关注。这基于以下3个原因:一是满意度与生产率之间有关联;二是满意度与缺勤率和流动率呈负相关关系;三是管理者应该为员工提供有挑战性的、具内在激励机制的、令其满意的工作。

最近,人们发现了第4种类型行为——组织内的个人职责和权力,它对于确定员工的绩效也很重要。所谓组织内的个人职责和权力,是指员工正式工作业务范围之外的任意其他行为,而这些行为却能够促进整个组织有效运作。好的员工职责和权力行为的例子包括:帮助团队的其他同事、自愿承担额外的工作任务、避免不必要的冲突和发表对工作小组或整个组织有益及建设性的言论等。

(2) 与组织行为学相关的理论

组织行为学属于应用行为科学,因而它建立在多门行为科学基础之上,主要包括心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学。心理学的贡献主要在个体和微观分析层面上,而其他4个学科的贡献则主要在于帮助人们理解一些宏观概念,如群体过程或组织。图1-2所示为这些学科对于一个全新研究领域——组织行为学的作用和影响。

① 心理学——心理学是一门寻求测量和解释,有时也是改变人和其他动物行为的科学。心理学家关心的是研究和理解个体的行为。对组织行为学做出贡献并一直在丰富该学科知识的人包括学习理论家、人格理论家、咨询心理学家以及最重要的工业和组织心理学家。

早期的工业和组织心理学家主要关注疲劳、厌倦和其他与工作条件有关的因素,这些因素会影响工作绩效。近期的研究已经扩展到学习、激励、情绪、人格、培训、领导有效性、绩效评估、工作满意度、个体决策过程、绩效评估、态度测量、工作设计和工作压力等方面。

② 社会学——心理学家关注的是个体,社会学家则主要研究由扮演各种角色的个体所组成的社会系统,或者说是研究人与人之间的关系。社会学家对组织行为学的最大贡献是对组织中群体行为的研究,特别是对正式和复杂组织的研究。社会学家为组织行为学领域注入了很多新鲜知识,包括群体动力学、工作团队设计、组织文化、正式组织理论和结构、官僚主义、沟通、地位、权力、冲突以及工作和生活的平衡。

③ 社会心理学——社会心理学是心理学的一个研究领域,它是心理学和社会学相结合的产物,它关注人与人之间的相互影响。社会心理学家研究较多的一个领域是社会变革,即如何实施改革及如何减少改革的阻力。社会心理学家的重要贡献,还在于对行为和态度变化的研究以及对沟通模式、满足个体需求、群体决策流程等方面的研究。

④ 人类学——人类学,是指通过对社会的研究而了解人类及其行为的一门科学。其研究内容包括人类的生理特性、进化史、地理分布、群体关系、文化历史和社会实践等。人类学家对于文化和环境的研究,使得我们了解了不同国家和不同组织的价值观、态度和民族文化差异。

⑤ 政治学——尽管政治学经常被忽略,但其对理解组织行为学的贡献却不容忽视。政治学研究的是政治环境和个体及群体的行为,具体的研究内容包括冲突、权力分配以及个人