

政府组织行为学

徐全忠 主编

主干课程教材

高等院校公共行政管理专业



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

高等院校公共行政管理专业主干课程教材

政府组织行为学

主 编 徐全忠

副主编 邱成岭 包红梅 郝玉梅 张天舒

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

政府组织行为学/徐全忠主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010

高等院校公共行政管理专业主干课程教材

ISBN 978-7-81134-628-2

I. ①政… II. ①徐… III. ①国家机构—组织行为学
IV. ①D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 002082 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

政府组织行为学

徐全忠 主编

责任编辑: 赵广庆 王文君

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 19 印张 438 千字

2010 年 2 月北京第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-628-2

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 29.00 元

总 序

“行政管理专业系列教材”是为行政管理专业和相关专业的大学本科生编写的，同时，也可作为党政干部培训参考之用。其目的是培养学生能够掌握一定的公共行政的理论知识，具有现代科学管理的理念，从而在实践中能够高屋建瓴地分析和处理公共事务。

编写本系列教材，参考了国内多年开设行政管理专业的二十几所著名大学所设课程，并且结合我国公共行政实践所需要的知识结构而确定编写的。虽然力求内容尽量做到包容周全，但也难免晨之昏蒙掩朝阳孕彩之虞；虽然尽量做到对公共行政学的基本概念、基本知识和基本理论进行穷本溯源，究旨通宗，不以一己之见的标新立异而舍弃众多学者之灼见，但因学寡难周，亦难做到洞微鉴本；虽然力求做到文约义丰、文质理诣，但因作为总主编的鄙人根质靡鉴，亦难免失之洋洋洒洒，言不及义；虽然力求做到语言准确、鲜明、生动，但亦难免欧化难懂之嫌。此外，每章前有学习要点，后附习题及参考书目，以供学生深入研究之用；重点章后有案例，以使学生学以致用，加深理解。

各个学科的主编是从国内十几所大学挑选的，以学有造诣的中青年学者为主。这些主编绝大多数获得了行政学博士学位或硕士学位，都学有所长，学术专精，在其研究领域都有所建树。

此系列教材的编写全赖对外经济贸易大学出版社刘红同志的大力推动和精心组织，刘传志等同志做了大量工作，在此谨志谢忱。

教材编写过程中，陈虎博士对编写提出了许多很好的建议，赛明明博士帮我收集有关资料，武警北京指挥学院的刘耀毅老师帮助我与编者、作者进行了细琐繁杂的联系工作。对于他们为编辑这套教材所付出的心血，我在此亦深表谢意。

齐明山谨识

2008年1月20日于北京方庄

PREFACE 前言

从 20 世纪 80 年代初期到现在,我国学者出版了《行为科学》、《组织行为学》和《管理心理学》等一大批著作。这些著作对于行为科学知识在我国的普及和开展行为科学的研究起了很大的推动作用。最近几年来,随着 MBA 教育和管理学科的发展,组织行为学的研究取得了长足的进展。组织行为学在我国依然是一门新学科,尤其是在政府组织行为研究方面属于探索阶段,建立具有中国特色的政府组织行为学科体系是行为科学工作者的一项长期任务,也是行政管理专业教学与研究的需要,于具体的行政实践也具有一定的借鉴作用。不同的政治体制、文化背景与行政方式决定了政府组织行为研究的特殊性和复杂性,我国对于政府组织行为的研究是以组织行为学研究为基础,在其学科范围和研究框架内进行耕耘与探索,有关著作与教材的问世也是最近三四年的事情,且数量极少。

本书的编著者有不同的学术背景、研究领域和教学经历,有的是组织行为学教师,有的是心理学教师,有的是管理学教师,有的是行政管理学教师,但有一个共同的目标与追求,那就是编著一本有自己特色的政府组织行为学教材。在编写过程中,编者之间取长补短,彼此学习,相互补益,这样的编著者学术背景与研究方向比较适合于政府组织行为学这门新兴综合性学科的研究特点。可以说,本书是具有不同学术背景的几个人的集体劳动成果,是几个青年学者学术探索的结果。

本书力求在保持体系完整性的同时,突出政府组织的特点。为保持研究体系的科学性,我们基本上沿用国内外组织行为学的研究架构与章节体系,但重点对政府组织及其行为的特性进行了分析。我们分析了行政人格、行政能力建设、行政文化等具有政府组织色彩的内容,在案例的选择上也一改以往组织行为学案例的企业组织的特征,更多的选用政府组织及其工作人员的案例进行分析。

本书采取集体讨论、分章执笔的方式编写,本书第一、五、六、八章由徐全忠编写,第二、三、四章由郝玉梅编写,第七章由张天舒编写,第九、十、十一、十二章由邱成岭编写,第十三、十四、十五章由包红梅编写。全书由徐全忠负责统稿和定稿。

中国人民大学齐明山教授从本书的立项到内容与结构的确定提出了诸多宝贵的意见,我们谨向齐老表示由衷的感谢。对外经济贸易大学出版社的编辑们,尤其是王宁编辑,为本书的付梓出版付出了辛勤劳动,在此也深表谢意。在本书的编写过程中,我们大量地参考了国内外相关的研究论文与著作,在此向这些研究者表示真诚的感谢。

政府组织行为学的研究刚刚起步,由于作者水平有限,本书在理论阐述、材料编辑、文字表达等方面都会有各种不足之处,希望读者坦诚批评和指正。

C O N T E N T S 目 录

第一章 政府组织行为学的产生与发展	(1)
第一节 政府组织行为学的研究对象	(2)
第二节 政府组织行为学的产生与发展	(6)
第三节 政府组织行为学的研究方法	(13)
第四节 人性研究与行为规律	(16)
第二章 知觉、情感与意志	(25)
第一节 知觉与社会知觉	(25)
第二节 情绪、情感与行为	(30)
第三节 意志	(36)
第三章 态度与价值观	(41)
第一节 态度	(41)
第二节 价值观	(51)
第四章 能力、气质与人格	(57)
第一节 能力与行政能力	(57)
第二节 气质	(62)
第三节 人格	(65)
第四节 行政人格	(70)
第五章 群体与团队	(77)
第一节 群体的概念、功能与分类	(77)
第二节 群体结构	(82)
第三节 群体互动与群体发展	(89)
第四节 团队与团队建设	(92)
第六章 激励理论	(99)
第一节 激励概述	(99)
第二节 行为改造型激励理论	(103)
第三节 内容型激励理论	(108)
第四节 过程型激励理论	(115)
第五节 综合激励理论	(120)
第六节 激励的一般原则	(124)
第七章 冲突与谈判	(129)
第一节 冲突	(130)

第二节 冲突的管理	(135)
第三节 谈判	(138)
第八章 权力与政治	(145)
第一节 权力	(145)
第二节 政治	(153)
第九章 人际沟通	(157)
第一节 沟通概述	(157)
第二节 有效沟通	(167)
第三节 有关沟通的当前问题	(173)
第十章 人际关系	(181)
第一节 人际关系概述	(181)
第二节 影响人际关系的因素	(183)
第三节 人际关系的基本原则与改善群体人际关系的方法	(187)
第十一章 行政决策	(193)
第一节 决策的基本问题	(193)
第二节 行政决策体制	(196)
第三节 行政决策的一般过程	(201)
第十二章 行政领导行为	(211)
第一节 领导理论	(211)
第二节 行政领导行为分析	(221)
第三节 行政领导者的群体结构	(229)
第十三章 行政文化	(235)
第一节 行政文化理论	(235)
第二节 行政文化建设	(241)
第三节 行政伦理	(243)
第十四章 政府组织结构与设计	(259)
第一节 政府组织结构	(259)
第二节 政府组织设计	(267)
第十五章 政府组织的变革与发展	(279)
第一节 政府组织变革的含义及类型	(279)
第二节 政府组织变革的动力	(282)
第三节 政府组织变革的阻力及其化解	(284)
第四节 政府组织变革的模式	(288)
第五节 政府组织的发展	(291)
参考文献	(296)

第一章 ◀

政府组织行为学的产生与发展

学习要点

1. 了解组织与组织行为
2. 掌握政府组织行为学的概念
3. 描述政府组织行为学研究的目的
4. 把握政府组织行为学分析的层次
5. 掌握政府组织行为学产生的理论路线图
6. 了解组织行为学研究面临的挑战

重点概念

政府组织行为学 科学管理 霍桑试验 人性

组织是人们群体活动尤其是社会活动的主要形式，是人的社会性的体现，可以这样说，自从产生了人类社会，各种形式的组织也就应运而生了，人们工作和生活各种各样的组织中且与之发生千丝万缕的联系。几乎每个人都是一些组织的成员，在其中工作、学习和生活，因此，“群体与组织都是我们这个现实世界普遍存在的现象”^①。因此将组织作为对象，对组织行为进行深入系统的研究，探讨组织内部结构和演变的规律性，推究组织活动中个体、群体行为的各种因素及相互关系，对于增强组织活动的有效性，提高人们的生活质量和福利水平都是非常重要的。通过研究组织如何制约个人以及个人如何影响组织，有助于人们从新的角度看待问题，丰富我们对日常生活、工作的认识，进而不断完善组织的管理，使人类的群体活动更加和谐和富有效率。

① [美] 弗里蒙特·E·卡斯特，等。组织与管理：系统方法与权变方法。傅严，李注流，等，译。北京：中国社会科学出版社，1985：6。

第一节 政府组织行为学的研究对象

一、政府组织行为学的概念与内涵

政府组织行为学是组织行为学研究的一个分支,要界定政府组织行为学的概念与内涵首先是要明确组织行为学的研究对象和内涵。对于什么是组织行为学,国内外的学者从不同角度、不同侧面下过许多定义,如美国著名管理学者罗宾斯认为组织行为学是“一个研究领域,它探讨组织中的个体、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”^①。我国学者张德则认为组织行为学是一门科学,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,从而实现组织既定目标的科学”^②。概念理解的不同,反映了学者研究该问题视角的不同,但综合起来主要包括两个方面的意思,一是研究分析组织中不同存在状态下的人的行为及其规律,二是研究运用这些规律改善组织的结构和效率。

政府组织行为学的研究对象是限定在政府组织范围内的,社会上有多种多样的组织,其分类的标准各国也不尽相同,关于具体某类社会组织如何分类我们不作详细的探讨,我们只将政府组织行为学研究的对象——政府组织作一个界定,这个界定以我国的政府组织为对象,并主要为学术研究使用。在我国,政府各类组织由于其职能发挥的不同,可以划分为:(1)政权组织,包括执政党及各参政党,人大,政府,军队,司法,人民武装。(2)人民团体组织,包括工会,妇联,共青团,工商联,侨联,台联,科协,文联等。(3)对外团体组织,对外友协,贸促会等。(4)国有事业组织,科、教、文、卫、体等各类国有事业单位。我们划分的标准是依据其发挥的职能。我们所研究的政府组织行为学,组织的限定就是上述的组织类型,可以说是一个广义的政府组织范畴。

基于此,本书将政府组织行为学定义为:运用系统分析的方法,研究政府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,提高组织绩效,以实现组织既定目标的科学。

这个概念向我们揭示了以下几点:

(一) 政府组织行为学的研究对象是政府组织里人的心理和行为的规律性

组织行为学既研究人的心理活动的规律性,又研究人的行为活动的规律性,是把这两者作为一个统一体来研究的。人的行为与心理是密不可分的,心理活动是行为的内在表现,行为是心理活动的外在表现,因此,必须把两者作为统一体进行研究。政府组织行为学并不是研究一切人类的心理和行为规律,而是只研究政府组织范围内的人的心理与行为的规律。研究这种组织中的人的心理和行为规律,不仅研究个体的心理和行为规律,而且还要研究群体的心理和行为规律。

① [美] 斯蒂芬·P·罗宾斯. 组织行为学. 孙健敏, 李原, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 1997: 9.

② 张德, 吴志明. 组织行为学. 大连: 东北财经大学出版社, 2002: 12.

（二）组织行为学的研究方法是系统分析的方法

政府组织行为学不是孤立地研究一个政府组织中的个体、群体和组织的心理和行为，而是把它们作为一个系统来研究。从系统观来看，把个体的人放在群体这个较大的系统中来研究，个体就是群体的子系统，而很多的群体又组成一个组织，因此，群体又是组织这个大系统的子系统。它们均自成系统而又相互密切联系不可分割。又由于它们都处在社会环境这个更大的系统中，相互联系相互作用，因此它们又都是社会环境的子系统。用系统的观点看待问题与分析问题是组织行为学研究的特色。

（三）政府组织行为学的研究目的

政府组织行为学是在掌握政府组织中人的心理和行为规律性的基础上，提高预测、引导、控制人的行为的能力，特别是采取相应的奖惩、激励等措施变消极行为为积极行为，以实现组织预期的目标，取得最佳的工作绩效。

二、政府组织行为学的分析层次

政府组织行为学是组织行为学的分支学科，是现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门综合性、边缘性学科。它的研究对象主要是探索人的行为规律、提高激励人的心理和行为的各种途径与技巧，以达到最大限度地提高组织管理效能的目的。研究的主要内容有：

（一）个体心理与行为

个体是组织中最基本的单位，与组织发生着频繁的信息流通和资源交换，彼此作用与影响。所谓个体心理，确切地说是个体的社会心理，即个体在特定的社会部门或组织系统中，因其所处的角色地位而表现出的心理现象。组织是由个体构成的，个体之间又存在着诸多差异，“每个人心理和行为的差异，决定了其表现和工作绩效的不同”^①，个体心理包括个人的心理过程、态度、个性、价值观以及自我意识的发展、社会认知的确定、人格特征的形成等。个体行为则是指处于组织环境中的个人的所作所为。个体是组成组织的基本单元和细胞，直接影响组织的整体素质。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。或者说，通过对个体心理与行为的研究，探讨个体内在的能力，激发个体的工作潜能，实现管理科学化。

（二）群体心理与行为

组织中的人们总是处在一定的关系之中，这些关系又表现为亲近或疏远的不同程度，并呈现为不同的群体（group），群体由两个或两个以上的人组成，群体在不同的组织中又表现为不同的构成方式、价值诉求和反映类型。要想达成组织的目标，就必须研究群体心理与行为，包括群体心理的特征、群体的凝聚力、群体的合作与竞争、群体的冲突与沟通以及群体中的人际关系等，使管理者能掌握群体行为形成的原因，并对之进行有效的协调与控制。

（三）领导心理与行为

领导行为是影响组织、群体和个体行为，进而影响组织生产或工作效率的一个关键

① 时巨涛，等。组织行为学。北京：石油工业出版社，民主与建设出版社，2003：9。

因素。虽然领导者作为普通个人,领导班子作为一般群体,有其一般性规律,但在管理活动中,由于他们的特殊地位、角色身份、职责与功能,决定了他们的特殊性和重要性,有必要专门来研究。特别是政府组织的特殊性,决定了领导行为影响的社会性和广泛性。领导行为研究的内容主要包括领导功能、权威与影响力、领导者素质与领导者选拔、领导行为等问题。领导行为研究的目的在于为领导者的选拔、培训与考核提供理论依据,为提高领导艺术水平和领导效率服务。

(四) 组织行为与组织效率

组织行为直接关系到组织自身的生存和发展,同时,组织又是个体和群体实现某种目标与需要的工具,组织状况直接影响个体或群体的行为效率。因此,对于组织行为的研究具有十分重要的意义。组织行为研究的内容主要包括组织结构、组织设计、组织决策、组织文化以及组织变革与发展等问题。组织行为研究的目的在于:分析组织结构、管理体制、组织文化对组织成员心理和行为以及组织效率的影响,以期形成良好的组织氛围,促进组织管理效率的提高;探索组织变革、组织发展的原则和模式,促进组织不断完善和发展。

三、政府组织行为学的学科性质与特点

(一) 跨学科性

政府组织行为学是以行为科学(主要指心理学、人类学、社会学)、管理学(主要指人事管理学、组织管理学)的概念、理论、模式和方法为主要知识基础,同时吸取了政治学、经济学、历史学、生物学、生理学、文化人类学等社会科学和自然科学中有相关论述人类行为、心理的内容,充分体现了这门科学的跨学科性。

(二) 多层次性

从系统观来分析,政府组织行为学的研究对象可分三个层次:组织中的个体行为,包括知觉、学习、个性、价值观、态度、动机和挫折等;组织中的群体行为,包括群体的形成、类型、动力、特征、规模、群体建设和群体决策等;从整个组织角度研究成员的行为,包括领导、权力、沟通、冲突、组织结构设计、组织发展与变革以及研究外部环境与组织的相互关系,包括环境的变化、环境对组织的影响、组织对环境的反作用等。

(三) 两重性

1. 研究对象的两重性

政府组织行为学的研究内容既涉及普通心理学、生物学、生理学等不具有阶级性的自然科学,又涉及社会学、政治学、伦理学、社会心理学、文化学等明显具有阶级性的社会科学。组织行为学的研究对象“人”是具有两重性的。无论是个体的人还是群体的人,把人作为劳动力和作为人与人的关系是具有不同性质的两个问题。一方面把个体和群体作为生产力的一个要素,即作为劳动者来研究,是没有阶级性的,也就是说通过劳动者的劳动不断创造出物质产品,发展了社会生产力。另一方面,不管是个体的或群体的人决不能孤立存在,总是在一定社会环境中相互联系相互影响中存在的,因此人不仅具有一种生产力的最活跃的要素——劳动者——这种自然属性,而且还具有一种人与人关

系中的社会人的属性。调整这种人与人的关系则属于调整和完善生产关系的问题。鉴于不同社会制度下的生产关系的性质不同,所以组织行为学所研究的人又具有社会属性。

2. 管理的两重性

管理作为对人们共同劳动的协调和指挥,反映了社会化大生产的共同规律,是人类生产实践中形成的共同文明成果,这是管理的一般性和共性。这种管理的共性方面不受社会制度的制约,不管资本主义的还是社会主义的社会化大生产都需通过协调和指挥来进行管理。另一方面,管理又是一种监督劳动。这种监督劳动是一种社会属性的职能,不同的社会制度是不一样的。这种管理的两重性,也就决定了专门研究管理领域内人的心理和行为规律的组织行为学也具有两重性。

四、研究政府组织行为学的意义与作用

(一) 有助于加强以人为中心的管理,充分调动人的积极性、主动性和创造性

组织行为学作为管理学的分支学科,自产生之日起深深的烙上“人”的印痕,尤其是人群关系理论为组织行为学的研究与应用奠定了人本的思想。

(二) 有助于知人善任,合理地使用人才

组织行为学是应用性极强的学科,通过对组织中的人以及人与环境关系的研究,可以使合适的人承担合适的工作,把个体的心理特征与组织的要求与岗位设计有效结合,充分发挥员工的能力与积极性,人尽其才。

(三) 有助于改善人际关系,增强群体的合理凝聚力和向心力

组织行为学重点研究组织中的人际关系,以及人际关系对个体工作效率与组织效率的影响。基于对人际关系的研究与把握,使员工增强人际协调与沟通能力,保持良好的人际氛围与人际关系,塑造团结的群体,打造高绩效的团队。

(四) 有助于提高领导水平,改善领导者与被领导者的关系

领导者与被领导者是组织与管理中永恒的一对矛盾,有管理者就会有被管理者,而二者的关系又是非常微妙和难以驾驭的,好的上下级关系可以提高效率,而不良的上下级关系对组织极其有害。

(五) 有助于组织变革和组织发展

组织与管理始终处于运动与变化之中,每一次组织变革都会带来管理的创新、革命与挑战,生产力、生产关系、世界政治经济文化的发展,都要求和促使社会组织进行变革与发展,组织行为学的研究可以在一定程度上为组织发展指出方向,提供智慧与动力支持。

(六) 有助于把正式组织和非正式组织的作用有机结合,为实现组织目标服务

任何正式组织里都存在非正式组织,组织行为学主张把正式组织的作用与非正式组织的作用结合起来,以进一步改善组织的经营管理工作,提高管理效果与效率。事实也正是如此,无论东方与西方,无论古代与现代,不仅承认并利用正式组织,而且承认并利用非正式组织,引导他们为实现组织的目标服务。事实证明,把正式和非正式两种组织的作用结合起来,并把非正式组织的作用纳入正式组织的管理范围之内,是一种行之有效的管理方式和方法。

第二节 政府组织行为学的产生与发展

一、政府组织行为学的理论奠基

组织行为学的产生,是社会组织不断演变、管理理论不断发展的必然结果。政府组织行为学是根植于组织行为学的,它的产生与发展的过程,是与组织行为学一脉相承的。组织行为学作为一门独立的专门研究组织系统及其人的心理和行为规律的科学,产生于20世纪50年代至60年代的美国,但其形成过程却可以追溯到19世纪末20世纪初。

(一) 理论先驱们的贡献

1. 亚当·斯密(1723~1790年)

亚当·斯密(Adam Smith)于1776年3月出版的《国民财富的性质和原因的研究》(以下简称《国富论》),震动了当时国内外的学术界,时至今日依然影响广泛。其后交替修改并出版的《道德情操论》更是集中了亚当·斯密的毕生心血,也成就了他杰出的伦理学家的地位。《国富论》不仅建立了资产阶级古典政治经济学的殿堂,而且成为马克思创立政治经济学的主要理论来源,同时为近代管理理论的产生提供了极其重要的理论准备。《国富论》中第一次提出了劳动分工的观点,并系统全面地阐述了劳动分工对提高劳动生产率和增进国民财富的巨大作用。斯密认为:人们在经济活动中追求个人利益,正因为每个人都有利己主义,所以,每个人的利己主义又必然被其他人的利己主义所限制,这就迫使每个人必须顾及他人的正当利益,由此而产生了社会利益,社会利益正是以个人利益为基础的。这就是所谓“经济人”观点,后来成为整个资本主义管理的理论基础。《道德情操论》所阐述的主要是伦理道德问题,探索“作为自然的人和作为社会的人的本性及其生活的终极目的、过程和形态”,^①在该书的第一卷就是讨论行为的合宜性问题,可以说在一定程度上讨论了现代组织行为学研究的 behavioral 问题与价值观问题。

2. 罗伯特·欧文(1771~1858年)

罗伯特·欧文(Robert Owen),英国著名的空想社会主义者,是马克思主义思想的来源之一。欧文在企业管理实践中,对于影响劳动生产率的人的因素进行了长期的观察研究,提出人是“有生命的机器”的观点。他认为,既然对于没有生命的机器予以保养,能提高生产率,那么,给予有生命的机器以同样的保养,其丰硕成果是可想而知的。欧文嘲笑同行的制造商,说他们不懂工厂管理中人的因素的重要性,指责他们宁愿花大笔钱购买最好的机器,而不愿以稍高的一点代价购买劳动;宁愿把时间用来改进机器,使劳动专业化和开支减少,而不愿意对人力资源进行投资。他认为,对人所表示的关心,有助于减轻“人类苦难的积聚”。企业管理中没有对人的关心,长期获取丰厚的利润将是困难重重。因此,欧文在管理企业中能注意灵活稳健的人事政策和处事方法。

^① 亚当·斯密.道德情操论.蒋自强,等,译.北京:商务印书馆,2006:11.

在管理中重视人的作用和地位，欧文可以说是最早的一个。

3. 芒斯特伯格——工业心理学的诞生

早期著名心理学家，芒斯特伯格（H. Munsterberg）1892年应邀从德国到美国哈佛大学任实验心理学教授，负责心理实验室的工作。从1910年开始，他和他的学生开始在许多大工厂中进行把心理学应用于工业的试验，并于1912年把研究成果写成《心理学和工业生产率》一书。在书中他强烈要求加强管理的科学性，特别是更好地理解和应用心理学，提出把心理学应用于管理领域，开创了工业心理学这一新领域。工业心理学可以看作是组织行为学的雏形。

（二）科学管理的诞生

弗雷德里克·泰勒（Frederick Winslow Taylor）（1856~1915年）是整个科学管理运动的灵魂人物，被誉为“科学管理之父”。泰勒出生在美国费城一个富裕的律师家庭，青少年时代，他就醉心于科学研究，充满着革新和创造精神。从1875年开始，他到费城一家水力机械厂做了四年艺徒，后转入费城米德维尔钢铁公司当技工。由于他勤奋工作，在管理方面崭露头角，六年之内便得到了闪电般的提升，从工长、车间主任、主任机械师，一直升到公司总工程师，在此期间他不仅通过自学获得了斯蒂文斯工艺学院机械工程学位，更主要的是积累了丰富的管理经验，这使他得以对工资制度、作业分析、工时测定、生产进度、车间组织、人员选择等一系列有关管理的基本问题，进行了深入研究和大量的试验。通过长期的管理实践，泰勒总结出了侧重研究车间生产活动的管理原理和方法，先后发表了《计件工资制》、《工厂管理》以及《科学管理原理》等论著。1911年，《科学管理原理》一书的面世标志着科学管理的诞生。

什么是科学管理？具体来说，包括两个方面的内容，一是怎样提高管理人员的工作效率，二是怎样提高工人的劳动生产率。在生产组织方面强调建立各级责任制，企业的管理者应当负起管理职责，而不是企业主。在工资支付方面制定“级差计件工资制”，明确按规定方法工作，超过标准定额，以高工资率计件，以资奖励，否则一概以低工资率计件。这种管理方法不仅大大刺激了工人劳动生产率的提高，而且也大大增加了企业主的利润收入。

同时，泰勒认为一切管理问题都能够而且应该采用科学方法，主张一切工作方法都应该通过考察并由管理人员决定。他把管理的职能概括为四点：（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。（2）对工人进行严格的挑选和培训，充分发挥他们的潜力。（3）在工人和管理人员之间培养合作精神，确保工人按规定方法努力工作。（4）在管理人员和工人之间进行明确适当的分工，使管理任务的完成有保证。

科学管理理论的其他代表人物还有卡尔·乔治·巴思（Carl Georg Langer Barth），是泰勒最亲密的合作者，以及亨利·甘特（Henry Gantt）和吉尔布雷思（Frank Bunker Gilbreth）夫妇等。卡尔·巴思同泰勒关系最为密切，也最得泰勒的信任。管理学界公认他是泰勒最早、最能干、也最亲近的助手。巴思长于数学，他协助泰勒、甘特进行科学管理中的各种实验数据分析。在企业管理方面，甘特提出的奖励工资制有着很大影

响,人们一般称之为“任务加奖金制”(taskwork with bonus)。泰勒的差别计件工资制着眼于工人个人,甘特则与泰勒不同,着眼于工人工作的集体性,所提出的任务加奖金制具有集体激励性质。甘特认为,泰勒的办法促进了管理者与工人之间的合作,但不能促进工人与工人之间的合作,而是促使工人进行单干。甘特在他的《劳动、工资和利润》中,论述了他的任务加奖金制设想。吉尔布雷斯夫妇则改进了泰勒的方法,泰勒方法我们称为“工作研究”,而吉尔布雷斯夫妇的方法,我们称为“运动研究”,他们是第一个把工业工程从一种实验和经验的办法,变成一种比较科学的办法,他们两人的工作对于工业工程的诞生起了非常决定性的作用,一直到今天,工业工程发展的思路依然与他们两个人当初所做的工作密切相关,今天我们所关注的系统更大了,但我们所追求的仍然是效率和效益。

(三) 古典组织理论的创立

1. 亨利·法约尔(1841~1925年)

亨利·法约尔(Henri Fayol)是古典组织理论的创始人,欧洲的一位极为杰出的经营管理思想家,第一个明确提出和阐述“一般管理”理论的人,并被尊称为管理过程学派的开山鼻祖。法约尔在泰勒科学管理原理的基础上进一步明确和充实了管理理论,他认为就管理职能而言,它只是经营六项职能之一。法约尔更注重管理过程和管理组织,1916年出版了《工业管理与一般管理》一书,是他毕生管理经验和思想管理的总结。他根据自己长期的管理经验,提出了著名的14项管理原则:分工、权威和责任、纪律、统一命令、统一指导、个人利益服从整体、人员报酬、集中、等级链、秩序、公平、工作稳定、首创性、集体精神。法约尔还提出了管理的五项职能:

- (1) 计划。计划指管理人员为制定组织行为方针而进行的全部活动。
- (2) 组织。组织指确定工作任务和权力结构的所有活动,它具体表现为对组织的人、财、物的调配。
- (3) 指挥。指挥即对下属的行动给予指导。包括通过与下属进行双向交往了解下属,对下属作出估计以及当下属不称职时解雇他们。
- (4) 协调。调和组织各部门以及全体职工的活动,促使他们走向一个共同的目标。
- (5) 控制。对计划、制度等的执行情况加以检查,发现错误,及时纠正,以保证实际活动与计划目标的一致性。

2. 马克斯·韦伯

马克斯·韦伯(Max Weber)是德国著名的社会学家,他在管理理论上的研究主要集中在组织理论方面,提出了所谓理想的行政组织体系理论,集中反映在他的著作《社会组织与经济组织》中。韦伯教授对近代管理理论的贡献是提出了“理想的组织机构模式”。在该模式中他认为应该满足如下条件:①成员间有明确的任务分工;②上下级间有职、权、责分明的结构;③组织内部任何人都必须遵循共同的法规和制度;④上下左右是工作与职位之间的关系,不应受个人情感的影响;⑤选拔、任用任何人都必须一视同仁,严格掌握标准。这样,行政组织体系就具有准确性、稳定性、纪律性和可靠性,才具备提高工作效率的条件。韦伯认为,“这种高度结构的、正式的、非人格化的理想行政组织体系是人们进行强制控制的合理手段,是达到目标、提高效率的最

有效形式。”^①

3. 詹姆士·穆尼

根据自己作为企业家的工作经验，在詹姆士·穆尼（James Mooney）与赖利（Riley）合著的《组织原理》一书中，认为管理是指导、激励别人的方法和技术，组织是把各种不同职责或职能联系成一个协调的整体的方法。据此提出了做好管理的三条原则：以统一行动为目标的协调原则；以授权、尽责为基础的等级原则；以专业化分工为前提的职能原则。穆尼还把工作职能分为三种：决定组织目标的职能、执行组织目标的职能、对计划执行情况进行分析的职能。

二、组织行为学的产生

（一）人际关系理论——霍桑试验

人群关系学说的创立为行为科学的产生提供了契机。19世纪末到20世纪初，随着大机器生产规模的扩大和社会化程度的提高，以及资产阶级盘剥工人的加剧，工人运动进一步发展，劳资矛盾日趋尖锐和激化。在这种情况下，西方一些管理学家已察觉到以往的管理理论对“人”的因素重视不够，他们从提高劳动生产率的目的出发，试图寻找新的管理办法。

19世纪末开始，心理学有了很大的发展，一些心理学家做了把心理学引入管理领域的尝试。美国的心理学家芒斯特伯格在1912年出版了《心理学与工业生产率》一书。同年，美国心理学家莉莉·吉尔布雷斯出版了《管理心理学》一书，他们都明确提出了心理学在管理中的应用问题。心理学被引入管理领域，无疑对传统管理理论是一个巨大的冲击，因为研究人的心理，必然要涉及人的需要和动机等问题。可以说，心理学被应用于管理，为行为科学的产生提供了重要条件。

但真正促使行为科学产生的是人群关系学说的创立。

人群关系学说形成于20世纪40、50年代，它吸收了科学管理中后期出现的以探讨人的因素为主题的许多新成分，它的着眼点是工作周围的社会环境，它对个人行为的种种差异和工作组合对个人的影响给予了充分的注意，人群关系学说的建立过程，大体上就是西方著名的霍桑实验的进行过程。

霍桑实验是由梅奥（E. Mayo）教授主持在1924年至1936年在美国西方电气公司所属霍桑工厂进行的一连串实验。这次著名的研究活动可以分为两个大的阶段：第一阶段是从1924年11月至1927年5月，主要是在美国国家科学委员会赞助下进行的。第二阶段是从1927年至1932年，主要是在美国哈佛大学教授梅奥的主持下进行的。整个实验前后共分四个阶段：①照明实验（1924年11月~1927年4月）；②福利实验（1927~1932）；③访谈实验（1928~1931）；④观察研究（1931~1932）。霍桑实验的重大贡献在于，它不同意泰勒把人只看成“会说话的机器”或人的活动只是受金钱的驱使，霍桑实验认为人是“社会人”。霍桑实验的另一个重大贡献在于它发现并证实了“非正式组织”的存在，这种“非正式组织”有其特殊的行为规范、感情倾向，控制着

① 杨文士，张雁：《管理学原理》，北京：中国人民大学出版社，1994，43。

每个成员的行为,甚至影响整个正式组织的活动。霍桑实验所取得的一系列成果,经梅奥归纳、总结、整理,于1933年正式发表,即《工业文明中人的问题》,并由此提出了著名的人群关系学说理论。

人群关系学说的主要内容,包括以下四个方面:

(1)人是“社会人”。传统管理观念把人看作是仅仅追求经济利益的“经济人”,或者是对工作条件的变化能够作出直接反应的机器的模型。人群关系学说认为,组织中的人不是孤立存在的,而是属于某一集体并受其影响的,人所追求的不单纯是金钱收入,还有显示自己社会重要性的社会承认,来自被接收为一个团体的成员的安全感等。梅奥认为:“人是独特的社会动物,只有把自己完全投入到集体之中才能实现彻底的‘自由’”。

(2)士气是决定生产效率的关键。科学管理理论认为,生产效率与作业方法、工作条件之间存在着必然的因果关系,只要正确地确定工作任务,采用恰当的刺激制度,适当改善工作条件,就可以提高生产效率。人群关系学说认为,生产效率并不是单纯受工作条件和工作方法的制约,而主要是决定于职工的情绪和态度,即所谓的“士气”,而士气主要取决于社会和家庭生活以及企业中人与人之间的关系。

(3)“非正式组织”的存在。这种无形的组织是通过感情、爱好、倾向等把人们联系在一起的,并且有自然的领袖人物。其内部有特殊的不成文的准则和倾向,左右着每一个成员的行为。在感情和逻辑之间,人们的行为往往会更多地受感情支配。

(4)领导不仅要处理人的合乎逻辑的行为,还要理解人们不合乎逻辑的行为。要善于倾听和沟通职工意见,使正式群体的经济需要与非正式群体的社会需要保持平衡,使职工认识到自己的工作价值和对企业的贡献。

人群关系学说的中心思想是强调重视“人性”,即要把工人当作人而不是当作机器对待,主张对工人进行“友善的监督”,使工人保持很高的“士气”。人群关系学说的出现,使西方许多管理学家开始重视企业中对人的因素的研究,为管理工作和管理理论的发展开辟了新的途径,同时为行为科学的产生提供了契机。

(二) 行为科学的诞生

在人群关系学说的基础上,20世纪的40年代末50年代初,行为科学作为一门学科正式诞生了。1949年在美国芝加哥大学一次跨学科的会议上讨论了能否利用现有的科学知识寻找出人的行为规律的问题。会议肯定了这种可能性。当讨论这门综合性学科的名称时有人主张沿用“社会科学”的名称,由于担心美国国会中的保守派议员和基金会人士可能将“社会科学”联想为“社会主义”,最后决定采用“行为科学”这个名称。1953年,美国福特基金会召集一些大学的科学家开会,正式将研究人的行为规律的综合性学科定名为“行为科学”。1956年在美国出版了第一本行为科学杂志。从此,行为科学的研究及应用迅猛发展起来。

(三) 从管理心理学到组织行为学

美国斯坦福大学教授莱维特(H. J. Leavitt)于1958年开始用管理心理学这个名称来代替原来的“工业心理学”,使之成为一门独立的学科。据莱维特本人的意思,之所以这样更名,就是想引导人们考虑这样一个问题,即如何领导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。20世纪60年代初莱维特在一篇文章中又首先提出“组织心理学”这