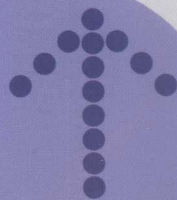




21世纪普通高等教育规划教材
21 SHI JI PU TONG GAO DENG JIAO YU GUI HUA JIAO CAI

管理系列

GUANLI XILIE



Organizational Behavior

组织行为学

郭志文 主编



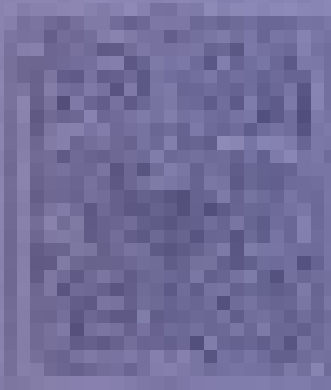
上海财经大学出版社

21世纪人力资源管理系列教材

第2版

组织行为学

第2版



中国人民大学出版社

21 世纪普通高等教育规划教材·管理系列

组 织 行 为 学

郭志文 主编



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/郭志文主编. —上海:上海财经大学出版社, 2010. 5

(21 世纪普通高等教育规划教材·管理系列)

ISBN 978-7-5642-0741-0/F·0741

I. ①组… II. ①郭… III. ①组织行为学-高等学校-教材
IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 059618 号

☐ 责任编辑 祝玺玮
☐ 装帧设计 上艺设计

ZUZHIXINGWEIXUE

组 织 行 为 学

郭志文 主 编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海望新印刷厂印刷装订

2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

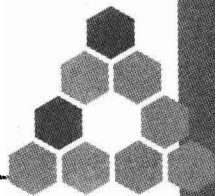
787mm×960mm 1/16 18.5 印张 404 千字

习题集 3.25 印张 71 千字

印数: 0 001—5 000 定价: 34.00 元

(本教材免费赠送配套习题集, 请向售书单位索取)

前言



解释和塑造员工、群体和组织的行为一直是管理者工作的核心问题。本书试图帮助学生理解组织行为学的历史与发展、影响个体行为的各种变量、激励理论与实践、群体行为和冲突、团队建设、领导的行为和权力的本质、组织文化与组织行为、组织发展与组织变革等基本的管理问题。其目的在于使学生在今后的实际管理工作中掌握组织成员的行为规律,从而科学地发挥人力资源的作用,充分调动员工的工作主动性与积极性,改进管理方法,提高员工绩效。这就要求学生能够全面系统地了解 and 掌握本学科的基本内容体系,理解有关的理论概念及其相互之间的关系,了解本学科的一些较新进展和知识,并联系实际领会掌握所学知识,努力做到学以致用。

本书由湖北大学商学院郭志文教授主编。全书共十五章,具体章节作者如下:郭志文编写第一、二、十四章;湖北第二师范学院黄晓天编写第三章;湖北大学商学院王圆圆编写第四、九章;湖北大学商学院曲宗续编写第五章;湖北大学商学院田鼎编写第六章;湖北大学商学院陈薇静编写第七章;中国地质大学王萍编写第八章;湖北大学商学院叶红春编写第十章;湖北大学商学院杨俊编写第十一章;湖北大学商学院简红艳编写第十二章;湖北大学商学院付敏编写第十三、十五章。

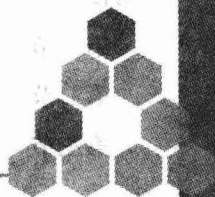
建议使用本书的教师利用知识要点讲授、案例分析、小组讨论、情景模拟、角色扮演、查阅文献等多种形式和教学手段结合,充分调动学生的思考和问题意识;培养学生理解员工个体和群体行为的能力;能制定有效的激励策略、团队管理策略和冲突管理策略,并通过有效的领导行为,提升员工和组织绩效。

本书可用于大学本专科生和研究生组织行为学教材之用,也可作为管理者培训或自学之用。

编者

2010年4月

目 录



前言	1
第一章 组织行为学导论	1
第一节 组织行为学起源	2
第二节 组织行为学研究对象	6
第三节 组织行为学的学科关系	8
第四节 组织行为学学习目的及方法	11
第二章 理解组织环境	19
第一节 组织环境要素	20
第二节 全球化对组织的挑战	22
第三节 新型就业关系对组织的挑战	24
第四节 技术进步对组织的挑战	25
第三章 个体行为基础	33
第一节 个体传记特征	34
第二节 个体能力	37
第三节 个体学习	42

第四章 个性与行为	51
第一节 个性及其分类	52
第二节 个性对人的行为和绩效的影响	64
第三节 个性与职业的匹配	67
第五章 知觉与决策行为	74
第一节 知觉的定义	74
第二节 影响知觉的因素	76
第三节 对人知觉	79
第四节 知觉对决策行为的影响	83
第六章 价值观与态度	92
第一节 价值观概述	92
第二节 价值观对行为的影响	97
第三节 态度、组织承诺与工作满意度	98
第四节 态度与行为的关系	105
第七章 激励	108
第一节 内容型激励理论	109
第二节 过程型激励理论	115
第三节 激励理论的运用	123
第八章 群体行为基础	132
第一节 群体及群体的形成	133
第二节 群体行为特征	136
第三节 群体决策行为分析	144
第九章 团队及其管理	154
第一节 团队及其重要性	155
第二节 团队的类型	157

第三节	团队建设	161
第十章	沟通	174
第一节	沟通的含义	174
第二节	沟通过程	179
第三节	人际沟通与组织沟通	183
第四节	沟通的障碍及其克服	187
第十一章	领导	193
第一节	领导的内涵及本质	194
第二节	领导特质理论	195
第三节	领导行为理论	197
第四节	权变领导	201
第五节	魅力型领导理论	209
第十二章	权力与政治	216
第一节	权力的含义	217
第二节	权术	222
第三节	政治行为	226
第十三章	群体内的冲突管理	235
第一节	冲突的内涵	236
第二节	冲突的根源及形成	238
第三节	冲突观念的演变	242
第四节	冲突的管理	243
第十四章	组织结构	254
第一节	组织设计原理	254
第二节	组织结构设计	256
第三节	无边界组织	261

第十五章	组织变革与创新	266
第一节	组织变革的内涵.....	266
第二节	组织变革的动因.....	267
第三节	组织变革的阻力与克服.....	270
第四节	文化变革与压力管理.....	273
第五节	组织创新.....	282

组织行为学导论

克里斯从大学毕业,情绪高涨地开始了她的新工作——IBM 的销售代表。最初的几个月,她忙得不可开交,参加了大量的正式职业培训,了解她将负责销售的产品,还要费力去理解她那个高深莫测、性情多变的上司。^①

这天晚上,下班回家的克里斯满心困扰,辗转难眠。几周来她在工作中留意观察,许多问题萦绕脑海:“为什么一些同事会比另一些更加成功?在主要用电脑来交流的今天,当我们走出家门走入工作时,怎样才能像一个团队一样共同合作?怎样才能学会应付完成销售额的压力?当我叫同事卡丽(Carrie)帮忙的时候,她为什么不跟我合作?为什么经理征询我的意见,但随后又不理睬我的建议?新的 IBM 文化和旧的有什么差别?它为什么总在不停地变化?”

事实上,如果克里斯希望成为一个好员工,并且日后晋升为管理者,她就必须了解组织是怎样运作的,必须了解人的行为,学习如何改善自己的人际交往技能,学会处理在工作中与他人的关系。而这些方面,组织行为学的知识对她提高工作效率、实现目标会有重大帮助。

群体与组织都是我们这个现实世界普遍存在的现象^②。人在一生中,大多数时间是生活在组织中的,每天都直接或间接地与各种各样的组织打交道,组织构成了我们这个社会的基本形态,也深刻地影响着我们的生活。学校、商店、企业、银行、医院、军队、政府等就是具体的组织形式,正是这些组织创造了巨大的社会财富、维系着社会的正常运转,在这些组织里,我们度过了我们的大部分职业生涯,并从中获取了我们赖以生存的资源。除了这些正式组织外,还有许多非正式的群体和组织又延伸到我们的生活中,如与好友结伴出游,参加钓鱼协会、企业家俱乐部等,又占用了我们许多业余时间,构成我们的社会环境和人际关系。家庭作为社会组织最基本的细胞,更是与每个人息息相关、休戚与共。总之,我们大家都被包括在各种各样的群体和组织中,我们离不开组织,都希望在组织中生

① 关兰编著:《组织行为学》,中国人民大学出版社 2003 年版,第 200~201 页。

② 时巨涛、马新建、孙虹:《为学》,北京师范大学出版社 2008 年版,第 1~2 页。

活和工作得更愉快,都希望能建立一种相互依存、共同发展的良好和谐的人际环境。除了“鲁滨孙”,没有谁能脱离组织而生存。

有人说,作为个人,只要不触犯法律,吃穿不愁,就可以游离于任何组织之外。但是,一个人要成就一番事业,就必须从属于某个组织。如果脱离组织,个人孤军奋战,就很难取得成功。

组织是由人组成的,又是由人来管理的。要了解组织,就必须了解组织中的人,了解组织的构成,了解组织是如何影响组织行为的,并会对管理和组织绩效产生什么影响。而组织行为学研究的是组织环境下的人们行为、个体的差异和绩效,核心是围绕着提高生产率的。通过组织行为学的学习,可以帮助我们分析、解释和预测工作组织中个体行为、群体行为和组织行为,从而开发我们的人际技能,提升管理工作的有效性。这是管理学研究的重要方面,也是组织行为学研究的主要领域。

即使是今天让世界瞩目的成功私人企业家,其中不少人是靠自己的双手从无到有,艰苦创业成功的,但最终也要依赖一个组织,一个或许是完全由他自己创建起来的组织。未来的竞争是人才的竞争,实际上也是组织的竞争。组织是志同道合的一群人走到一起干大家共同想干的事。组织的竞争必然依赖于组织的成员,组织的竞争力也就与其成员的总体素质直接相关。这里必须消除一种误解,一个人才荟萃的组织并不是一个具有最强竞争力的组织,即使一个企业的所有成员都具有高素质也不一定能保证企业经营成功。这是因为,个人的竞争力完全取决于个人的素质,而组织的竞争力并不取决于各个成员的个人素质,也绝不是个人素质的简单相加,而是取决于作为一个整体的组织的素质。因此,怎样才能使个人素质发挥出整体效益,这就是组织行为学探讨的关键所在。

第一节 组织行为学起源

组织行为学作为一种科学的管理方法,它深深地融入在社会发展之中。纵观历史,其发展历程大致可以分为三个阶段:以泰勒为代表的经典科学管理理论阶段(1900~1927年);从霍桑实验开始的人际关系理论以及后来的X理论—Y理论阶段(1927~1965年)和以权变态度和方法来看待人及其组织行为的现阶段(1965年至今)。

一、组织行为学的早期研究

组织行为学得以发展的一个重要原因是为劳资关系矛盾斗争寻求解决办法的结果。成本最小化、利润最大化是资方的目标,而改善工作条件以及提高福利待遇是劳方的要求。资方追求效益,劳方期待公平,满足生活和人性方面的需求。劳资双方矛盾的加剧,比如,引发的大规模罢工、关闭工厂等,会使得劳资双方两败俱伤。在资本主义发展的早期特别是资本的原始积累阶段,劳资矛盾非常突出。

“科学管理”之父泰勒(Frederick Winslow Taylor, 1856~1915)认为,劳资双方不应为争夺少得可怜的一小块利益而喋喋不休,而应设法提高生产效率,进而提高产出和利润,提高工资和改善条件。只有这样,大家的日子才好过,双方也由过去的心理对抗变为心理协同。泰勒运用“时间—动作分析”的方法进行了大量的试验,提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法(Taylor, 1964),在很大程度上调动了工人的积极性,提高了生产效率。

雨果·芒斯特伯格(Hugo Munsterberg, 1863~1916)被人们称之为“工业心理学之父”,首次在英国伦敦出版的具有里程碑意义的名为《心理学和工业效率》(1913)一书中明确提出,他的目标在于去发现:(1)寻求如何使人们的智能与其所从事的工作最适合;(2)在什么样的心理条件下,才能从每个人的工作中获得最大和最令人满意的产出;(3)企业如何去影响工人,以便从他们那里获得最好的结果。

芒斯特伯格的著作,又得到莉莲·吉尔布里斯(Lillian Moller Gilbreth, 1878~1972)创新思想的补充。在1914年出版的《管理心理学》一书中,吉尔布里斯就想把早期的心理学概念应用到科学管理实践中去。她关心工作中人的因素。她强调,在应用科学管理原理时,必须首先看到工人,并且要了解他们的个性和需要。工人很多的不满,并不是因为工作的单调,而是因为管理人员对工人的关心不够。她首次提出“管理心理学”的概念,力图把早期心理学的概念应用到管理实践中去,但在当时并未引起人们足够的重视。

把心理学应用到管理方面的另一位重要的早期行为科学家是沃尔特·迪尔·斯科特(Walter Dill Scott, 1869~1955),他于1900年获得了心理学博士学位,写过许多关于把心理学概念应用于广告和市场销售方面的著作,还写了一些关于有效地选拔人才等人事管理实务方面的著作。

从20世纪20年代起,人们开始逐步认识到心理学在研究工作环境中越来越重要,工业心理学开始兴起。

二、霍桑实验的影响

1927~1932年在西方电气公司的霍桑工厂从事著名试验的埃尔顿·梅奥(Elton Mayo, 1880~1949)、罗特利斯伯格(F. J. Roethlisberger, 1898~1974)和其他一些人对组织行为学的发展具有巨大影响。早在1924~1927年间,美国国家研究委员会与西方电气公司合作开展一项研究,以确定照明和其他条件对工人和生产率的影响。他们发现,对试验小组的照明,无论是增强还是减弱,生产率都有提高。在研究人员打算宣布整个试验失败之际,哈佛大学的埃尔顿·梅奥却看出某些不寻常的东西,便和罗特利斯伯格以及其他一些研究人员继续进行研究。改变试验小组照明度,改善休息时间,缩短工作日和变换有鼓励性的工资制度,似乎都不能解释生产率变化的原因。于是梅奥和他的研究人员得出结论,必定有其他因素在起作用。他们认为,生产率的提高是由一些社会因素在起作用,如士气、劳动集体成员之间满意的相互关系(一种归属感)以及有效的管理。这一类的管

理工作,要求了解人的行为,特别是集体行为,并且通过这样一些个人之间的处事方法,如激励、劝导、领导和信息交流等方式开展管理工作。上述试验小组所出现的现象,基本上是由于受人“注意了”而引起的,这通称为“霍桑效应”(Mayo, 1960; Roethlisberger, 1941; Roethlisberger & Dickson, 1966)。

霍桑实验及早期人际关系学家提出了许多关于组织中人的行为的概念,其中引人注目之处包括:(1)企业组织不仅是一个技术—经济系统,而且是一个社会系统;(2)个体不仅受经济奖励的激励,而且受各种不同的社会和心理的影响;(3)企业中存在着“非正式组织”;(4)强调“民主”而不是“独裁”的领导模式;(5)强调参与管理,重视在组织等级中各层次之间建立有效的沟通渠道;(6)管理者不仅需要有效的技术才能,而且需要有效的社会才能;(7)组织成员都可以通过满足某种社会—心理需要来调动工作的积极性。

梅奥等人提出的“人际关系理论”(Human Relations Theory)闻名于世,成为行为科学研究的先声。从此,更多的管理学者、专家关注并致力于对人的行为的研究,自然科学和社会科学方面不断取得的成果又促进了对该问题的研究进程,从而导致行为科学这一新兴学科在 20 世纪 40 年代末 50 年代初正式形成。1949 年在美国芝加哥大学召开的一次跨学科的讨论会上,提出了“行为科学”的概念。1953 年美国福特基金会邀请一些大学的著名学者研讨后,正式把这门综合性极强的学科定名为“行为科学”(Behavior Sciences)。行为科学是凭借心理学、社会学、人类学及其他一切与人的行为有关的学科(如政治学、历史学、教育学、生物学、医学、宗教学等)的理论来研究人的各种行为,因而是一门综合性很强的科学,是由相关学科组成的学科群,心理学是其形成的一块重要基石。行为科学的产生和发展促成了行为科学学派的形成。到 20 世纪 60 年代之后,行为科学进入到组织行为的研究阶段,60 年代末开始形成组织行为学。进入 80 年代,组织行为学又分为宏观组织行为学和微观组织行为学。宏观组织行为学来源于社会学、政治学、经济学,探讨在一定社会经济背景下的组织结构、组织设计和组织行为;微观组织行为学来源于心理学,研究个体行为、态度、动机与组织系统之间的相互影响。

三、组织行为学在中国的发展

虽然我国传统文化蕴含着丰富的管理心理学思想,但这些思想基本上停留在经验和朴素的认识上。组织行为学作为一门独立的学科,是从西方引进的。1935~1937 年周先庚在中央研究院心理研究所与陈立合作,在北平南口机车厂进行了关于职工提合理化建议的调查研究,试图从心理学的角度摸索调动职工积极性的途径。这是中国最早的工业心理实验研究。1935 年我国著名心理学家陈立撰写并出版了《工业心理学概观》一书,第一次从环境、疲劳、休息、工作方法、事故与效率,以及工业组织、激励与动机等重要方面,系统论述了中国工业心理学和管理心理学的基本问题。从 20 世纪 50 年代开始,我国已逐步开展工程心理学和劳动心理学的研究,但管理心理学的起步较晚。由于受“文化大革命”的影响,在 20 世纪 60 年代我国学术界对西方正在迅速发展的工业与组织心理学知之

甚少。直到 20 世纪 70 年代末,我国转向以经济建设为中心,工业部门感到需要运用心理学的知识调动企业管理者和职工的积极性,心理学界也感到需要开展有关生产管理中的心理学问题的研究,正是在这种改革和开放的形势下,管理心理学才逐步得到发展。1980 年中国心理学会工业心理专业委员会的成立,标志着我国组织行为学的起步。中国行为科学学会成立于 1985 年,实际上是组织行为学会,迄今为止各省市基本上都成立了行为科学学会。

从 20 世纪 80 年代开始,我国有两个工业心理学的专门研究机构从事组织行为学的研究。一个是中国科学院心理研究所社会经济与心理行为研究中心(原名工业心理研究室),另一个是浙江大学的工程心理学(原杭州大学的工业心理专业),它们均为博士学位授予单位。20 世纪 90 年代之后,随着我国人力资源管理热的兴起,全国许多高校的管理学院的部分教师开始从事组织行为学的教学和研究,一批硕士生和博士生以组织行为学领域作为学位论文的课题。从 80 年代起,我国翻译出版了一批国外较有影响的著作,如薛恩(Shein)的《组织心理学》(薛恩,1987)、马斯洛(Maslow)的《动机与人格》(马斯洛,2005)、麦考密克(McCormick)等人的《工业与组织心理学》(麦考密克、伊尔根,1991)以及一些以“管理心理学”和“组织行为学”命名的其他著作。1985 年出版了第一部由我国学者卢盛忠编写的《管理心理学》教材,随后,又出版了许多管理心理学和组织行为学的著作。其中,比较有影响的有俞文钊的《管理心理学》(甘肃人民出版社,1988),陈立的《工业管理心理学》(上海人民出版社,1988),徐联仓、陈龙的《管理心理学》(光明日报出版社,1988)和王重鸣的《劳动人事心理学》(浙江教育出版社,1988)等。据不完全统计,目前这类著作逾百种。在这个领域内,也开展了多方面的研究,包括激励、人员测评、岗位胜任特征、工作业绩评价、管理培训与发展、领导的 CPM 理论、变革型领导、管理决策、跨文化研究、组织气氛和组织文化、组织公民行为等,取得了可喜的成绩。但是,与西方发达国家特别是与美国相比,我国在研究和从业人员数量、成果的数量和创新性、社会影响等方面仍存在较大的差距。

四、组织行为学的新发展

进入 20 世纪 90 年代以来,组织行为学有一些新的发展动向,主要表现为以下几个方面(时勘、卢嘉,2001):

第一,组织变革已成为全球化经济竞争中组织行为学研究的首要问题。随着经济全球化的潮流和经济结构调整,对企业重组、战略管理、跨国公司或国际合资企业管理的研究呈现强劲势头,由于复杂性增加而导致研究的注意力全面转向整个组织层面。这个方面的研究主要探索组织变革的分析框架、理想的组织模式、干预理论以及变革代理人的角色。

与组织变革密切相关的是领导行为研究。受权变理论的影响,先后出现了多种领导理论。在组织变革中,管理决策显得十分重要。目前,在个体层面上,组织行为学比较注

重决策和判断中所采用的认知策略和判断决策问题;在组织层面上,组织行为学主要分析不同背景下的决策模式、权利结构和参与体制,并特别重视决策技能的开发和利用。与组织变革密切相关的还有激励机制和企业文化,它们也成为组织行为学研究的热点。

第二,组织行为学强调对人力资源的系统开发。组织行为学更加关注研究管理者决策、技术创新和员工适应中必须具备的胜任素质,更加关注如何充分利用和开发人力资源。相应的组织行为学研究由原来的局部、分散转变为整体、系统。目前有关胜任特征评价、个体对于组织的适应性和干预问题的研究等人力资源问题正向纵深发展。

第三,组织行为学研究更加关注国家目标。在跨国公司和国际合资公司的比较研究、科技投入的行为研究、失业指导研究、劳动力多元化、国家金融安全等方面,均取得了客观的经济效益和社会效益。目前组织行为学家把组织作为开放的社会—技术系统来看待和研究,研究领域已突破传统框架,涉及管理培训与发展、工业业绩评价、管理决策、组织气氛和组织文化、跨文化比较等新领域。

第四,组织行为学研究除秉承强调生产率的传统之外,更加关注工作生活质量。组织行为学认为强调生产率与强调工作生活质量并非相互排斥的。如果工作生活质量不令人满意,是很难实现高生产率的。相反,高的生产率是拥有改善工作生活质量所必需资源的先决条件。组织行为学越来越重视有关工作满意度、雇员安全与健康、组织文化、组织承诺、心理契约、压力管理、工作—家庭平衡等方面内容的研究^①。

第二节 组织行为学研究对象

组织行为学关注和研究的是组织中人的行为,但理解其中的一个难点在于它所涉及的问题往往不是显而易见的,就像水中的冰山,大量的组织行为是看不见的。当我们观察组织的时候,我们很容易看到正式的方面——战略、目标、政策与程序、结构、技术、正式权威和命令链等,但是在这些表象的下面,还有大量管理者需要了解的非正式成分,如态度、知觉、群体规范、组织文化、人际关系与群体冲突等。这些东西虽然常常是看不见摸不着的,但对员工的行为和组织绩效却有着重大影响。

我们说组织行为学关注的是人在组织中的活动,但并不是关注人的所有行为,而是关注与组织绩效有关的行为。其主要包括以下三个方面。

一、个体行为

组织是由人组成的,而人与人又是不一样的。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。组织行为学就是从个体的行为出发,分析和解释各种因素对个体

^① 资料来源: <http://wiki.mbalib.com/wiki/>。

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,从内部因素看,包括态度、能力、个性、价值观、知觉、学习和动机等;而影响一个人行为的外部因素主要是组织的环境和政策,如组织结构和设计、工作设施和技术、领导与奖励制度、管理控制方式等会对组织成员产生哪些影响。

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之间的活动。因此,组织行为学就需要研究组织中群体行为的方式,以及影响群体行为及工作绩效的因素。比如,在群体中人们如何一起工作;什么因素决定一个群体是团结和富有成效的,还是分散和毫无结果的。关于群体的知识主要来自于社会学家和社会心理学家的研究,研究的主要内容包括群体构成、规范、角色、沟通、团队建设和冲突、群体思维与决策、群体文化、领导和工作满意度等。仅仅总结每个个体的活动不可能真正了解一群员工的行为,因为群体中个体的行为与个人单独的活动是不一样的。由于员工在组织中既是个体又是群体的成员,所以我们在研究组织中人的行为时,就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们的研究目标,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重大影响,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,以及这种关系变化给组织绩效带来的影响。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、组织所应用的技术、组织文化、组织的变革与创新等,而核心内容仍是发挥组织的功能,提高组织的效率。

在这三个层面中,人的行为既有很多的共同点,又有明显的差异性。影响人们的行为和因素的侧重点各有不同,但又彼此相互关联,共同对人的行为,对组织的生产率、缺勤率、流动率和工作满意度产生影响。

组织行为学研究的是组织中人的心理和行为,并试图从中找到规律,以便能解释在组织中为什么员工之间会表现出那样大的行为差异,预测在什么情况下他们会如何行动。组织行为学属于应用科学,它是在多门行为科学的基础上建立起来的。对组织行为学形成贡献较大的学科主要有心理学、社会学、文化人类学、政治学等。心理学的主要贡献在个体和微观的分析水平;其他学科的贡献在于帮助我们理解宏观的概念,如群体过程和组织。心理学、社会学、文化人类学、政治学以及领导科学、美学、运动学、艺术学等,都研究和分析人的心理和行为,但观察的角度和研究的目的不同。组织行为学研究的是在特定组织中的人,其目的是引导和改善组织成员的行为,以符合组织的期望和组织目标的要求,提高组织的绩效。提高生产率是一切管理活动追求的目标,也是组织行为学追求的目标。

在学习组织行为学的过程中,我们还要注意和把握以下几点:

一是行为的一致性和差异性。这里说的一致性,是指人的心理和行为带有规律性。心理和行为是密不可分的,心理是行为的内在表现,行为是心理的外在反映。行为不是随机的,行为是由某种原因引起的,它一定指向某个目的,无论是对是错,行为者相信这个行为对他自己是最有利的,因为人是理性的,或者我们一般总是假设人是理性的,而人又有趋利避害的本能,在通常情况下,人们会做出同样的反应。人的行为也具有一致性,所以行为一般是可预测的。同时,我们又必须注意人的心理行为往往具有很大的差异性,这是由于人的个性、态度、价值观、知觉以及需要和追求等方面不同,因此对同样的情况常常会表现出不同的行为。即使是同一个人,在特定的情境下,也可能表现出与其在正常情况下不同的“反常”行为,所以在解释和预测人的行为时,不仅要看到人们希望具有一致性,还必须注意人的行为存在差异性这一点。组织行为学就是运用科学的方法分析人的心理和行为的内在关系,总结和揭示人行为中具有规律性的东西,为我们提供了一个更准确预测行为的基础。

二是组织行为学研究的是一定组织范围中的人的心理和行为规律,而不是研究人类的心理和行为规律。换句话说,就是研究具体的组织环境中的人,而不是抽象的“一般”的人,这是组织行为学与心理学的一个重要区别。这种组织包括企业、机关、学校、军队、医院、社会团体等一切类型的组织。研究这些组织中的人的心理和行为,不仅研究单个人的心理和行为规律,而且要研究聚集在一起的人的心理和行为规律。因此,其又可以分为个体心理和行为、群体心理和行为、组织心理和行为。

三是组织行为学运用的是系统分析的方法。不仅要研究组织中的个体行为、群体行为是怎样影响组织行为的,还要研究组织行为是怎样影响个体行为和群体行为的,同时还要研究环境的变化会对组织中人的行为产生什么样的影响。由于组织行为学研究的对象是人以及由人组成的组织,而人是各式各样的,组织的类型也千差万别,因此,组织行为学不主张也没有一个所谓最佳模式,而主张根据不同的问题和情境采取不同的理论与方法。

第三节 组织行为学的学科关系

组织行为学作为一门研究组织中个体和群体的行为的学科,其中涉及个人的行为,而人作为社会的一部分,其行为的产生原因、产生过程乃至产生结果必然与社会息息相关。因此,组织行为学与社会各行各业也相互影响,同时各个学科的融会交流也使得组织行为学更加丰富,到如今,可以说,组织行为学与其他众多学科是息息相关的。

一、组织行为学与心理学

心理学是一门研究人类心理现象的科学。所谓心理现象的规律包括心理活动的规律