



普通高等教育“十二五”规划教材·经济管理类核心课系列

组织行为学

主 编 冯 明
副主编 程 颖 周 杰



科学出版社

013026009

C936-43

94

普通高等教育“十二五”规划教材·经济管理类核心课系列

组织行为学

主 编 冯 明

副主编 程 颖 周 杰



科学出版社

北 京



北航

C1632959

C936-43

94

内 容 简 介

本书紧紧围绕组织行为学的主要内容谋篇布局,全书分为四大部分:第一部分是个体心理与行为,主要介绍个体行为的心理基础、组织中的个体行为、激励理论等;第二部分是群体心理与行为,主要介绍群体行为的基础、团队管理、沟通、冲突与谈判;第三部分是领导心理与行为,主要介绍领导理论、权力与政治、领导力开发;第四部分是组织行为,主要介绍组织理论与组织设计、组织文化、组织的变革与发展。本书具有很好的应用操作性,注重案例选择多元性,强化对前沿理论的介绍,并突出中国文化与组织行为学相关内容的融合。

本书既可作为管理类专业本科生、研究生以及 MBA、EMBA 的教材,也可作为管理学、心理学等相关专业领域学者和教师的参考资料。

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 冯明主编. —北京: 科学出版社, 2013

普通高等教育“十二五”规划教材·经济管理类核心课系列

ISBN 978-7-03-036752-5

I. ①组… II. ①冯… 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 (2013) 第 034768 号

责任编辑: 兰 鹏 林 建 / 责任校对: 吴美艳
责任印制: 徐晓晨 / 封面设计: 蓝正设计

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

北京市安泰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 3 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2013 年 3 月第一次印刷 印张: 21 1/2

字数: 510 000

定价: 42.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

前言

编写一本中国与西方接轨、理论与实践结合、在校学生和走上工作岗位的人都喜欢看的组织行为学教材，一直是作者多年的心愿。因此，与同类教材相比，本书在指导思想上突出组织行为学的结构完整性、理论前沿性、文化中国性、应用操作性和案例多元性。整个教材在内容上结构完整，把组织行为学的主要问题都包括了进去，传统的核心内容与新理论进展都面面俱到，突出结构的完整性，但考虑篇幅的问题，本书详略得当，有些知识只描述关键核心内容，让读者明白其主要内容及其在组织行为学结构中的位置，并不展开论述。理论前沿性集中体现在新型领导理论（如 LMX 理论、超凡魅力型领导理论等）、印象管理、心理契约、组织公民行为、逆商、灵商、内隐知识、学习型组织、网络组织等，同时每一章节都进行理论研究成果的总结等。随着目前国学的兴起，要用中国文化的知识来解释中国文化背景下的组织行为，加深学生对组织行为的中国文化思考，使组织行为学具有本土特色，因此本书基本在每一章中都有一节用来描述中国文化背景下的组织行为特征与实施方式。在应用操作性方面，我们将目前在企业中应用较广的方法与技术进行详细的介绍，如贝尔宾团队角色测试、教练技术、360 度评价、企业文化建设、领导继任者计划等，在设计方式、内容、操作程序等方面加以详细阐释。在列举的案例中不仅体现案例的本土化、中国化，同时更体现案例的高校学生化，以大学生的实际案例来解释组织行为学中的理论知识，强化时代特征，避免过多的西方案例与企业案例令学生无法深入理解而使理论晦涩难懂。

本书共分四个部分 14 章，从个体心理与行为、群体行为、领导行为与组织行为四个方面，系统而完整地论述组织管理中人的行为问题，包括个体知觉、个性心理与行为、群体规模与行为、团队组织和管理、群体沟通与冲突、领导与决策、权利与政治、组织设计与组织文化等。

本书由重庆大学经济与工商管理学院教授、博士生导师冯明博士担任主编，重庆大学经济与工商管理学院程颖博士、西南政法大学管理学院周杰副教授担任副主编。本书编写分工如下：第 1 章，冯明、周杰；第 2 章，闫敏、冯明；第 3 章，仲志杰、申俊涛；第 4 章，皮文华；第 5 章，徐丽静；第 6 章，陈国森；第 7 章，王跃节、程颖；第 8 章，冯明、王跃节；第 9 章，陈远彬、冯明；第 10 章，张怡阁、程颖；第 11 章，陈远彬、姜山川；第 12 章，程颖；第 13 章，周杰、李茜茜；第 14 章，周杰、皮文华、徐丽静、陈国森。全书由冯明、程颖、周杰统稿。

感谢重庆士然企业管理咨询有限责任公司副总经理王跃节、项目总监陈远彬为本书提供大量宝贵的案例和写作上的支持。

受编者学术水平和知识范围的限制,书中不当之处在所难免,真诚希望学界同行与读者提出宝贵意见,使本书能不断完善。

冯明

2013 年 1 月于重庆大学

目 录

前言

第1章 组织行为学概述	1
1.1 组织行为学起源	1
1.2 组织行为学研究对象	7
1.3 组织行为学的学科关系	8
1.4 组织行为学学习目的及研究方法	10
1.5 中国文化背景下的组织行为学	14
复习思考题	19
第2章 个体行为的心理基础	20
2.1 个体的知觉	20
2.2 个体的能力	21
2.3 个体的性格	24
2.4 个体的气质	26
2.5 个体的情商	27
2.6 个体的逆商	29
2.7 个体的胆商	31
2.8 个体的灵商	32
2.9 个体的内隐知识	33
2.10 个体的幸福指数	36
2.11 中国文化背景下的人性观	37
复习思考题	39
第3章 组织中的个体行为	40
3.1 工作满意度	41
3.2 印象管理	44
3.3 组织承诺	49
3.4 心理契约	54
3.5 组织公民行为	57
3.6 工作应激	59
3.7 组织岗位胜任力	62
3.8 中国文化背景下的识人用人	64

复习思考题	67
第4章 激励理论	68
4.1 激励和激励理论概述	69
4.2 内容型激励理论	71
4.3 过程型激励理论	77
4.4 调整型激励理论	83
4.5 综合型激励理论	85
4.6 中西方不同文化背景下的激励方式	88
4.7 激励方案：如何设置合理目标？——HU 理论的应用	91
复习思考题	94
第5章 群体行为的基础	95
5.1 群体的定义与分类	96
5.2 群体发展的阶段	97
5.3 群体中的人际关系	99
5.4 群体行为的解释与分析	103
5.5 群体决策	106
5.6 创建高凝聚力的工作群体	110
5.7 中国文化背景下的群体行为	113
复习思考题	115
第6章 团队管理	116
6.1 团队概述	116
6.2 团队效能	118
6.3 团队角色理论	120
6.4 塑造高绩效团队	125
6.5 中国文化背景下的团队管理	131
复习思考题	133
第7章 沟通	134
7.1 沟通概述	134
7.2 沟通过程	140
7.3 沟通障碍	145
7.4 沟通技巧	148
7.5 信息化时代的沟通	152
7.6 中国文化背景下的沟通特征	153
复习思考题	155
第8章 冲突与谈判	156
8.1 冲突的内涵	156
8.2 冲突的根源及形成	159
8.3 冲突观念的演变	161

8.4	冲突的管理	162
8.5	谈判的方式与技巧	168
8.6	中国文化背景下的冲突特征与谈判特点	172
	复习思考题	174
第9章	领导理论	175
9.1	领导概述	175
9.2	领导素质理论	178
9.3	领导行为理论	181
9.4	领导权变理论	188
9.5	现代领导理论	193
9.6	中国式领导	199
	复习思考题	203
第10章	权力与政治	204
10.1	权力概述	205
10.2	权力的行使	209
10.3	政治与政治技能	215
10.4	中国文化背景下的权力特征与政治行为	222
	复习思考题	225
第11章	领导力开发	226
11.1	领导力相关概述	226
11.2	领导力开发的相关理论	228
11.3	领导力开发策略	230
11.4	领导力开发效果评价	243
11.5	领导力开发的注意事项	243
	复习思考题	244
第12章	组织理论与组织设计	245
12.1	组织及组织理论	246
12.2	组织结构类型及设计	255
12.3	组织设计与员工行为	259
12.4	中国文化背景下的组织结构特征	260
	复习思考题	263
第13章	组织文化	264
13.1	组织文化的概念与类型	265
13.2	组织文化理论	267
13.3	组织文化的功能与作用	274
13.4	组织文化的产生与维系	276
13.5	组织文化导入与建设	280
13.6	中国文化背景下的组织文化建设	284

复习思考题	287
第 14 章 组织的变革与发展	288
14.1 组织变革的动力机制	289
14.2 组织变革的阻力及克服	290
14.3 推行组织变革的方法	293
14.4 组织发展	296
14.5 学习型组织	300
14.6 网络组织	305
14.7 健康型组织	307
14.8 中国文化背景下的组织变革与发展	312
复习思考题	315
参考文献	316

第1章

组织行为学概述

► 导入案例

小张是一名大学应届毕业生，在一家企业从事销售工作。在上班的前几个月，她先是参加了公司的入职培训，又参加了公司专门针对销售人员的培训，同时，她还需要了解将要负责销售的产品，每天工作都非常忙碌。本来，小张对于自己的工作非常有信心，也充满了激情，因为她的专业就是市场营销，自己又非常喜欢销售工作，也曾经有过兼职销售的经验。但是，这几个月在公司里发生的事情，却让她疑惑不已，满心困扰。首先，小张发现销售经理刘经理在分配销售任务的时候，总是会先将一些市场开拓成熟的地区分给某几个员工，而其他的员工则只能去开拓新的市场。其次，部门里合作的氛围也不是很浓厚，感觉员工之间都是自己忙自己的，甚至当她向同事老王求助的时候，老王表现得非常不情愿。再次，部门里的老员工存在着倚老卖老的现象，对于新来的员工爱理不理，新员工融入工作非常慢。最后，对于某些工作，刘经理会咨询自己的意见，但又会将自己的意见置之不理。

你怎么看小张遇到的问题？要解决小张遇到的这些问题需要哪些知识和技能？

要解决小张的困惑，需要对组织中人的行为进行解释，组织行为学（organizational behavior, OB）就是研究组织中人的行为规律的学科。本章将带领你进入组织行为学的领域，让你了解组织行为学的起源、研究对象以及其与其他学科的关系，并介绍组织行为学的学习目的和研究方法，最后，本章还将介绍中国文化背景下的组织行为学。

1.1 组织行为学起源

在管理学界，很多人认为行为科学起源于20世纪30年代埃尔顿·梅奥（1880—1949）的人际关系运动。实际上，对行为科学的相关研究最早可以追溯到古希腊时期和中国的春秋时期。古希腊哲学家柏拉图对于领导者的素质、教育与选拔等内容进行了详细的阐述；我国的思想家孔子则创建了以仁为核心的道德学说，强调伦理美德的重要性。在人类进入工业时代之后，近代管理实践越来越强调组织中人的重要性，加强了对组织中人的行为的关注和研究，这为组织行为学的形成和发展提供了土壤。与此同时，管理理论的发展则为组织行为学的形成提供了理论基础。总的来说，组织行为学是随着组织的演变、管

理理论和实践的发展而产生的,它经历了一个漫长的理论准备和实际应用的演变过程,是组织演变和管理理论发展的必然结果。本书将其划分为行为科学的萌芽、行为科学的形成、组织行为学的形成和发展三个阶段,并分别介绍了每个阶段的主要管理思想、管理理论以及组织行为学的发展情况。

1.1.1 行为科学的萌芽

1. 工业化初期的管理思想

组织行为学最早起源于对劳动生产率和劳资关系的关注,代表人物主要包括亚当·斯密(1723—1790)、查尔斯·巴比奇(1792—1871)、罗伯特·欧文(1771—1858)等,他们的理论和实践已经开始关注人在组织中的作用。1776年,亚当·斯密在《国富论》中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国民财富的重要作用。1832年,查尔斯·巴比奇发表了《机器与制造业的经济学》一文,进一步发展了关于劳动分工的思想,分析了劳动分工能够提高劳动生产率的原因,指出劳动分工可以缩短学会操作的时间、可以节约变换工序的时间、可以促进专用工具和设备的发展等,并提出了按劳付酬的经济管理原则,明确阐述了分工与工资的关系。罗伯特·欧文在管理企业的实践中开始重视人在管理中的作用和地位,坚持“人是环境的产物”的观点,认为好的环境可以使人形成良好的品行,坏的环境则使人形成不好的品行。在对影响劳动生产率的人的因素进行了长期观察研究后,他采用了多种方法致力于改善工人的工作环境和生活环境,强调推行人性化管理、废除惩罚管理制度。欧文认为,如果企业缺乏对人的关心,就难以长期获取丰厚的利润,他在管理企业时非常注意运用灵活稳健的人事政策和处事方法。欧文的思想和做法强调组织中人的重要性,开启了现代组织行为学研究的大门。

2. 科学管理理论

20世纪初,以弗雷德里克·温斯洛·泰勒(1856—1915)为代表的“科学管理”理论推动了古典管理理论的形成。除了泰勒之外,其代表人物还包括亨利·甘特(1861—1919)、吉尔布雷斯夫妇等。总的来说,这一时期研究的重点是以提高劳动效率为主要目的的生产过程。泰勒1911年发表的《科学管理原理》标志着科学管理的诞生,他运用“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,在很大程度上调动了工人的积极性,提高了生产效率。亨利·甘特在其1916年的代表作《工业的领导》和在1919年发表的《工作组织》中提出了工作进度原理,发明了甘特图表。他认为金钱不是刺激工人努力生产的唯一因素,并提出比泰勒“级差计件工资制”优越的“计件奖励工资制”,以“工作安全感”进一步激励工人更好地工作。弗兰克·吉尔布雷斯(1868—1924)和其妻子莉莲·吉尔布雷斯(1878—1972)则希望通过动作研究提高工作效率,即通过将手工劳动分解为若干个基本动作,并通过严格的分析、检查和改革去掉多余的动作来提高效率。

几乎是同一时期,雨果·芒斯特伯格(1863—1916)、莉莲·吉尔布雷斯、沃尔特·迪尔·斯科特(1869—1955)等开始采用心理学的知识来探讨与人有关的管理问题,工业心理学在这一时期开始形成。雨果·芒斯特伯格是美国应用心理学和工业心理学的开创者,他将心理学应用于提高工业生产效率的研究,并于1913年在英国伦敦出版了《心理

学和工业效率》，主要包括人员选拔与培训、工作设计和员工激励三部分内容，这是最早的有关行为科学的著作。因此，芒斯特伯格也被称做“工业心理学之父”。莉莲·吉尔布雷斯非常关心工作中人的因素，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，单纯通过工作专业化、方法标准化、操作程序化并不能完全达到提高效率的目标，必须注意心理的影响。她首次提出了“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。沃尔特·迪尔·斯科特的主要贡献是，他在人事心理学方面出版了《提高商业中人的效率》一书，对第一次世界大战期间军队中人员配备的人事决策进行了研究。

3. 古典组织理论

当科学管理重视从工作过程中提高劳动生产率时，也有学者开始关注有效的组织结构在组织个体工作中的重要作用，这些人的研究推动了古典组织理论的创立，其代表人物主要有亨利·法约尔（1841—1925）、马克斯·韦伯（1864—1920）、切斯特·巴纳德（1886—1961）、詹姆士·穆尼（1884—1957）、林德尔·厄威克（1891—1983）等。

亨利·法约尔是第一个明确提出和阐述“一般管理”理论的人，他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，提出了计划、组织、指挥、协调和控制五大管理职能，并在实践的基础上提出了著名的14项管理原则，包括劳动分工、权威和责任、纪律、统一指挥、统一领导、个人利益服从整体利益、人员报酬、集权或分权、等级链、秩序、公平、安全、创新精神和团结精神。法约尔的管理理论有非常大的影响力，绝大多数理论或者原则都被实践证明是正确的，其对管理理论与管理实践都产生了非常大的影响。

与法约尔同时代的德国社会学家马克斯·韦伯因为在组织管理方面的卓越贡献而被称为“组织管理之父”。他在《社会和经济组织理论》一书中提出了非常著名的组织结构形式——科层制（bureaucracy）。韦伯认为科层制是所有组织形式中有效组织工作的最佳方式，理想的科层制应该具备以下特征：正式的法规和制度；成员间有明确的任务分工；上下级间有职、权、责分明的等级结构；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；选拔、任用任何人都必须一视同仁，严格掌握标准。

切斯特·巴纳德于1938年出版了著名的《经理人员的职能》一书，此书被誉为美国现代管理科学的经典之作。1948年，他又出版了另一本重要的管理学著作《组织与管理》。巴纳德的这些著作为建立和发展现代管理学做出了重要贡献，也使巴纳德成为社会系统学派的创始人。巴纳德认为组织是一个有意识地对人的活动或力量进行协调的体系，并且，这个定义适用于各种形式的组织，从公司的各个部门或子系统直到由许多系统组成的整个社会。不管哪一级的系统，都包含着三个普遍的要害，即协作的意愿、共同的目标和信息沟通。巴纳德认为好的组织是一个协作系统，具有社会心理需求的个人在组织中相互协作，才能够实现组织的目标。组织目标是整个组织存在的灵魂，也是组织奋斗的方向。但是，组织的共同目标不是一成不变的，它应当随着组织规模的变化、人员的变化、外界环境的变化和发展而随时调整。组织共同的目标是协作意愿产生的前提，协作的意愿如果没有共同的目标是发展不起来的，组织成员必须了解组织要求他们做什么，做成功以

后他们会得到什么样的回报,才可能有协作的意愿。为了使组织成员愿意进行协作,组织应该给予个人报酬,这种报酬可以是物质的,也可以是精神的,组织给个人的报酬应该大于个人为组织目标做出的贡献和努力,个人才可能愿意为组织目标的实现做出努力和贡献。信息沟通则使前两个要素得以动态地结合,即个人协作的意愿和组织共同的目标只有通过信息沟通才能联系和统一起来,内部信息交流是实现组织目标的基础,管理人员必须能够协调个人目标与组织目标之间的矛盾。巴纳德在管理中把组织目标与个人目标结合起来的思想被认为在管理思想发展史上具有里程碑意义。

詹姆士·穆尼与赖利合著的《组织原理》一书则纠正了人们对组织的认识,提出了组织管理的三个原则,即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。穆尼的管理思想在法约尔和巴纳德的理论之间搭起了一座桥梁。穆尼对组织的研究独创了自己的路线,以普遍存在的组织现象探求组织的本质,由此提出协调原理;再由协调原理推导出权威在组织中的作用,用权威引出组织的等级原理;然后由等级分工的差异,推导出直线与参谋的不同表现,引导出职能原理。

林德尔·厄威克的贡献是对经典的管理理论进行了综合,在更高的层次上集中反映了管理的本质。他在《行政管理原理》中创造出一个新的体系,即把泰勒的科学管理理论和科学分析方法作为指导一切管理职能的基本原则,把法约尔的计划、组织、控制三个管理要素作为管理过程的三个主要职能,将法约尔的管理原则放在管理的职能之下。除此之外,他还提出了适用于一切组织的八项原则,即目标原则、相符原则、职责原则、组织阶层原则、控制幅度原则、专业化原则、协调原则和明确性原则。

1.1.2 行为科学的形成

以泰勒为代表的科学管理学派提高了企业管理的水平,为现代管理理论奠定了基础,但是,科学管理学派重点强调提高生产率,把人看做是单纯的“经济人”,认为一切活动均出自于经济动机,忽略了个人的情感、情绪,也忽略了组织的重要作用。法约尔、韦伯等为代表的古典组织管理学派的出发点也是“如何管理人”,强调了组织形式、组织结构在管理人中的作用,但是却忽略了个人的重要作用。总的来看,科学管理学派和古典组织理论都忽视了人的社会属性(谢开勇,2011)。不过,在这个过程中,管理学家和企业界已经开始意识到人的重要性,如欧文·莉莲·吉尔布雷斯、芒斯特伯格等的研究都注意到并肯定了人的作用,关心工作中人的因素,这些研究可以看做是组织行为学的萌芽。在此之后,埃尔顿·梅奥的霍桑实验成为行为科学发展史上的里程碑,心理学逐渐开始应用于管理领域,行为科学在20世纪40年代末50年代初开始形成。

1. 霍桑实验与人际关系学派

20世纪20年代,位于美国芝加哥郊外的西方电气公司的霍桑工厂,是家制造电话机的专用工厂。这家工厂设备完善,福利优越,具有良好的娱乐设施、医疗制度和养老金制度。但是,工人们仍然愤愤不平,生产效率也很不理想。为此,1924~1927年,美国科学院组织了一个包括各方面专家在内的研究小组,对该厂的工作条件和生产效率之间的关系进行考察和实验,就此拉开了著名的霍桑实验的序幕。在最初研究照明和其他条件对工人和生产率的影响时,研究发现无论是增强还是减弱试验小组的照明强度,生产率都有提

高,照明强度与生产率之间并没有直接关系。研究人员还发现工作报酬(集体工资和个人计件工资)、休息时间、工作日和工作周的长短等条件的变化与生产效率之间也不存在明确的因果关系,这让研究人员感到研究毫无意义并纷纷退出实验小组,霍桑实验因此陷入了困境。

就在研究人员打算宣布整个试验失败之际,哈佛大学的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人继续进行研究。由于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等似乎都不能解释生产率变化的原因,梅奥和研究人员便认为有其他因素在起作用。梅奥和研究人员接着进行了福利实验、访谈实验和观察研究,结果发现生产率的提高是由于一些社会因素在起作用,如士气、劳动集体成员之间的相互关系(即一种归属感)以及有效的管理。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》;参加实验的罗特利斯伯格和迪克森于1939年出版了《管理与工人》,霍曼斯于1950年出版了《人的群体》。以此为基础,以梅奥为代表的一些经济学、管理学、心理学和社会学者形成了“人际关系学派”,该理论的早期代表人物主要有梅奥和罗特利斯伯格,后来则有亚伯拉罕·马斯洛、弗雷德里克·赫兹伯格、道格拉斯·麦格雷戈(1906—1964)、库尔特·勒温等。人际关系学派的主要思想包括:企业组织不仅是一个技术-经济系统,而且是个社会系统;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;人是“社会人”而不是“经济人”,人有归属和尊重的需要;企业中存在着“非正式组织”;强调“民主”而不是“独裁”的领导模式;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;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;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;不应当把工人看做是生产过程中的机器部件;新型领导者应该注意与员工沟通,倾听员工的意见,提高员工满意感(陈国权,2006;陈春花等,2011)。

2. 行为科学的形成

20世纪40年代末50年代初,行为科学作为一门学科正式诞生。1949年,美国芝加哥大学举办了一次跨学科的会议,会议讨论了是否可能利用现有的科学知识找出人的行为规律的问题,并在会议上提出了行为科学(behavior sciences)的概念。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,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。行为科学是运用科学的观察、实验、调查、测验等实证研究方法研究人的行为规律及其应用的学科群(李爱梅和凌文轮,2011)。行为科学通过心理学、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)的相关理论研究人的各种行为,是一门综合性很强的科学。

1.1.3 组织行为学的形成和发展

1. 现代管理理论

在组织行为学的形成和发展中,人力资源学派和权变理论起了非常重要的作用。在一定程度上,组织行为学的产生和发展是组织管理理论和人力资源学派、权变理论等理论不

断融合发展的结果。

人力资源学派是在人际关系学派的基础上发展而成的,其核心思想认为企业中种种问题的根源在于未能发挥员工的潜力(陈国权,2006)。该学派的主要代表人物有克瑞斯·阿吉里斯(1923—)、道格拉斯·麦格雷戈。阿吉里斯在1957年发表了《个性与组织》一书,从组织的角度分析了影响职工潜力发挥的原因,认为传统的组织设计严重束缚了员工的创造性和积极性,阻碍了员工个性的成熟和发展,单纯地依靠提高福利、增加员工休息时间、延长休假但不让员工承担更多责任,无法满足员工的成就感,无法提高员工的积极性。因此,必须从组织上进行改革,鼓励员工多负责,让员工有成长和成熟的机会。麦格雷戈在1960年所著的《企业的人性面》一书中则提出了X理论、Y理论两种对立的人性假设。X理论假设人对于工作的基本评价是负面的,即从本质上来说,人都是不喜欢工作的,并且一有可能就逃避工作,一般人都愿意被人指挥并且希望逃避责任。Y理论对于人性假设是正面的,假定人性本善,假设一般人在本质上并不厌恶工作,只要循循善诱,雇员便会热诚工作,在没有严密的监管下,也会努力完成生产任务。而且,在适当的条件下,一般的人不仅愿意承担责任而且会主动寻求责任感。总的来看,阿吉里斯和麦格雷戈的观点都强调应该让员工承担更多的责任,发挥他们的潜力,满足员工的成就感,从而调动员工的积极性。

权变理论的出现是因为在此之前的“经济人”、“社会人”等的假设能够分别解释不同条件下人的行为,却很难完整地解释各种情景下人的行为。因此,在20世纪60年代末70年代初,权变理论逐渐进入到管理领域,其核心思想认为管理的对象和环境变化多端,简单化的、普遍适用的方案并不存在,必须根据对象和具体情景对具体问题进行分析,选择具体的对策。权变观点对组织行为学的形成和发展起了非常重要的作用,遵循权变理论能够从复杂的情境中发现起作用的主要变量,并能够根据各变量之间的因果关系和特定的情景采取特定的对策(陈国权,2006)。

2. 组织行为学的形成和发展

行为科学产生之后,迅速被应用于各个领域,获得了很大的发展,行为科学的概念得到了学术界的公认。20世纪50年代,美国心理学界开始出现“组织心理学”的概念,也有人称之为管理心理学、工业组织心理学,主要是运用心理学原理探讨组织管理中人的心理与行为规律。对此,美国斯坦福大学的莱维特认为,第二次世界大战前美国的研究主要是测试个体的差异,战后着眼于群体的社会学受到重视,因此,应该用“管理”取代“工业”。他于1958年出版了《管理心理学》,开始正式用管理心理学取代工业心理学。到了60年代初,美国工业心理学分会更名为工业和组织心理学分会,这意味着当时的研究又从群体扩大为整个组织。随着各相关学科的发展,心理学、社会学、人类学等学者加入到管理学的研究行列,研究内容也从个体到群体再到组织,所设立的科研项目也多冠以“组织行为学”的名称,出现了大量的学术性论文,很多大学的管理学院开始开设“组织行为学”课程,《组织行为研究》(*Research in Organizational Behavior*)也于1979年创刊。于是,组织行为学作为一个独立的研究领域和新的学科出现了。关于组织行为学的形成和发展,美国麻省理工大学斯隆商学院教授、组织行为学家爱德佳·沙因在1980年出版《组织心理学》一书时,认为1965年组织行为学还是一个崭新的领域,20世纪70年代该

领域仍在形成当中,20世纪80年代才算正式成型(李爱梅和凌文铨,2011)。进入80年代之后,组织行为学进一步分为微观组织行为学和宏观组织行为学,其中,微观组织行为学主要研究个体和群体心理及行为的发展规律,宏观组织行为学主要研究组织心理和行为的发展规律。

1.2 组织行为学研究对象

1.2.1 组织行为学的概念

在组织行为学的发展过程中,曾有不少学者从不同角度对该学科下过定义。徐联仓等(1994)认为组织行为学是依据实证科学的分析方法,综合运用心理学、社会学、文化人类学(又称社会人类学)、政治学等学科中的相关知识,系统地研究各种组织中人的心理和行为的科学。卢盛忠等(1993)认为组织行为学是综合运用各种与人的行为有关的知识,研究各类工作组织中人的工作行为规律的学科。陈国权(2006)认为组织行为学是依据实证科学的研究方法,综合运用有关学科(包括心理学、社会学、文化人类学、政治学、工程学、信息和系统科学等)中的知识,系统地研究由人所形成的各种组织在个体、群体和组织层次上的行为,以达到组织所期望目标的学科。格林伯格(2011)认为组织行为学就是通过系统地研究个体行为、群体行为和组织过程,以了解在组织环境中的行为知识的学科。

综合考虑以上定义,本书认为,组织行为学是综合运用各种与人的行为有关的知识,通过系统地研究组织中人的心理与行为以达到组织预定目标的学科。对于此定义,应该注意以下几点:一是与人的行为有关的知识非常广泛,各类知识对人的行为的关注视角各不相同,组织行为学的知识来源非常广泛,是一门具有综合性、系统性的交叉学科。二是组织行为学研究组织中人的行为规律的目的是为了实现组织的预定目标,在研究组织行为时必须考虑组织环境对组织中人的行为的影响。三是组织不仅仅局限于工商企业,也包括政府机关、医院、学校、剧院、研究所等。其既包括工商企业等营利组织,也包括政府等非营利组织;既包括企业、学校等正式组织,也包括社会中人与人之间因各种原因形成的群体,即非正式组织。

1.2.2 组织行为学的研究对象

为了充分理解组织中的行为,组织行为学的研究不能仅仅关注个体的行为,因为员工往往是以群体或者团队的方式在组织中工作。同时,员工在组织中的行为既受到组织环境的影响,也会影响其工作环境。因此,组织行为学的研究内容主要包括以下四个方面。

1. 个体心理与行为

组织行为学对个体心理与行为进行考察研究,就是要分析个体在特定的组织系统中因其所处的地位而表现出的心理现象,并分析处于组织环境中的个人的所作所为,目的在于对个体心理与行为进行引导和控制,使之符合组织目标。具体而言,个体心理与行为主要研究个体的心理[包括知觉、能力、性格、气质、情商(EQ)、逆商、胆商、内隐知识

等]、组织中的个体行为[包括工作满意度(job satisfaction)、印象管理(impression management)、组织承诺、心理契约、公民行为、工作应激、组织岗位胜任力等]以及影响个体心理与行为的激励理论。

2. 群体心理与行为

组织中的人总是处于一定的关系之中,彼此之间因为关系不同而形成了不同的群体。群体心理与行为主要研究组织中群体行为的方式、群体行为的影响因素以及群体行为对绩效的影响等。具体而言,其主要包括群体行为的基础、团队管理(团队效能、团队角色理论、高绩效团队塑造等)、沟通(沟通的过程、障碍、技巧等)、冲突与谈判(冲突的根源及形成、冲突的管理、谈判的方式与技巧)等。

3. 领导心理与行为

领导行为是影响个体、群体、组织行为以及组织绩效的关键因素之一。领导的特殊地位、角色身份、职责与功能等决定了其在组织中的重要性。领导心理与行为主要研究领导的心理与行为的规律,具体而言,主要包括领导理论、权力与政治、领导力的开发等。领导心理与行为研究的目的在于为领导的选拔、培训与考核提供理论依据。

4. 组织行为

组织行为主要研究组织结构、组织文化、组织变革与发展等方面的问题。组织结构、组织文化、组织变革与发展等对个体或群体的心理、行为以及绩效等都有非常大的影响。组织行为研究的目的在于寻找适合组织的组织形式与结构,形成良好的组织氛围和文化,从而促使组织管理效率不断提高,实现组织的发展目标。

个体、群体、领导和组织四个层面共同构成了组织行为学研究的主要内容,从不同的层面分析组织中人的行为规律,彼此之间既有不同,也存在着一定的联系。在研究组织行为学时,应该考虑到个体、群体、领导与组织之间相互依存、相互补充的关系,运用系统研究来实现对人的行为的预测和管理,其研究必须以行为的可预测性、行为的因果性、行为的多样性和行为的可概括性等假设为前提(徐子健,2005)。此外,还应该注意的是,人的行为固然受其自身的特质、个性特征等方面的影响,但是,也不能忽略其所处的环境的影响,特别是文化背景的影响,因为文化塑造了行为的规律性,行为的理性判断来自于文化规范(杨忠等,2010)。人类学家威廉·A. 哈维认为界定正常行为的标准都是由文化决定的,文化定义了什么是正常行为和不正常行为(哈维,2006),组织行为学所要解决的问题就是通过对组织中人的行为规律进行研究,从而预测组织中人的正常行为,并对不正常行为进行规范和管理。因此,在经济全球化、个体来源多元化的今天,组织行为学研究必须与相应的文化情境相结合,考虑个体本身的文化价值观对其心理与行为的影响,唯有如此,才能够更好地对人的行为规律进行预测和判断。

1.3 组织行为学的学科关系

组织行为学在形成的过程中吸收了多个领域的研究成果,借鉴和吸收了包括心理学、社会心理学、社会学、人类学、政治学、伦理学等学科的概念、理论、知识和方法,这些学科共同构成了组织行为学的理论基础(表1-1),并使之发展成为一门独立的学科。