

高等院校“十二五”规划教材·工商管理大类系列

组织行为学

张 嵩 主编

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

Categories of Business Administration

- 工商管理大类
- 通识教育范本
- 顺应教改趋势
- 培养复合人才

内 容 简 介

本书是高等学校“十二五”规划教材·工商管理大类系列之一。

本书以大学本科管理学各专业学生为主要对象,系统地阐述了组织行为学的基本原理。结构上分为六篇,包括 15 章内容。第一篇绪论,阐明了基本概念和研究方法;第二篇个体行为,阐述了个体心理与行为规律;第三篇激励,阐述了人的行为规律以及激励原理;第四章群体行为,阐述群体心理与行为;第五篇是领导行为,阐述了领导的本质和领导理论的发展;第六篇组织行为,阐述组织的行为和组织效率,主要包括组织结构设计、组织文化、工作压力管理和组织变革与发展等。

本书内容丰富,案例典型,可作为高等院校经济管理类、特别是工商管理大类本科教材,也可作公司管理人员及政府公务员学习、培训参考书。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/张嵩主编. —哈尔滨:哈尔滨工业大学出版社,2012.8

高等院校“十二五”规划教材·工商管理大类系列

ISBN 978-7-5603-3592-6

I. ①组… II. ①张… 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(2012)第 099759 号

责任编辑 田新华

封面设计 刘长友 思 华

出版发行 哈尔滨工业大学出版社

社 址 哈尔滨市南岗区复华四道街 10 号 邮编 150006

传 真 0451-86414749

网 址 <http://hitpress.hit.edu.cn>

印 刷 哈尔滨市工大节能印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 17.50 字数 466 千字

版 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5603-3592-6

定 价 39.80 元

(如因印装质量问题影响阅读,我社负责调换)

高等院校“十二五”规划教材·工商管理大类系列

编 委 会

主 任：

刘亚臣	沈阳建筑大学	教授
-----	--------	----

副主任：

周鲜华(常务)	沈阳建筑大学	教授
齐宝库	沈阳建筑大学	教授
田新华	哈尔滨工业大学	编审

委 员：

王福胜	哈尔滨工业大学	教授	博导
西 宝	大连理工大学	教授	博导
魏淑艳	东北大学	教授	博导
张 舒	辽宁大学	教授	
刘晓伟	辽宁工业大学	教授	
白 明	辽宁石油化工大学	教授	
刘 迪	沈阳建筑大学	教授	
杨兆宇	沈阳建筑大学	教授	
吴访非	沈阳建筑大学	教授	
刘 宁	沈阳建筑大学	副教授	
刘治江	暨南大学	副教授	
包红霏	沈阳建筑大学	副教授	
张 嵩	沈阳建筑大学	副教授	
何 敏	沈阳建筑大学	副教授	
岳 红	沈阳建筑大学	副教授	

序

2008年国际金融危机以来,带着对经济发展模式的反思及后金融危机时代的思考,美国、欧洲发达国家等将“再工业化”作为重塑竞争优势的重要战略,通过大力发展先进制造业,重新回归实体经济,创造新的经济增长点。发达国家实施“再工业化”战略将对我国的工业化产生巨大的影响,我国与发达国家之间的竞争将更加激烈,竞争的根本则是教育和人才的竞争。美国工程院院长查尔斯·韦斯特指出:“拥有最好工程人才和管理人才的国家占据着经济竞争和产业优势的核心地位”。很多国家都将工程科技人才与管理人才的培养提升到国家战略的高度。

工商管理作为管理科学的重要基础和分支,是一门运用管理科学和工程技术,综合性研究企业活动的交叉性、应用性很强的学科,直接支撑现代工业化和产业化发展,研究如何运用现代管理的方法和手段来进行有效的企业管理和经营决策。作为我国特色发展的学科门类设置,广义的工商管理包含的领域很多,下设的二级专业各具特色,主要包括工商管理、市场营销、会计学、财务管理、人力资源管理、旅游管理等。

目前,国内高校的工商管理专业都在实行“大类招生,后期分流”的培养模式,这种培养模式的实施源于美国“通识教育”的理念。每当美国高等教育出现危机、面临迅速变化时,通识教育总是被看做应付这些挑战、进行革新的催化剂。哈佛大学在300多年的历史中,围绕着通识教育的推行,有过四次大的改革。中国现代意义上的大学是从西方引进的,通识教育与大学制度一道也被引进。

工商管理“大类招生、后期分流”的教育模式在强化对学生的综合能力、基础方法、广博知识和自我选择能力培养的基础上,造就视野开阔、综合素质高、基础理论扎实、专业技能突出、发展后劲强大的复合型人才。为了满足工商管理大类培养模式的需求,作为以工科专业教育为主和以土木建筑学科为特色的沈阳建筑大学对工商管理学科的教育内容体系与教学管理体系进行了全新的体现特色、面向应用的“基于工作过程”的调整与整合:从人才培养目标与规格,到专业教学计划,从课程组织到选课制度建设,从教师的教育观念转变到教学能力提高等,均把特色、实践和应用作为专业教育和培养人才的基点。当然,教材建设是教学系列改革中的核心要素,是体现和落实教育理念和设想的主要载体。教材是教师授课的取材之源,也是学生求知的学习之本,没有优秀的适用教材,就没有优秀的专业教学质量,也就没有优秀的定位清晰的应用型高等专业教育。

本套系列教材在哈尔滨工业大学出版社的大力倡导和策划下,由沈阳建筑大学发起,

邀请哈尔滨工业大学、大连理工大学、东北大学、辽宁大学、辽宁工业大学、辽宁石油化工大学等东北地区部分高校以及暨南大学的专家组成了工商管理大类系列教材编委会,由沈阳建筑大学管理学院院长刘亚臣教授任主任委员。在编委会的精心组织下,通过编委们的辛勤劳动,本着成熟一本推出一本的开放的原则,将在许多优秀专业教师“发黄而厚重”的讲义的基础上,陆续提炼、扩展,出版能够完整涵盖工商管理大类学科知识体系的一系列精品教材。

本套系列教材的编写与出版,既源于基础和实践又面向未来。我们力争站在全新的发展起点上,准确把握“卓越管理工程师”的理念,深度跟进我国工商界对管理人才的需求和国际高等教育的发展趋势,构建布局合理、结构优化、类型多样、主动适应经济社会发展需要的直面应用的现代高等工商管理大类教材体系。本套《高等院校“十二五”规划教材·工商管理大类系列》第一批主要包括:《会计学》(非专业用)、《初级会计学》、《中级财务会计》、《统计学》、《会计电算化》、《税收筹划》、《财务分析》、《经济法概论》、《组织行为学》、《论语导读》、《管理学》、《市场营销》、《会计专业英语》、《成本会计》、《企业战略管理》、《人力资源管理》、《管理学原理与应用》、《管理心理学原理与应用》、《市场营销学原理与应用》《电子商务》等 20 种教材。

本套系列教材的编写,力求最大限度地汲取工商管理大类相关学科的最新研究成果,强化现代工商管理基本理论知识的科学性、系统性以及操作技术的针对性和实用性。为了帮助学生加深对教材的理解和掌握,每本教材大都配有学习指导书,它既是教师的好助手,又是学生的好向导。

本套系列教材的顺利出版,要感谢沈阳建筑大学等 8 所高校领导和教师们的大力支持,感谢哈尔滨工业大学出版社的鼎力帮助,感谢所有主编与参编的精诚合作,感谢所有相关兄弟院校同仁们的友好协作与真诚关怀!

尽管我们做了较长时间的准备,所有编写人员付出了艰辛的劳动,但由于编写人员学识有限,难免有不妥与疏漏之处,恳请读者不吝赐教,以便在今后修订时予以更正和完善。

高等院校“十二五”规划教材·工商管理大类系列 编委会

2011 年 6 月

前 言

随着改革开放的深入发展,中国的企业界日益痛切地感到管理落后带来的竞争风险和压力,新一轮学习管理科学的热潮正在兴起。管理作为一门科学已有80多年历史,古典管理理论和行为科学是其两大支柱,而组织行为学则集中了行为科学的主要成果。目前组织行为学教材繁多,各有特色。我们结合几年来讲课的体会,与同仁反复商讨,将其编撰成教材,希望为组织行为学理论的传播作一些工作。在此感谢我的同仁支持,同时也要感谢田新华编辑以及学院领导给我们创造这样的机会!

本书以大学本科管理学各专业学生为主要对象,系统地阐述了组织行为学的基本原理。结构上分为六篇,包括15章内容。第一篇绪论,包括第1章,阐明了组织行为学基本概念和研究方法;第二篇个体行为,包括第2、3、4章,阐述了个体心理与行为规律,包括个性、价值观和态度,以及工作态度和在工作满意度;第三篇激励,包括第5、6章内容,阐述了人的行为规律以及激励原理,介绍了激励理论;第四章群体行为,包括第7、8章内容,阐述群体心理与行为,包括群体的特征以及群体沟通;第五篇是领导行为,包括第9、10、11章内容,阐述了领导的本质和领导理论的发展,介绍了领导理论;第六篇组织行为,包括第12、13、14、15章内容,阐述组织的行为和组织效率,主要包括组织结构设计、组织文化、工作压力管理和组织变革与发展。

本书由沈阳建筑大学管理学院张嵩副教授主编,沈阳建筑大学的岳文赫、李学锋,东北林业大学杨英杰为副主编。张嵩提出总体思路、框架及详细编写计划、参与写作,并最后统稿,副主编也作了大量工作。初稿具体分工是第1、2、3、4、12章由张嵩撰写,第7章由杨英杰撰写,第13章由张嵩、乔立新撰写,第14章由杨英杰、刘璐撰写,第8章由刘裕巍、张嵩撰写,第5、6、9、10、11章由岳文赫撰写,第15章由李学锋撰写。

为了使广大读者更好地了解、领会和把握全书各章节的主要思想和知识点,本书在各章设有本章关键词,各章后均附有复习思考题以及案例分析题。

本书在编写过程中参考了国内外一些已出版和发表了著作和文献,以及专家学者的论述和建议,吸取和采纳了一些经典的和最新的实践及研究成果,在此对相关文献作者一并表示衷心感谢!

由于作者水平及视野的限制,本书定有不足和疏漏之处,诚恳希望专家和广大读者提出指正和建议,以便今后进一步完善和提高。

编 者

2012年6月

目 录

第一篇 绪论

第一章 组织行为学研究内容与研究方法	1
本章关键词	1
第一节 学习组织行为学意义	1
第二节 组织行为学的产生和发展	3
第三节 组织行为学的基本内容	7
第四节 组织行为学的研究方法	10
复习思考题	12
经典案例分析	13
推荐阅读文献	14

第二篇 个体行为

第二章 知觉与个体决策	15
本章关键词	15
第一节 知觉	15
第二节 社会知觉	20
第三节 归因理论	23
第四节 个人决策	26
复习思考题	29
案例分析	30
推荐阅读材料	32
第三章 个性与行为	33
本章关键词	33
第一节 个性概述	33
第二节 气质与性格	36
第三节 人格特质理论	41
第四节 能力	48
复习思考题	53
案例分析	53
推荐阅读材料	55
第四章 价值观和态度	56
本章关键词:	56
第一节 价值观	56
第二节 态度	58
第三节 工作满意度	62
第四节 组织承诺	65

第五节 心理契约与组织公民行为	70
复习思考题	76
案例分析	76
推荐阅读材料	78

第三篇 激励

第五章 激励理论	79
本章关键词	79
第一节 激励的原理	79
第二节 内容型激励理论	82
第三节 过程型激励理论	94
第四节 行为强化理论	97
第五节 综合激励模型	101
复习思考题	104
案例分析	104
推荐阅读文献	106
第六章 组织管理中的激励	107
本章关键词	107
第一节 员工认可计划	107
第二节 员工参与计划	111
第三节 薪酬激励方案	113
复习思考题	116
案例分析	116
推荐阅读文献	117

第四篇 群体行为

第七章 群体行为的基础	118
本章关键词	118
第一节 群体概述	118
第二节 群体行为的影响因素	122
第三节 群体行为	130
第四节 团队建设	135
复习思考题	138
案例分析	139
推荐阅读文献	142
第八章 群体沟通	143
本章关键词	143
第一节 沟通的概述	143
第二节 人际沟通与组织沟通	146
第三节 沟通障碍与克服	149
第四节 冲突与谈判	152
复习思考题	158
案例分析	158
推荐阅读文献	159

第五篇 领导行为

第九章 领导理论概述	160
本章关键词	160
第一节 领导与领导者的影响	160
第二节 领导与权力	164
第三节 领导理论模型	167
第四节 领导理论新观点	168
复习思考题	170
案例分析	170
推荐阅读文献	171
第十章 领导行为风格理论	172
本章关键词	172
第一节 领导行为四分图理论	172
第二节 领导方格理论	173
第三节 支持关系理论	175
第四节 领导行为连续统一体理论	177
复习思考题	178
案例分析	178
推荐阅读资料	179
第十一章 领导权变理论	180
本章关键词:	180
第一节 费德勒模型	180
第二节 途径-目标理论	182
第三节 领导生命周期理论	186
第四节 领导成员交换理论	187
复习思考题	190
案例分析	191
推荐阅读资料	192

第六篇 组织行为

第十二章 组织结构设计	193
本章关键词	193
第一节 组织概述	193
第二节 组织结构	195
第三节 组织设计对行为的影响	204
复习思考题	208
案例分析	209
推荐阅读文献	211
第十三章 工作设计与工作压力管理	212
本章关键词	212
第一节 工作设计	212
第二节 压力管理	214
第三节 员工援助计划	220

复习思考题	224
案例分析	225
推荐阅读文献	227
第十四章 组织文化与组织行为	228
本章关键词	228
第一节 组织文化概述	228
第二节 组织文化研究的内容	233
第三节 跨文化组织行为	240
复习思考题	246
案例分析	246
推荐阅读文献	249
第十五章 组织的变革与组织发展	250
本章关键词	250
第一节 组织变革与发展	250
第二节 组织变革的阻力与克服	255
复习思考题	261
案例分析	261
推荐阅读文献	265
参考文献	266

第一篇 绪论

第一章 组织行为学研究内容与研究方法

◆本章关键词

组织行为学;学习意义;产生和发展历史;研究内容;研究方法

影响我们生活的不仅仅是我们所属的工作组织,我们每个人在日常事务中还要和许多其他形式的组织打交道,超级市场、百货商店、专卖店、银行、学术组织、政府机构、学校和医院等都是我们经常打交道的组织。这些组织不仅影响我们日常生活的性质,而且影响我们日常生活的质量。

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,很难取得成功。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一定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仅仅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 学习组织行为学的意义

一、人本管理是管理科学发展中对人性认识深化的必然

以人为本管理,又称人本管理,是指把人的因素作为管理中的首要因素和本质因素,围绕调动人的积极性、主动性和创造性进行组织运作的一切管理活动,以促进组织和个人全面发展为根本目标的管理理念与管理模式。

从管理理论上讲,以人为本管理是管理科学发展与对人性的认识深化的产物。一般认为,管理的观念和实践已经存在了数千年,管理理论只是在 20 世纪初才开始成为一门学科。管理科学发展历史,大致可划分为 5 个阶段,见图 1.1。

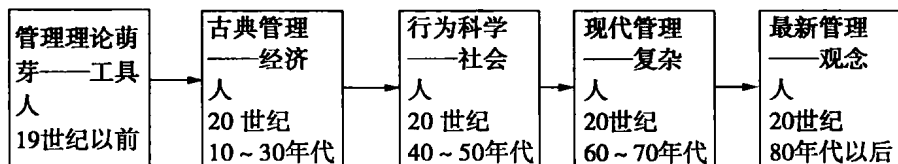


图 1.1 管理科学发展历史阶段

早期的企业都是以资本为中心建立起来的,资本积累和扩大再生产是企业谋取更多剩

余价值的最主要手段。因此,这一时期的管理也是以“资”为“本”的。现今,企业中的人已提升到一种比物力资本更为重要的地位上来。于是,“人本主义”就逐渐地取代了“资本主义”在企业中所占的主导地位,以人为本管理的方式也就应运而生。它正是管理科学又发展到一个新的阶段的明显标志。

二、新经济时代管理实践要求人本管理

新经济时代要求管理人本化,从管理实践上讲,以人为本管理是新经济时代的特点所决定的,是管理人本化要求的体现。

管理回归以人为本,归根到底是由生产力推动的。我们现在处在一个新经济时代,有3个主要特点:

(1)经济全球化。即可在全球范围内优化资源配置,可在全球范围内组织经济活动。每个国家和企业都与全球经济休戚相关。

(2)信息网络化。即一切信息都可通过国际因特网进行传递和处理。通过信息网络可把全球每个企业每个人都联系到一起;用最快的速度进行沟通,甚至直接完成商务或其他活动。

(3)知识经济化。即知识创新成为经济发展与增长的原动力。知识成为经济发展中最重要、最宝贵、最具有决定意义的资源。人的自主性更加凸显出来,人才资源愈来愈资本化。

新经济时代对管理的要求,集中表现为管理人本化。管理人本化是指在管理中人的地位和权利得到空前重视。在新经济时代,管理的使命不再只是为了提高效率,管理的首要任务将是精心培植组织的竞争力。人成为管理的出发点和归宿点,这也就是以人为本管理的基本要求。

三、管理向人本管理回归的必然

(1)管理职能。管理活动作为一个过程,管理者在这个过程中所具备的基本功能和作用,就是管理职能。从法约尔的管理的五职能——计划、组织、指挥、协调、控制开始,许多管理学者对管理职能进行了不同的划分,但都是对人的管理和对事的管理,而对事的管理最终是靠对人的管理来实现的。

(2)管理角色。管理者在管理过程中表现出的与工作有关的各种行为类型,称为管理角色。经理角色学派的代表人物亨利·明茨伯格(Henry Mintzberg)认为管理者在管理工作中扮演着三大类十种角色,即人际的角色——头面人物、领导者、联络者,信息的角色——监控者、传播者、发言人,决策的角色——企业家、混乱处理者、资源分配者、谈判者。这些角色作用要想得到充分发挥,必须坚持以人为本的管理理念。

弗雷德·路桑斯(Fred Luthans)和他的同事们从另外一个不同的角度考察管理角色。他们研究了450多名管理者后发现,这些管理者都卷入了4类管理活动:①传统管理活动——决策、计划和控制;②沟通活动——交换日常信息并处理书面资料;③人力资源管理活动——激励、训练、管理冲突、安置、培训;④网络活动——社交、政治活动、与外部交往。不同的管理者在这4种活动中时间分配比例相差甚远,如表1.1所示。

表1.1 不同的管理者在各种管理活动上的时间分配比例(%)

管理活动	一般的管理者	成功的管理者	有效的管理者
传统管理活动	32	13	19
沟通活动	29	28	44
人力资源管理活动	20	11	26
网络活动	19	48	11

表 1.1 中,成功的管理者是根据在组织内部晋升速度来衡量的;有效的管理者是根据他们绩效的数量和质量及其下属的满意程度和承诺程度来界定的。两者所关注的工作重点大相径庭。对于成功的管理者,网络活动的贡献最大,人力资源管理活动的贡献最小。而对于有效的管理者而言,沟通活动的贡献最大,网络活动的贡献最小。这一结论对于晋升是以绩效为基础的历史假设提出了挑战,展示了这样一个事实:人际交往活动对于管理者谋求组织内部的发展起着重要作用。而作为一个有效的管理者,花在人力资源管理、沟通、网络活动 3 个方面的时间占 81%。

(3)管理技能。管理技能是指管理者承担管理职能,担任各种管理角色,成功地实现目标所需要的技术和能力。美国学者罗伯特·库茨(Robert Katz)提出了管理技能模型。他认为,管理技能有 3 类:①概念技能,是指分析与诊断复杂情境的能力;②人际技能,是指在群体和组织中与他人共同工作并理解和激励他人的能力;③技术技能,是指应用专业知识或才能的能力。不同管理层次的管理者应具备的管理技能要求是不同的。1979 年美国《管理决策》发表《管理技能的阶梯》研究报告,通过对 500 家企业的调查,对各个管理层次的管理者应具备的管理技能进行了定量分析,见表 1.2。

表 1.2 各个管理层次管理者应具有的管理技能及其比例(%)

管理层次	管理者应具有的技能		
	概念技能	人际技能	技术技能
上层管理者	47	35	18
中层管理者	31	42	27
下层管理者	18	35	47

在 3 类管理技能中,人际技能与人本管理直接相关,概念技能与人本管理间接相关,显然,掌握人本管理方法十分重要。调查显示,影响 MBA 毕业生工作有效性的,最重要的技能也是人际技能。美国创造性领导研究中心的研究表明,50% 以上的经理和 30% 的高级经理,在某种程度上缺乏人际技能。《财富》杂志 500 强中的许多公司的高层管理者认为,管理失败的最大原因是管理者缺乏人际技能。难怪美国钢铁大王卡内基说,15% 的技术技能加上 85% 的人际技能,就是 100% 的成功。

新经济时代的特点和当代管理体系的要求都将以人为本管理提到了核心地位。我们必须要对这个时代的特征有清醒的认识,才能真正与时俱进,而不被时代的列车所抛弃。

第二节 组织行为学的产生和发展

一、学科基础

行为科学产生于科学管理高度发达之后,是 20 世纪四五十年代兴起的学科。科学管理虽然给资本主义管理科学的发展带来了生机,但是科学管理过分重视效率观念,以至抹杀了人性的尊严,把工人的价值视同机器一样,不知人是有理想、有感情、有尊严的;科学管理过分重视组织的静态面,忽视了组织动态的一面;科学管理只研究组织的结构,人员的分工,订立完备的法令、规章、工作标准,忽视研究人的心理与行为;科学管理把组织看做孤立系统,未能涉及组织与环境关系,实际上任何一个组织都与环境紧密联系相互影响,组织是一个开放系统;科学管理错误地把人性理解为天生就是厌恶工作的,主张以严格监督制裁的方式来管理人,认为员工工作的动机纯粹是为了物质、报酬,主张以物质的条例来奖惩员

工,认为这样就可以控制人的工作行为。这些引起了工人的强烈不满,劳资矛盾日趋尖锐,资本家为了平息工人们日益增长的不满情绪,不得不再度寻找新的理论和经营方式,用更加巧妙的办法来缓和劳资矛盾。这个时期,心理学、社会学等学科在理论上也有了较大的发展。在这种历史条件下,在霍桑实验的基础上,一个着重研究人的因素,旨在激发人的积极性的学派,行为科学的先驱——人际关系学说应运而生。

人际关系学说提出了新的观念:

(1)人际关系学说把人当做“社会人”加以尊重,认为影响人积极性的,除了物质利益因素,还有社会的、心理的因素,如交往、友谊、归属感和尊严等。

(2)人际关系学说认为生产效率的好坏,不仅受劳动环境、工作方法的影响,而且取决于工人的工作情绪,即职工的“士气”、职工的态度。

(3)人际关系学说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,它对个体行为的影响有不可忽视的作用。

在进行霍桑实验并提出人际关系学说的前后,正值美国陷入20世纪30年代初期的经济危机。这时,企业正忙于应付危机,因而霍桑实验的结论未能引起多大的注意。到了30年代中期,美国国会被迫通过了《全国劳工关系法》,有很大影响的“产联”等大工会也相继成立,劳资关系发生了某些变化。这以后,人际关系的影响随之扩大,一些大学设立了相应的课程。正当人们积极开展人际关系的研究时,1949年在美国芝加哥召开了一次跨学科的讨论会,会上第一次提出了行为科学的名称。1953年美国福特基金会召集哈佛、斯坦福、密歇根、北卡罗来纳等大学的科学家开会,正式把这门综合性的学科定名为“行为科学”。从这时起,行为科学取代了人际关系学说。行为科学所带来的划时代的变化,就是从以技术为中心的管理转变到以人为中心的管理,越来越重视人的作用。

行为科学在几十年的发展中,有一个很重要的特点,就是由理论研究逐渐转向实际应用研究。它在西方发达国家企业界的影响越来越大,行为科学的理论已逐渐渗透到西方企业的各种管理理论、管理制度和管理方法中,对企业的发展起了很大的作用。美国工业联合会曾经进行过调查,发现有95%以上的公司管理者发表过与行为科学有关的著作和文章,80%以上的公司管理者参加过行为科学的有关课程。美国许多成功的大企业如通用电气公司、惠普公司、汤森公司等都很重视行为科学的研究和应用。如惠普公司大量采用了职工参与、目标管理、取消考勤钟、实行弹性工时制等以人为本的管理方法。

行为科学的知识运用的范围非常广泛,包括政治、经济和文化等各个领域,有关人的或人的心理行为的问题都需要行为科学的理论与知识来说明,组织行为学正是将行为科学的一般原理用于各种组织管理上的必然产物。组织行为学是行为科学的新发展。

二、理论基础

组织行为学形成的直接原因是行为科学的产生与发展,但它的产生还有更深层的理论准备和知识积累。

(一)心理学

心理学是研究人类心理现象规律的科学。所谓心理现象的规律性包括心理活动的规律和心理特征的规律两部分。一般认为,心理活动是内省的,行为是外显的。要研究组织中人外显行为的规律性,必须以心理学作为理论基础,因为心理活动和心理特征是人们产生行为的重要原因和内动力。

人都是社会人,不能离开社会生存,人的心理活动必然是与群体、组织和整个社会联系在一起的,组织行为学是以个体的一般心理过程规律为基础,进而研究群体行为,以及个体

与群体关系。

(二) 社会学

这是一门综合性较强的学科,它把社会作为一个整体,综合研究社会现象各方面的关系及其发展变化的规律性。这里首先需要了解“社会”这个词的含义。

从广义上说,社会是人类关系的体现,包括人类所有直接和间接的关系。从狭义上说,所谓社会就是某种特殊的和比较具体的人类结合体,凡是一群有某些共同的观念、态度和行为习惯的人,或是在一起共同生活的人,都构成社会。任何社会或群体都是有组织的,而社会的组织又是由各种制度维系的。所以一般地说,社会学是研究社会关系的科学。社会关系又可分为动态的和静态的两种。动态的是指社会中人们的互动,如合作与冲突等。静态的是指社会现象的关系模式,如家庭结构、群体、组织、阶级等。

研究组织行为学就是要运用社会学的知识来探索人在社会关系中表现出来的行为。组织是由很多群体组合而成的,所以组织行为学把组织看做一个开放的有机的社会组织。组织、群体和个人之间存在着彼此互相依存的关系。组织、群体和个人与环境构成互动的、复杂的社会体系。

组织中人的行为是离不开社会关系的,因此研究组织中人的行为必须从其所处的整个社会关系着手,这样才能全面认识人的行为规律。如研究组织中个人的行为受组织内外社会环境的影响,个人在社会中所担任的角色和社会地位,群体的动力、结构、交往、权力和冲突,非正式组织、群体之间的合作配合和人与人之间相互关系等,都需要社会学的知识。

(三) 人类学

这是研究组织行为学的重要的理论基础之一。人类学是研究人类的科学。这门学科分为体质人类学、文化人类学(又称社会人类学)和考古学。而其中与组织行为学关系最密切的是文化人类学。文化人类学过去主要研究原始社会及其文化,但是近30年来,已逐步扩展到对现代文明社会及其文化的研究。文化人类学对组织行为学的贡献,主要是组织中人的行为与人类社会的起源的理论、人类社会行为以及人类和文化的关系等知识。

人类的行为并不是完全出于本能的。人的行为中文化性的行为多于生物性的行为。人类通过不断社会化的学习过程,使行为超越了本能性行为,在文化环境中逐步形成价值观念、规范、风俗、习惯、民族性等。由于各国文化背景的差异,其所熏陶出来的民族性格也不同。在一个组织中,其成员(职工)的教育程度、家庭背景、社会环境也有差异性,这些都会影响他们的态度与行为。因此,任何组织的管理者和领导都必须根据不同的文化背景和现实环境,选择相适应的有效的组织形式和领导方式。

菲克特(Picher)指出,文化的功能有以下五点:

(1)文化是区别不同社会的标志。文化的差异性对人的行为的影响比地理环境和政治的影响更为现实,它为研究社会中的人、组织中的人(如跨国公司、中外合资企业中的人)的民族特点提供了依据。

(2)文化使一个社会的价值更系统化。人们通过文化可以使个人生活的意义和目的更系统化。

(3)文化为社会的团结、组织的凝聚力提供了一个重要的基础。对自己民族文化的认同性越强,对本国、本组织的文化特点越欣赏,团结力、内聚力也就越强。

(4)文化为社会结构提供材料和蓝图。它使社会行为系统化、习惯化。文化将个人、群体和组织所有各部分的行为紧密联系和协调起来。

(5)社会和组织的文化还能塑造社会和组织的个性与性格。社会和组织中个人有各种

差异,但在个人性格上也具有不可避免的文化标记。个人虽然有选择和适应的能力,但他的社会和组织个性大多是文化的产物。所以,我们可分辨出一个人是典型的美国人、法国人、意大利人、日本人,还是中国人;还可以分辨出他是企业里的人、机关里的人,还是学校里的人。因此,一个组织的有效管理者和领导者,对组织中人员和群体的个性和共性要有深的了解。在管理方式和领导方式上,不仅要针对不同个人的特点,而且要针对于不同文化背景的群体和组织,采取相应的领导方式和管理方式。

(四)政治学、伦理学、生物学、生理学等

这些学科的知识,也是研究组织行为的理论基础。政治学中的权力与冲突问题,伦理学中的道德规范,都会影响组织中人的行为。人体就像一个生物钟,有他的生物节奏的规律性,有体力、智力、情绪的低潮与高潮,这些都会影响个体行为。20世纪80年代,组织行为学开始研究工作压力对个体、群体、组织的工作绩效的影响,主要分析当人们承受工作压力时身体所作出的生理反应,压力所引起的身体生物结构的变化,以及如何防治疾病等。

三、方法基础

(一)心理分析技术

心理分析技术(Psycho-technics)是美国心理学家芒斯特伯格(H. Munsterberg)在1912年所著的《心理学与工业生产率》一书中提出的。书中论述了用心理测验方法选拔合格工人等问题,解决了选择人机协调和匹配的问题。

(二)群体动态分析方法

群体动态分析方法(Group Dynamics)的创始人是德国心理学家勒温(Kurt. Lewin),这种方法也叫“场”理论。这种方法借用了物理学中“磁场”的概念。勒温认为,人都归属于一定的群体,人的心理行为不仅决定于人的内在需要,而且取决于所在的组织环境,是内在需求与周围环境相互作用的结果,当人的需要未得到满足时,会产生内部力场的张力,而周围环境起着导火线的作用,人的行为倾向取决于内部力场与情景力场(环境因素)的相互作用,而决定因素则是内在需求。除此之外,勒温还将群体动态分析方法用来分析个体行为,1933年之后,他将此方法用来分析群体行为,提出了“群体动态”(Group Dynamics)的概念。所谓“群体动态”就是要研究影响群体活动的动向,而研究“群体动态”就是要研究影响群体活动动向的诸因素,群体活动的动向同样取决于内部力场与情景力场的相互作用。群体动态分析方法对组织行为学的形成与发展有很大的影响,勒温的学生提出的影响群体行为的诸因素——群体规范、沟通、领导等,直接构成了组织行为学的研究内容。

(三)社会测量方法

社会测量方法(Sociometry)的创始人是莫雷诺(J. L. Moreno)。他原是维也纳一家医院和研究所从事研究工作和精神病治疗的医生,创造了所谓“心理剧”的治疗方法。1927年莫雷诺迁居美国,专门从事社会心理学研究,提出了著名的社会测量方法。从理论上讲,社会测量方法有许多值得讨论的问题,但它作为一门人际关系状况的测量技术已得到广泛的运用。这种技术主要是通过填写问卷,让被调查者根据好恶程度进行选择,并把这种选择用图表表示出来,从而使研究者可以根据图表对群体中的人际关系进行分析。由此可见,社会测量方法为组织行为学研究群体行为提供了科学方法和技术手段。

第三节 组织行为学的基本内容

一、组织的含义

对组织的定义、看法因人而异,我们在对有关观点广泛讨论的基础上,就一些共性的内容,如组织的基本含义、组织和环境的关系、组织的演变、组织与管理等问题达成共识,作为进一步探讨的基点。

(一)组织含义

组织是对完成特定使命的人的系统性安排。不同学派对组织的定义见仁见智。但一般说来,任何一个组织的存在都须具备三个条件:

(1)组织是人组成的集合。组织是由人构成的,同时组织活动也需要一定的物质资源。因此组织既是物质结构,又是社会结构。组织活动的资源配置是通过人来完成的,正是人群形成了组织,没有人群便没有组织。

(2)组织是适应于目标的需要。任何组织都有其基本的使命和目标,企业是为了生产产品、提供服务满足顾客需要,教育机构是为了培养人才,医院的存在是为病人提供健康服务的,等等。组织的使命和目标说明了组织存在的理由。

(3)组织通过专业分工和协调来实现目标。组织的存在是由于有自身的使命和目标。这些使命和目标是社会所必需而单个人又不能完成的。为了完成自己的目标,组织必须开展实际的业务活动(统称作业工作)。组织是直接通过作业活动来完成组织目标的,而作业活动的展开又离不开相应的人力资源(员工)、物力资源(原材料和机器设备)、财力资源(资金)和信息资源(各种数据和情报)等的运用作为条件,否则作业活动就成了“无米之炊”。为了保证作业活动基本过程的顺利、有效进行,还需要开展另一方面的活动——管理。因此,组织中的活动便由此实现其基本的专业化分工——作业和管理两大类。

(二)组织和环境

任何组织的生存和发展都依赖于特定的客观物质基础和社会条件,存在于组织之外并对组织产生一定影响作用的外部事物和现象就构成通常所说的组织环境。

环境包括了人、财、物、气候、市场、技术、文化、政策、法律等自然、技术、文化、经济、政治等方面的要素,不同组织对这些要素的依赖程度各不相同。

组织和环境相互作用,不断进行物质、能量、信息的交换。组织依靠环境获得赖以生存的资源和发展机遇,组织的产出、服务为环境所接受的程度是限制组织活动的边界条件,组织活动的效率受制于环境条件的优劣。因此,组织活动必须适应环境的需要。许多组织失败的原因在于不能适应环境。

组织和环境的相互作用具体表现为组织和环境中的各种要素、其他组织和个人的相互作用,这些其他组织和个人构成了组织的利益相关者。组织和环境之间进行的物质、能量、信息的交换,实际上是通过和它的利益相关者进行交换而实现的,组织适应环境的需要,本质上也是要满足其利益相关者的要求。

组织要适应环境的变化,必须有良好的信息沟通渠道,及时、准确地感知环境变化,同时要始终保持结构的灵活性。

当然,组织也会影响环境,组织的存在本身就是为了增强人们认识和改造世界的能力,组织活动的结果必然会对环境产生或大或小的影响,组织要为优化社会物质环境和文化环