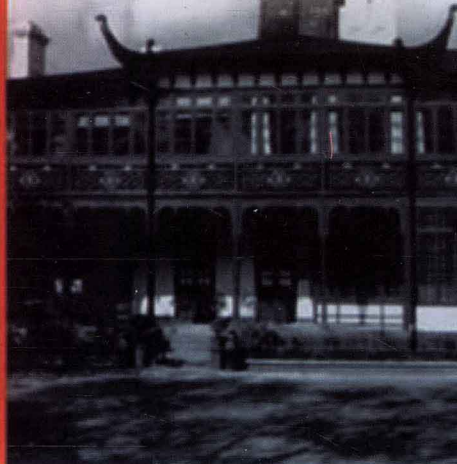


“十二五”规划大学教材



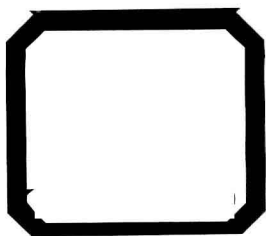
组织行为学

邱礼俊 主编

Organizational Behaviour



东北师范大学出版社
Northeast Normal University Press



学教材

组织行为学

主 编 邱礼俊

东北师范大学出版社
长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 邱礼俊主编. — 长春 : 东北师范大学出版社, 2012. 3
ISBN 978 - 7 - 5602 - 7884 - 1

I. ①组… II. ①邱… III. ①组织行为学 IV.
①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 033240 号

☐责任编辑: 王春彦 ☐封面设计: 徐元清
☐责任校对: 张 琪 ☐责任印制: 赖志明

东北师范大学出版社出版发行
长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)
电话: 010 - 82920765
传真: 010 - 82920765

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbcs@mail.jl.cn

东北师范大学出版社激光照排中心制版

北京市彩虹印刷有限责任公司印装

北京顺义区顺平路南彩段 5 号 (邮政编码: 101300)

2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm × 260 mm 印张: 15. 25 字数: 334 千

定价: 29. 90 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 可直接与承印厂联系调换

前 言

组织行为学是管理类各专业的一门专业基础课程，是研究组织中人的心理活动与行为规律，用科学的方法改进管理工作，以调动人的积极性的一门科学。本书对组织行为学的基本理论作了系统的阐述，具体介绍了组织行为学的基本知识、个体、群体、组织、激励等方面的理论与知识。

本书的最大特点不仅体现在其清晰的脉络上，即：基本概念→个体→群体→组织→激励；更重要的是，本书通过大量资料收集与整理而形成的大小案例随处可见，使本书通俗易懂，且颇具启发性。

本书可以用作管理类院、校、系的专科生、本科生及其他相关各层次学生的教材，也可以作为组织行为学课程的参考教材，还可以供广大企业管理人员，以及其他对组织行为学知识感兴趣的人员学习和参考。

尽管编著者做了很大努力，但仍有许多缺陷，尚祈读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 组织行为学概述	1
第一节 组织行为学的产生与发展	1
第二节 组织行为学的研究内容	7
第三节 组织行为学的研究对象和方法	8
第四节 全球化时代的组织行为学	17
思考练习	18
第二章 个 性	19
第一节 个性的基本概念	19
第二节 情 绪	26
第三节 个体能力	31
第四节 气 质	35
第五节 性 格	38
思考练习	40
第三章 价值观、态度和工作满意度	44
第一节 价值观	44
第二节 态 度	51
第三节 工作满意度	67
思考练习	73
第四章 激 励	75
第一节 激励的基本原理	76
第二节 激励理论	78
第三节 激励的基本模式	86
第四节 激励的特殊问题	93
第五节 激励理论的应用	99
思考练习	100

第五章 群体行为	103
第一节 群体概述	103
第二节 影响群体行为的因素	114
第三节 群体压力与从众	119
第四节 群体凝聚力	122
第五节 群体决策	126
思考练习	136
第六章 冲突	138
第一节 冲突概述	138
第二节 冲突的过程	144
第三节 冲突管理	148
思考练习	153
第七章 团队管理	155
第一节 团队的概念	155
第二节 团队的管理	157
第三节 组织中的团队	165
思考练习	172
第八章 组织结构与设计	173
第一节 组织结构概述	174
第二节 组织结构设计	177
第三节 组织结构对员工行为的影响	184
第四节 组织设计对行为的影响	185
第五节 新型组织	190
思考练习	197
第九章 领导行为	200
第一节 领导的基本知识	201
第二节 领导理论	205
第三节 领导行为理论	210
第四节 领导艺术	216
思考练习	218

目 录

第十章 权力与政治	220
第一节 权力概述	220
第二节 政 治	229
思考练习	234

第一章 组织行为学概述



案例导入

北京信息有限责任公司软件部工程师王军 2007 年 7 月毕业于某著名大学计算机科学系,专业为软件工程。几年来,王军工作积极,待人真诚,是软件部公认的业务骨干。王军希望有一天自己能够晋升到经理的职位,并为此奋发进取。令人意想不到的是,当软件部经理职位空缺时,王军未能如愿以偿。荣升经理的是一位资历、年龄、技术都逊色于他的同事。王军极度失望。一位长辈告诉他,如果想在事业上有所发展,就应该提高自己的人际交往能力。

天润房地产责任有限公司经理梁生任职一年来,困扰不断。主修建筑学的他似乎不善管理。虽然公司员工的薪金、福利在当地首屈一指,但是员工的工作积极性并不高涨。更加令他恼火的是,员工之间矛盾重重。梁生真不知道如何领导他们。

案例中北京的王军和天润的梁生遇到的问题均涉及组织行为的知识与技能。作为普通员工王军来讲,要想晋升仅凭精湛的技术是远远不够的,他还应该认识到,组织是由人组成的复杂系统,如果想在组织中如鱼得水,组织行为的知识必不可少。对于公司经理梁生来说,如果想成为一名优秀的管理者与领导者,必须精于分析员工的能力和动机,善于处理人际冲突,提高自己的组织行为技能。编写本书的目的就是帮助管理者学会处理这类问题,即通过对组织行为学的学习,较好地了解组织中个人、群体及组织行为的复杂性,从而进一步探讨和提供解决的方法,帮助管理者和将来从事管理工作的人们,开发他们对人的行为预测、引导和控制能力。

第一节 组织行为学的产生与发展

一、组织行为学的产生

组织行为学的产生,是组织演变、管理理论发展的必然结果,与工业心理学、管理心理学、组织心理学有着历史渊源。

(一) 工业心理学

组织行为学的早期发展,除了和当时的科学管理理论相关外,同工业心理学的兴起也是分不开的。闵斯特贝尔格是工业心理学的主要创始人。1912 年,他出版了《心理学与工业效率》一书,首先正式把心理学运用到工业管理之中。书中论述了用心理学测验

方法选拔合格员工等问题,主要研究职业选拔与职业培训、疲劳及合理化建议等。研究的基本方向是如何挑选和培养合格的员工适应他们所选用的机器,解决人与机器的关系。闵斯特贝尔格所开创的工业心理学为行为科学的出现作出了重大贡献。

之后,人事心理学、工程心理学先后诞生,分别研究人与事、人与机器和环境的相互关系的心理学问题。

(二) 工业社会心理学

工业心理学的早期阶段,仅限于工业个体心理学的研究,考虑的面比较狭窄。自 20 世纪 20 年代起,由美国著名心理学家梅奥(G. E. Mayo)主持的“霍桑实验”以及提出的“人际关系理论”,使学术界对工作中的社会环境、人际关系、管理者与被管理者的相互关系、组织机构本身的社会性等因素对人们心理和行为的影响有了足够的重视,开始对企业中人的心理与行为进行综合探索,并形成了研究人与人相互关系的工业社会心理学,加强了研究的深度和广度,从而为组织行为学的诞生奠定了实验和理论基础,开辟了组织理论的新领域。

(三) 管理心理学

美国斯坦福大学的莱维特(H. J. Leavitt)于 1958 年正式开始用管理心理学(management psychology)这个名称代替原来的“工业心理学”,并出版了第一本系统研究的《管理心理学》著作,使管理心理学成为一门独立的学科。莱维特认为,之所以这样命名,就是想引导读者考虑这样一个问题,即如何引导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。因为当时以群体,特别是以小群体为研究对象的工业社会心理学,对员工工作绩效影响越来越大,而且随着群体动力理论、需要理论、社会测量理论等心理学理论先后出现并运用于企业管理,人们也日益认识到在工业生产活动中,管理实际上占据着核心地位,应当将“管理”凸现出来。

(四) 组织心理学

20 世纪 60 年代初,莱维特等人又进一步将管理心理学的研究内容从个体心理、群体心理、领导心理扩大到组织心理的研究,如探讨组织结构、组织内外环境对心理的影响等,并在他的一篇文章中首先采用了“组织心理学”(organizational psychology)这个名词,其目的也是强调社会心理学,尤其是群体心理学在企业界日趋显著的作用。不久,美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会更名为工业和组织心理学分会,其目的是要承担比个体差异测定更广泛的组织问题研究。

(五) 组织行为学的产生

随着工业心理学这一学科从个体到群体再到组织研究的演变,其研究和实验的机构也发生了变化,自 20 世纪 60 年代起,它从各大学的心理学系转入到管理学院、系,特别是这些学院的研究生部,其教师队伍中又吸收了社会心理学家、社会学家和人类学家。从这批人中产生出来的研究项目开始取名为“组织行为学”。这样就进一步强调了“组织”这一概念,同时又明确了它不是任何哪一门学科的产物,这就容易被各有关学科的学者所认同。以后,“组织行为学”这一名词就被沿用至今。现在美国的管理院校中,几乎所

有的研究行为小组都取名为“组织行为学”小组。

从工业心理学、管理心理学、组织心理学到组织行为学,反映了这一研究领域的发展和人们认识的不断深化,应该说,从运用角度来看,“组织行为学”所涵盖的内容和研究领域更广阔。

二、组织行为学与其他学科的关系

(一) 相关学科

组织行为学属于运用科学,它是在多门行为科学的基础上建立起来的。主要的领域是心理学、社会心理学、社会学、人类学和政治学。心理学的贡献主要在个体和微观的分析水平上;其他四个学科的贡献在于帮助我们理解一些宏观的概念,如群体过程或组织。表1-1表明了对组织行为学研究有贡献的主要学科。

表1-1 组织行为学与相关学科的联系

学 科	主要影响和涉及领域	分析层次
心理学	学习、激励、人格、知觉、培训、个体决策、领导有效性、工作满意度、绩效评估、态度测量、招聘、工作设计、工作压力	个体
社会心理学	行为改变、态度改变、沟通、群体过程、群体决策	群体
社会学	群体动力学、工作团队设计、沟通、权力、冲突、群体间行为	群体
	正式组织理论、官僚主义、组织技术、组织变革、组织文化	
人类学	价值观比较、态度比较、跨文化比较	群体
	组织文化、组织环境	
政治学	冲突、组织内部政治、权力	群体

1. 心理学

心理学是寻求测量、解释,有时是改变人和其他动物的行为的科学。心理学关心的是研究和理解个体的行为。心理学中对组织行为学有贡献并将继续贡献知识的是学习理论家、人格理论家、咨询心理学家,最重要的是工业和组织心理学家。

早期的工业组织心理学家主要关心疲劳、厌倦和其他与工作条件有关的因素,这些因素会妨碍工作的有效性。近期的研究已经扩展到学习、激励、人格、知觉、培训、领导有效性、工作满意度、个体决策、绩效评估、态度测量、员工选聘、工作设计和工作压力等方面。

2. 社会学

心理学关注的是个体,社会学主要研究社会系统,个体在其中充当某种角色。也就是说,社会学研究与同伴相关联的人。具体地讲,社会学对组织行为学的最大贡献是关于组织中群体行为的研究,特别是正式和复杂的组织。社会学家对组织行为学提供有价值的信息的领域包括群体动力学、工作团队设计、沟通、权力、冲突和群体间行为,正式组织理论、官僚主义、组织技术、组织变革、组织文化。

3. 社会心理学

社会心理学属于心理学的领域,但它是心理学和社会学结合的产物。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变革——怎样实施变革及如何减少变革的阻力。另外,社会心理学家的贡献还在于对行为改变和态度改变的研究、沟通、群体过程、群体决策等方面的研究上。

4. 人类学

人类学家研究社会是为了认识人及其活动。他们对于文化和环境的研究使我们得以了解不同国家和不同组织内人们的基本价值观、态度和民族文化的差异。我们现在对组织文化、组织环境差异的认识大多是人类学家的研究成果或采用人类学方法的研究结果。

5. 政治学

尽管常常被忽视,政治学家对于理解组织行为的贡献是至关重要的。政治学家研究政治环境中个体和群体的行为,具体的研究题目包括冲突、组织内部政治、权力。

今天,人们清醒地认识到:组织是政治实体,如果我们想准确地解释和预测组织中人的行为,就必须在分析中引入政治学的观点。

(二) 组织行为学与管理心理学的联系与区别

1. 组织行为学与管理心理学的联系

从组织行为学的发展来看,组织行为学可以看做是管理心理学的新发展。组织行为学与管理心理学在研究的目的、对象、内容和理论来源方面是一致的。具体表现在:

(1)研究的目的相同。即通过对组织中人的心理与行为的研究,揭示其规律,并以此规律指导个体、群体或组织的行为,达到组织的预期目标。

(2)研究的对象一致。组织行为学和管理心理学都把行为与心理作为自己的研究对象。当组织行为学研究一定组织中人的行为特点及其规律时不可能不涉及人的心理,当管理心理学研究管理过程中人的心理特点及其规律时不可能不涉及人的行为。

(3)研究的内容大同小异。组织行为学与管理心理学的内容构架基本相同,如都包括个体问题、群体问题、激励问题、领导问题、组织文化与变革问题等。

(4)很多理论来源相同。虽然组织行为学的理论来源比较宽广,但很多理论来源与管理心理学的理论来源相同,如心理学、社会学、人类学、教育学、生理学,其中心理学是一门主要学科。

2. 组织行为学与管理心理学的区别

虽说组织行为学与管理心理学在诸多方面是相同或一致的,都是边缘学科和运用学科,很多学者也容易将二者混同起来,但它们还是存在一些差别的。表1-2对这些差别作出了比较。按照编者的看法,组织行为学与管理心理学的主要区别在于研究对象的不同,前者的研究对象是指组织中人的外在、可观测、可变的行为,而后者研究对象是指组织中人的心理(包括外在、可观测、可变的行为,也包括内在的甚至是不可观测、不可变

的行为,如思维、本能)。由此决定了组织行为学的研究成果更为具体、直观、实用,而管理心理学的研究成果则比较抽象、隐晦和理论化。

表 1-2 组织行为学与管理心理学的比较

比较项目	组织行为学	管理心理学
研究对象	一定组织中人的行为(指外观的活动、动作、运动反应或行动)	管理过程中各层次人员的心理(包括感觉、知觉、记忆、思维、情绪、意志、气质、性格等心理现象的总称)
理论基础	社会科学、行为科学、管理科学、自然科学等	心理学、社会学、经济学、教育学、管理学、生理学等
学科性质	行为科学	心理科学
形成背景	1949 年“行为科学”一词出现,1953 年正式命名 20 世纪 60 年代末开始形成组织行为学 20 世纪 80 年代组织行为学分为宏观组织行为学和微观组织行为学	莉莲吉尔布雷斯《管理心理学》首次使用“管理心理学”一词 20 世纪 20 年代和 30 年代工业心理学与人际关系学说的发展 莱维特正式使用“管理心理学”(1964 年),管理心理学成为独立学科

三、21 世纪组织行为学面临的挑战与发展

组织行为学研究方法的特征之一,即强调系统观代替直觉分析,组织的外部环境正在发生着激烈的变化,也为组织行为学的研究提出了全新的视野和崭新的角度。进入 21 世纪,组织行为学面临的环境变化及其对该学科的挑战与发展体现在六个方面:经济全球化、文化多元化、质量管理、技术革新、知识经济、工作与生活的平衡。

(一) 经济全球化

全球化的趋势无疑对传统的商业模式、组织结构、业务流程都产生了巨大而深远的影响。以中国为例,一方面越来越多的跨国企业进入中国市场,中国也成为全球最大的生产基地;另一方面,更多具有竞争力的中国企业纷纷选择了“出海”——海外扩张道路,这种经济全球化背景下影响组织发展的例子不胜枚举。全球化的组织环境要求现代管理者必须关注国际事务,必须学会开始用超越组织自身的国内环境的眼光来思考问题,必须把全球看做劳动力和材料的来源、生产场所及市场。21 世纪的全世界经济是紧密联系在一起,各个主要经济体积极或消极的变化都会给整个世界带来冲击和影响,同样也影响着组织行为学的发展与进步。



拓展阅读

世界是平的

2005年由美国托马斯·弗里德曼撰写的商业畅销书《世界是平的》(The World Is Flat),以独特的视角分析了开放源代码、外包、离岸生产、供应链和搜索技术等十大铲平世界的运动,以中国、印度等发展中国家在参与国际经济发展中扮演的越来越举足轻重的角色为例,揭示了一个正在发生深刻而令人激动的变化——全球化趋势。

(二)文化多元化

全球化的思维方式给管理者提出了许多难题,一个显著的困难是如何在文化多元化的组织背景中进行管理。文化多元化反映在不同国家之间的文化差异,霍夫斯托德通过研究,从权力距离、不确定性规避、个人主义、男性主义(生活数量)、长期取向五个角度提出了评估不同国家文化差异的架构。按照霍氏观点,以中国为例,中国的文化具有“高权力距离、低不确定性规避、高集体主义”等特征。在经济全球化和文化多元化的组织环境作用下,对于组织内部有“劳动力队伍的多元化”的现象产生。劳动力多元化是指从员工或潜在员工的个人因素和背景因素上来看,劳动力的构成发生了变化。劳动力多元化的维度包括年龄、性别、种族、生理能力、性别倾向、文化信仰、家庭情况等。多元化的劳动力队伍为管理者提供了一个重大的机遇,可以利用多元化的天赋来寻求实现组织的目标。多元化的劳动力队伍同样也对管理者提出了一项挑战:如何以实用的方式来管理由多元化而引起的各种冲突。

(三)质量管理

质量管理是一种哲学和管理体系,它可以追溯到20世纪20年代。质量管理源于制造业,但它是一种能够为所有组织带来重大改进的管理体系,适用于所有类型的组织及其内部过程的管理。质量管理要求组织持系统观,加强各种利益相关者的相互理解,要求人们抛开传统的命令链的观点,转而以过程的观点来看待问题。质量管理蕴涵了关注顾客利益、全员、充分授权等一系列组织管理思想。

(四)技术革新

计算机性能、计算能力和通信技术的巨大变革必将给组织将来所要从事的活动带来革命性的变化。组织中的人们经常会使用计算机和互联网技术进行相互交流,所有技术的综合效果则将会改变管理者的角色以及许多组织的设计。特别是以计算机为基础的信息技术使组织沟通更加便捷、管理者角色发生转变、灵活敏捷性渗透到制造过程设计和对市场的快速反应、跨职能团队与自我管理型团队的普及、虚拟组织的产生、电子商务的发展等一系列改变。

(五)知识经济

1996年,世界经济合作与发展组织在《以知识为基础的经济》报告中首次明确提出“知识经济”的概念,21世纪,人类进入了知识经济时代。在知识经济条件下,组织中涌

现出大量的知识型员工,他们在组织中将占据主导地位,发挥重要作用,并成为组织发展的主要动力;随着知识型员工个体知识水平的提高以及协作意识和能力的提高,团队在组成人员、目的、运作过程与规范等方面将变得更加灵活,有更多的选择余地。知识经济时代,合资、并购、外包等运作形式不断激增,企业组织结构出现多元化。在传统的组织结构存在的同时,还出现了团队组织、网络组织、虚拟组织等新兴的组织结构,组织结构日趋扁平化,管理层次减少。而组织整体效率的提高,很大程度上需要以这种组织结构的变革来实现。因此,组织的发展和变革将比任何时候都显得重要。

(六) 工作与生活的平衡

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。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。

伴随着人们的生产生活节奏的日益加快,工作压力问题、工作与家庭平衡问题研究的重要性凸现,进入 21 世纪,人类先后遭遇了三次特大自然灾害:2004 年 12 月的印度洋海啸、2008 年 4 月的缅甸热带风暴、中国的“5·12 汶川八级地震”,因灾害而死难的人民数十万。人们更加深刻体会了人类在自然灾害的肆虐面前渺小无力,生命的脆弱。灾害过后,更多的人开始思考如何对待工作与生活,如何珍惜现在、珍惜亲情与友情。

第二节 组织行为学的研究内容

一、组织行为学的层次分析

人们可以从一些不同的角度或者说不同的层次来分析组织行为:在第一个分析层次上,我们可以把组织看成是追求组织目标而工作的个人的集合;在第二个分析层次上,可以把重点放在组织成员在小组、群体和车间工作中的相互影响上;在第三个层次上,可以把组织视为一个整体来分析组织行为。

(1) 个体组织定义强调组织由人组成这个事实。从这个事实出发,可以从单个组织成员的角度,把重点放在心理学的发展理论和解释的规律上。这些发展理论和解释是关于个体行为以及他们对不同的组织政策、实践和过程的反应的。在这种研究方法中,以心理学为基础的有关学习动机、满意、领导等方面的理论是用来说明单个组织成员的行为和绩效的。对诸如态度、信仰、观念和个性这些因素也予以考虑,并对它们在工作中对个体行为与绩效的影响进行研究。

(2) 群体人们在组织中极少完全单独工作。如果要完成目标,组织成员就必须在工作中协调他们的活动。人们在一起工作的常规方式是小组、部门、委员会这些组织形式。因此,在组织行为学中,一个可选择的富有成效的方法是分析工作群体的功能——在群体中人们如何影响群体成员以及他们的能力,以使他们在一起紧密合作以及以较高的生

产率工作。这些仅是在组织中关于群体功能可能涉及的几个问题。组织行为学的一个重要部分就是把社会心理学知识和理论应用于研究组织中的群体。对这个群体层次分析所产生的见解不同于通过研究个人单独工作所产生的见解。

(3)某些组织行为学研究者把整个组织作为他们的研究目标,而不把重点仅放在较窄组织中的个体和群体上。组织行为学的这种宏观方法是把重点放在社会学的理论和概念上。研究者寻求理解组织与其环境之间的相互影响,并把重点放在理解组织结构和组织设计是如何影响组织效率上。其他因素,诸如组织所应用的技术、组织的规模、组织的年限等也应该加以考察,它们对组织功能效率的影响也应予以关注。

组织行为学研究的不同角度并不是互相矛盾的;相反,它们是互相补充的。对组织的实质以及组织效率的决定因素的全面而充分的理解要求综合每个方面所获得的知识。

二、组织行为学的系统观点

现代管理都以系统理论为指导。系统理论是从整体出发而不是从局部出发去研究事物的一种理论。“系统”的概念是一个含义极广的概念,大至整个宇宙,小至基本粒子,都可以视为一个系统。

用系统的观点考察组织,就是把组织看成是一个开放的社会技术系统。所谓社会技术系统是指一个组织是由各子系统构成的完整系统,其中包括目标价值系统、组织结构系统、心理社会系统、技术系统和管理系统等。在一个组织中,各子系统之间是相互联系、相互影响的,从而构成一个整合的系统。例如,一个企业目标的改变(即目标价值系统的改变)会引起组织机构、工程技术的相应改变,同时在人的心理和人与人之间的关系方面引起一系列变化。

组织不仅是一个社会技术系统,而且是一个开放的系统。不仅组织内部各子系统会发生相互作用、相互影响,组织本身也不是一个封闭的系统,而是要不断地与其他组织发生联系,组织本身也会受到社会的影响,与社会发生相互作用。这就是说,组织本身作为一个系统要素,会与环境系统发生相互作用和产生相互影响。

第三节 组织行为学的研究对象和方法

一、组织行为学的研究对象

组织行为学的研究首先是从对人的行为研究开始的,在研究过程中对人的行为需要作以下假设:

①任何两个人都是不同的——人的行为有共性的一面也有个性的一面。正是千差万别、各不相同的人们,才构成了丰富多彩的世界。人的个性是由遗传因素和生存环境决定的。个体的差异性意味着:要想管理好组织,就要充分了解组织中的员工并因人而异地采取管理措施。

②人无完人,任何人都有优缺点——尽管一些组织只想利用其成员的优点和特长,

但它们却只能雇用到一个个既有优点又有缺点的人。例如,一个有主意的人可能很固执;一个有技术的人可能不善于沟通。组织在使用个体优点和特长的同时还要包容其缺点。

③任何行为都不是无缘无故产生的——人类任何行为的产生都是有原因的。行为可分为无意识行为和有意识行为。无意识行为主要受习惯、生理因素(如遗传、疾病、节律等)影响;有意识行为则常与人的需要和行为后果有关。人的需要和行为结果常常是行为的动因。

④人是有价值观的,人的行为受其价值取向影响——人的一些行为经常得到他人承认或尊重时,就会转化为一种内在的稳定的行为模式、成为价值观的一部分,并进而影响他的其他行为。价值观规定人的行为的基本范畴。

组织行为学研究人的行为,是在上述假设基础上进行的。具体而言,行为是指人作为有机体对外界刺激作出的反应,是人通过一系列运动、动作或活动而实现其预定目标的过程。行为与人的生理状况和心理活动紧密相关并表现出一定规律性。

李剑锋在总结组织行为学研究成果基础上,将人类行为的主要规律归纳为以下几个方面:

- ①目标律——任何行为都指向一定目标。
- ②动机律——所有行为均有动机驱动,动机驱动维持人类行为的生理、心理状态。
- ③强化律——预期目标的实现或有利结果的出现使行为重复的可能性增大。
- ④遗传律——人类行为的部分特征受父母遗传基因影响。
- ⑤环境律——人类行为受家庭状况、教育过程、社会活动等环境因素影响。
- ⑥发展律——人的行为随年龄增长会不断发展变化,如能力提高、性格改变等。
- ⑦差异律——人的行为因遗传、环境等不同而在个性心理特征和倾向性上存在显著差异。
- ⑧本我律——虽然一个人在行动时会考虑法律和道德约束,但在本质上常常只顾追求自己的利益和个人的目标。

(一) 组织行为

组织行为,并不是指人们与各类组织打交道时的行为,而是人作为组织成员所表现出的行为以及该行为对群体动力、组织结构等组织因素的影响。

组织行为,是特指组织成员在工作过程中所表现出的行为。按分析水平不同组织行为可分为微观组织行为和宏观组织行为两大类。

微观组织行为,是指组织内部的某一个体或者群体的行为。分为如下4种:

- ①个体行为——如态度、能力、个性、动机、阅历、认知、学习等。
- ②人际行为——如沟通、领导、谈判等。
- ③群体行为——如群体动力、工作团队等。
- ④群际行为——如冲突、权力、政治活动等。

宏观组织行为,是指所有组织成员作为一个整体在活动时表现出的行为、文化、组织变革、组织发展、组织学习等。

根据与组织目标的关系,组织行为可分为正向组织行为和反向组织行为两大类。

正向组织行为,是指组织成员表现出的一切有利于组织目标实现的行为,如尽职尽责、遵守规章制度等。作为正向组织行为的特例,组织公民行为则是指组织成员主动、自发、自愿地为组织的成功而付出额外努力的行为,如不考虑报酬加班、帮助同事完成任务、为公司成长献计献策等。组织管理者必须注意奖励、鼓励、保护正向组织行为,使其持续发生。

反向组织行为,是指组织成员表现出的所有阻碍组织目标实现的行为,如迟到、缺勤、偷窃、欺骗、暴力、吸毒等。组织管理者必须采取各种有效惩戒措施,以抑制、消除或减少反向组织行为。

(二) 组织行为学的研究对象

组织行为学的研究对象主要包括以下几部分(图1-1)。

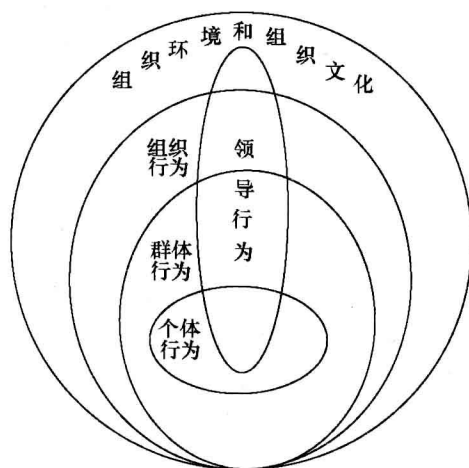


图1-1 组织行为学的研究对象示意图

①个体心理和行为——个体心理和行为是组织行为学的基础,它是劳动力多元化和激励机制的源泉。这部分主要研究组织中个体的知觉、判断、归因、个性、激励等内容,详细介绍分布于本书其他章节中。

②群体心理和行为——包括群体的结构、规范、决策等内容。主要描述群体的类型、结构、规范等对群体成员心理和行为的影响,以及如何建设特殊群体的团队。描述群体成员之间的沟通和协调以及对因沟通不畅而产生冲突的管理。

③领导心理和行为——包括领导者的职能、领导理论、有效领导等。

④组织心理和行为——主要包括组织结构的概念和类型、组织结构设计方法等内容。

⑤组织环境和组织文化——主要包括组织变革和组织发展、组织文化、组织学习等。

(三) 组织行为学模型

组织行为学关注的是人在组织中的活动,主要关注与组织绩效有关的活动。根据组织行为学的研究对象,它主要包括以下3个层面。