

于 斌 ◎ 著

组织行为学

Organizational
Behavior

南开大学出版社

组 织 行 为 学

于 斌 著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学 / 于斌著. —天津: 南开大学出版社,
2007.1

ISBN 978-7-310-02647-0

I. 组... II. 于... III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 150031 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 15.25 印张 436 千字

定价: 26.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

前 言

当今企业正面临着前所未有的变革和挑战,组织需要变革、需要创新。企业为了适应迅速变化的市场环境,需要企业的员工有更高的忠诚度和责任感,员工也希望企业给予员工更大的信任,员工在关注组织发展的同时,更关注个人的能力和价值的提升,这一系列的问题要求管理者应该具有一定的组织行为的理论。组织行为学是中国工商管理教学中的一门新学科。20 世纪 80 年代中期,学术界开始对组织行为学进行较深入地研究,九十年代起,组织行为学的研究成果得到了应用和推广,组织行为学的地位和作用受到应有的重视,组织行为学在工商管理中的价值得到了普遍认可。

工商管理即是对人和事的管理,管理最终都要通过对人的管理来实现。因此,如何做好对人的管理、如何调动人的积极性,是组织中各级管理人员要做好的事情。组织行为学采用系统分析的方法,综合运用心理学、社会学、人类学、生理学、生物学、经济学和政治学等知识,研究组织中人的心理和行为的规律性,提高管理者对人的行为的预测和引导能力,更有效地实现组织目标。

管理的关键在于有效地激励和控制人的行为,而这需要管理者能够正确的理解组织行为学所包含的人格、知觉、价值和态度、能力、群体压力、社会惰化、群体结构和群体互动等相关理论知识。近年来,随着经济的发展和企业的成长,越来越多的管理者充分认识到管理的核心就是对人的管理。因此,无论是在工商管理教学中还是在企业的咨询培训中,组织行为学都是必须要认真学好掌握的一门重要课程。

本书能使学生全面深入地理解和把握组织中个体、群体、组织、领导的心理和行为的特点及规律性,学会运用心理学的理论和方法有效地激励人的行为,充分调动人的积极性、主动性和创造性,培养和提高理论联系实际、不断创新和组织管理能力。本书既适用于管理教学和培

训,又适用于各类管理人员自学。

在此书的完成过程中,也凝结着几位青年才子的辛勤劳动和创造性智慧。没有他们就不会有本书的成功。在此,我向他们表示真挚的感谢。他们是高向丽、陈定超、付克飞、屈鹏、阎静、冯林等。高向丽完成了第十二章、十四章和十五章的撰写工作外,还协助完成了全书的统审工作,在此表示感谢。

最后,在本书出版时,我要感谢南开大学出版社的孙淑兰老师,她为本书出版付出了很多时间和精力,使本书得以顺利出版。在此谨向所有对本书出版给予支持、关心和帮助的人表示诚挚的谢意。

2006年9月于南开园

目 录

前言	(1)
第一章 组织行为学概论	(1)
第一节 组织行为学的概念与学科性质	(2)
第二节 组织行为学的产生与发展	(7)
第三节 组织行为学的研究对象和研究方法	(16)
第二章 个体行为基础	(29)
第一节 知觉	(30)
第二节 情感	(39)
第三节 能力	(45)
第四节 人格	(48)
第三章 态度、价值观和工作满意度	(58)
第一节 态度及其转变	(59)
第二节 价值观及其重要性	(73)
第三节 工作满意度	(79)
第四章 激 励	(86)
第一节 激励的理论研究	(87)
第二节 激励理论应用	(107)
第五章 群体行为基础	(125)
第一节 群体动力论	(126)
第二节 人际关系及心理活动	(137)
第三节 群体中的基本行为规律	(140)
第六章 工作团队和冲突管理	(149)
第一节 工作团队	(150)
第二节 冲突管理	(166)

第七章 沟通管理	(174)
第一节 与沟通相关的基本概念.....	(175)
第二节 沟通主客体分析.....	(184)
第三节 沟通策略和技巧.....	(194)
第八章 领导	(209)
第一节 领导.....	(210)
第二节 领导理论.....	(220)
第三节 权力概述.....	(243)
第四节 授权.....	(252)
第九章 组织结构与管理	(265)
第一节 组织结构.....	(266)
第二节 组织设计.....	(293)
第十章 工作压力管理	(319)
第一节 压力概述.....	(320)
第二节 压力的影响.....	(331)
第三节 工作压力的管理.....	(334)
第十一章 组织文化与管理	(342)
第一节 组织文化概述.....	(343)
第二节 文化管理与科学管理.....	(357)
第三节 文化管理与企业成长.....	(363)
第十二章 跨文化的企业文化	(371)
第一节 跨文化的企业文化特性.....	(372)
第二节 跨文化沟通影响因素分析.....	(375)
第三节 建立有效的跨文化沟通.....	(385)
第十三章 组织变革与发展	(390)
第一节 组织变革的概念和内容.....	(391)
第二节 组织变革.....	(395)
第三节 组织变革的阻力.....	(398)
第四节 组织发展.....	(403)

第十四章 职业生涯设计与开发	(417)
第一节 职业生涯管理基本理论.....	(418)
第二节 个人职业生涯规划.....	(429)
第三节 组织职业生涯管理.....	(441)
第十五章 知识经济下的员工管理	(447)
第一节 知识经济与知识管理.....	(448)
第二节 知识经济中的智力资本.....	(458)
第三节 创新思维及行为与知识员工管理.....	(464)
参考文献	(477)

第一章 组织行为学概论

组织行为学是在多种学科的基础上发展起来的一门新兴学科。是一种综合研究组织中的个体、群体和整个组织的心理与行为的发展规律，以及它们与社会环境的关系的知识系统。本章主要介绍组织行为学的概念与学科性质、组织行为学的产生与发展、组织行为学的研究对象和研究方法等内容。

第一节 组织行为学的概念与学科性质

一、组织行为学的概念

什么是组织行为学?这是引起很多管理者和研究者关注的问题。由于组织行为学是一门新兴学科,其内涵和外延都处在发展变化中,因而对这一问题的研究成为管理学界非常重要的课题。美国学者威廉·迪尔认为:“组织行为学是应用社会科学,是研究工作组织中个人、团体和组织的行为问题的一门科学。”美国学者安德鲁·J. 杜布林(A. J. Dubrin)在他的著作《组织行为学原理》中写道:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为作研究对象的一门科学。”在他的另一著作《组织行为学基础——应用的前景》中,他又推崇加拿大学者乔·凯利(Jee Keily)的定义:“组织行为学的定义是对组织的性质进行系统的研究:组织是怎样产生、成长和发展的,它怎样对各个成员,对组成这些组织的群体,对其他组织以及更大些的机构发生作用。”美国管理学家罗宾斯(S. P. Robbins)认为:“组织行为学是一个研究领域,它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,以便应用这些知识来改善组织的有效性。”

组织行为是一个研究领域,它研究组织中行为的决定因素:个体、群体和结构。另外,组织行为学把研究个体、群体和结构对行为的影响所获得的知识应用到实际中,使组织的运作更有效。组织行为学关心人们在组织中做什么,这种行为如何影响组织的绩效。组织行为学特别关注与工作绩效有关的情境,它强调的是与工作岗位、缺勤、员工流动、生产率、绩效和管理有关的行为。

目前,人们对构成组织行为学主要研究领域的认识基本一致,并对

组织行为学研究的核心题目基本上达成了共识,这些题目包括激励、领导和授权、沟通管理、群体结构与过程、态度形成与知觉、组织变革、冲突管理、工作设计、工作压力等。

二、组织行为学的学科性质

基于以上对组织行为学概念的分析,组织行为学的学科性质包括以下几个方面:

(一)跨学科性

组织行为学属于应用科学,是一门交叉学科,由多个领域的研究成果发展而来。这些相关学科都对组织行为学产生了重要的、特定的影响,它们的贡献共同构成了组织行为学的基础,并使其逐步发展为一门独立的学科。

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行为的科学。心理学所关注的是个体的行为。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

心理学所关注的是个体,社会学则主要研究社会系统,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。具体的讲,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,以及正式组织理论、官僚主义、组织技术、组织变革、组织文化等。

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,以及沟通、群体过程、群体决策等方面的研究。

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。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

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、组织内政治、权力。

组织是政治实体,要准确地解释和预测组织中的人的行为,就必须在分析中引入政治学的观点。

6. 管理学

管理学最早被称为行政管理科学,是研究如何在组织中监督人员和活动的一门学科。其研究重点是管理和组织系统的设计、实施和管理。马奇和西蒙将人类组织作为他们研究的出发点,并主要关注那些可提高系统有效性的管理措施。管理学是第一门以现代企业为分析对象的学科,这也使得管理学对组织行为学的贡献有别于其他学科。

7. 工程学

工程学是关于物质与能量的应用科学。在工作设计的理解方面,它为组织行为学作出了重要贡献。弗雷德里克·泰勒(Frederick Taylor)对早期的组织行为研究产生了深远的影响,他应用工程学的基本思想,研究生产组织里人的行为。由于具有工程学的背景,泰勒特别关注人在工作中的生产力和效率问题,他提出了绩效衡量标准和差别计件工资制度。时至今日,在企业的目标设定方面,许多公司仍然在应用他的思想。

(二)层次性

由于组织活动的复杂性,因而对组织行为分析和研究也有不同的角度,呈现出多层面的特点。在第一个分析层次上,可以把组织看成为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。最后,我们可以把组织视为一个整体来分析组织行为。每个层面都表现出独特的观念并产生了对组织本质和功能的各自的见解。

1. 个体

探讨组织行为的一个有效的方法,就是从单个组织成员的角度出发。这种研究组织行为学的方法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它们对不同的组织政策、实践和过程的反应。在这种研究方法中,以心理学为基础的有关人性、需要、动机和激励等方面的理论是用来说明单个组织成员的行为和绩效的。对诸如价值观、知觉、态度、个性、意志和情感这些因素也予以考虑,并对它们在工作中的个体行为与绩效的影响进行研究。

2. 群体

如果要完成组织目标,组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。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。

组织行为学的一个重要部分就是把社会心理学的知识和理论应用于研究组织中的群体。在群体这个层次上分析所得的见解不同于研究个人单独工作所产生的见解。

3. 组织

组织行为学也把整个组织作为研究对象,而不仅是把重点放在组织中的个体和群体上。这种宏观方法是把重点放在社会学规律的理论和概念上。研究者力求理解组织结构和组织设计如何影响组织效率 and 气氛、如何影响有效沟通和信息传递,认识组织与环境之间的关系及其影响,认识组织变革和发展的规律,从而尽可能提高组织的有效性,改进组织气氛。

在上述组织行为研究的三个基本分析单元——个人、群体、组织中,前两个单元——组织中个人行为 and 群体行为的研究构成组织行为学的微观理论,对组织的研究构成组织行为学的宏观理论。微观组织行为学以心理学的理论和原理为基础,着重研究个体的态度和行为以及个体行为与组织系统的相互作用和影响;宏观组织行为学有时也被称为组织理论,它主要以社会学和经济学的理论为基础,着重研究组织结构、组织设计和在一定社会经济背景下的组织行为。从不同角度对组织行为的研究并不互相矛盾。反之,它们互相补充。为全面、充分理解影响组织本质和组织效率的因素,需要我们综合每个方面所获得的知识。

(三)情境性与权变性

几乎没有简单的和万能的原理能够解释组织行为。人是很复杂的,他们各不相同,这就很难总结出简单、准确而实用的定律。在这里,人的行为被看做是非因果的自由选择,而正是偶然性才使人们获得了进行选择的可能。同样情境中两个人的表现会有很大的差别,同一个人在不同情境下行为也会发生改变。

现代组织行为理论认为,支配人及其组织行为的是一个由经济的、心理的、政治的等多种因素所构成的复杂系统,系统中各因素之间以及系统与其环境之间的相互作用支配人及其组织的行为。由于系统内、外因果联系的复杂性及其非线性特征,要对人及其组织的行为进行完全决定性的描述,原则上是不可能的。如果说传统组织行为理论致力于建立某些能够用来解释人及其组织行为的一般原则,现代组织行为理论则认为,没有什么普遍原则可以用来解释人及其组织的行为,存在着的只是不同条件下的各种可能性以及人的自由选择。现代组织行为理论立足于寻求和探讨那些人及其组织行为产生影响的各内、外因素,而不试图找到一般的解释。与此相应,现代组织行为学在其理论研究和教学中大量地运用了案例讨论、分析以及情景模拟实验等针对性和实践性很强的方法。

当然,这并不意味着我们无法对人类行为提出合理而准确的解释或作出有效的预测;相反,其意义在于组织行为学概念或理论必须反映

情境或权变条件,即 X 会导致 Y,但只在 Z(权变变量)所限定的条件下。组织行为学是通过把一般的概念和理论加以调整后再应用到特定的情境中而发展起来的。

(四) 系统性

作为一门行为科学,组织行为学的研究具有系统性。要真正理解组织中人的行为,随意的或常识性的知识是不够的,只有用系统的方法揭示重要的事实及其内部联系,才能为我们提供一个更准确的预测行为的基础。

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,无论对或错,行为者相信这个目的对他自己是有利的。当然,人与人之间是有差别的,即使在同样的情形下,人们的表现也不会完全一样。但是,人们的行为中确实存在着一些基本的一致性。我们可以找出这些一致性,再加以修正,以此来反映个体间的差异。

这些基本的一致性是非常重要的,它使预测人的行为成为可能。在大多数有结构的情境中,行为一般是可以预测的,对行为的系统研究有助于提高解释和预测行为的准确性,甚至可提高控制行为的有效性。组织行为学的系统性是指试图解释事物间关系的原因和结果时,要把结论建立在科学的论据之上,也就是建立在控制条件下所获得的数据并用合理严谨的方式测量和解释结果。

第二节 组织行为学的产生与发展

一、组织行为学的产生

(一) 管理学产生前的组织行为学思想

18~19 世纪,有三位思想家对组织行为学的发展方向和界限的形成产生了重大影响。

1. 亚当·斯密

经济学家们引用亚当·斯密的话更多的是出于他对古典经济学说的贡献。但是在 1776 年出版的《国富论》(*The Wealth of Nations*)中,他论述了一个精彩的观点:组织和社会将从劳动分工(工作专门化)中获得经济优势。斯密总结说:①劳动分工提高了工人的技能和技术熟练程度;②节省了通常由于变换工作而损失的时间;③有利于创造出种种节省劳动耗费的办法和机器,从而提高生产率。毫无疑问,亚当·斯密二百多年前关于劳动分工产生经济优势的学说促进了本世纪以来生产过程中生产线的广泛应用和发展。

2. 查尔斯·巴比奇

查尔斯·巴比奇是一位英国的数学教授,他在斯密学说的基础上进一步补充了劳动分工的优点。在其 1832 年出版的著作《论机器和制造业的经济》(*On the Economy of Machinery and Manufacturing*)中,巴比奇对斯密关于劳动分工的一系列优势作了补充:

- (1)减少了熟悉工作所需的时间;
- (2)降低了在学习阶段的劳动耗费;
- (3)有助于高技术水平的实现;
- (4)促进了工人的技术、体力与具体工作任务更细致的搭配。

巴比奇认为:脑力劳动分工与体力劳动分工所带来的节约是类似的。他指出,专门化经济对于脑力劳动和体力劳动应该是同样相关的。当今世界无论是在生产还是服务行业的组织当中,劳动分工都得到了广泛应用,而这在 18 世纪的英国是闻所未闻的。

3. 罗伯特·欧文

罗伯特·欧文是一位威尔士的企业家,18 岁时他就有了自己的第一家工厂。欧文之所以在组织行为学的历史上很重要,是因为他首先承认企业的管理制度在很多方面损害了工人的利益。欧文对他在工厂中目睹的残酷现实很反感,他成了一名改革家。他指责那些重设备、轻雇员的工厂主,批评他们买了最好的机器却雇用最廉价的劳动力来操作。欧文认为在改善劳动条件方面花钱,是企业经营人员所能作的一项最佳投资。他声称,关注雇员对企业经营是有利的,同时,这会减轻人们的

不幸。在那个年代,欧文是一个理想主义者。他所倡导的是一个可以减轻工人苦难的“乌托邦”的工作场所。但是,当他在 1825 年主张制定工作时间法、童工保护法和提倡公共教育、工作餐、企业参与社区规划时,这比他所处的那个年代超前了一百多年。

(二)现代组织行为学的起源

现代组织行为学的理论起源于 20 世纪初,当时西方资本主义工业体系已经形成,生产力的发展与劳资之间的矛盾日益尖锐,社会期望有一种新学科来解决这一系列问题。管理理论在当时已形成雏形,泰勒的科学管理理论已经建立,这种理论的推广提高了劳动生产率,却加剧了劳资矛盾。由于心理科学的兴起,与工业有关的心理学分支纷纷产生并有了一定的发展。工业心理学、人事心理学、劳动心理学、工程心理学等新兴学科都初具规模。在上述诸多因素的作用下,诞生了一门新的重要学科——组织行为学。

二、现代组织行为学的发展阶段

(一)古典科学管理阶段(1895~1930 年)

该阶段的时间跨度是从 19 世纪末到 20 世纪初,管理科学作为独立的学科出现于 19 世纪后期美国的“管理运动”中,其代表人物是被称为“科学管理之父”的美国人泰勒。泰勒强调用建立法规等“科学”方法来提高劳动生产率,使资本家得以降低成本,增加利润。他的主要著作有《科学管理原理》(1911 年)和《科学管理》(1912 年)。泰勒提出了科学管理的四项基本原则:

(1)对工人操作的每个动作进行科学研究,用以替代旧的单凭经验的办法。

(2)科学地挑选工人,并进行培训和教育,使之成长。

(3)与工人亲密协作,以保证一切工作都按已发展起来的科学原则去办。

(4)资方和工人之间在工作和职责上几乎是均分的,资方把自己比工人更胜任的那部分工作承揽下来。而在过去,几乎所有的工作都推到