



组织

ZUZH
XINGWEIXUE
ZUZH
XINGWEIXUE

行 为 学

李 祚 主编

ZUZH
XINGWEIXUE
ZUZH
XINGWEIXUE

辽宁大学出版社

组 织 行 为 学

主 编 李 祚 孙 航
副主编 张开荆

辽宁大学出版社

©李祚 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/李祚主编. —沈阳: 辽宁大学出版社, 2006. 6

ISBN 7-5610-5147-6

I. 组... II. 李... III. 组织行为学 IV. TN710

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 054045 号

出 版 者: 辽宁大学出版社

(地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码: 110036)

印 刷 者: 辽宁大学印刷厂

发 行 者: 辽宁大学出版社

幅面尺寸: 170mm×228mm

印 张: 24.25

字 数: 500 千字

出版时间: 2006 年 6 月第 1 版

印刷时间: 2006 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑: 赵光辉

封面设计: 邹本忠

责任校对: 齐 悦

定 价: 29.00 元

联系电话: 024-86864613

邮购热线: 024-86830665

网 址: <http://press.lnu.edu.cn>

电子邮件: Lnupress@vip.163.com

序 言

《组织行为学》的酝酿编写始终伴随着感慨和矛盾,本书最终确定为“组织行为学”而不是“管理心理学”应该就是这样的问题之一。组织行为学是关于组织中人的心理与行为的科学。无论组织有怎样的目标,人的心理与行为都呈现了普遍的倾向性,反映了组织行为学的心理学科学意义。但是,组织行为学研究的可用性使其更多地服务于组织目的,彰显其学科的价值意义,完成其由“知识”转为“力量”的过程,这可能正是“组织行为学”的魅力所在。在一个普遍的“客户”导向时代中,“组织行为学”有更广泛的影响力,并且照顾到心理学专业以外的学生和组织中的管理者,受到格外的尊崇。

这还意味着“组织行为学”不能只是说明白组织管理中的心理与行为学知识就可以了,而是要使心理与行为学知识如何适应于组织管理过程。不仅要说清组织中的人和人的行为,还要道明组织设计以人为中心的一面。不过,实现这一目的不仅毫不轻松而且麻烦不断,因为前者常常会满意于自圆其说,而后者,权变与变迁是个永恒的话题,努力成为最好的结果要算是“没有不满意”。

以“没有不满意”为感觉指针,本书确立了以下的编写目标,形成了一定的编写特点:

(1)本书的编写坚持以组织情境中的心理与行为问题为学科主线,对传统学科知识结构中生硬和偏离的部分进行了适当的调整和减缩,力求实现“主题突出、知识完整、内容丰富、结构紧凑”的编写原则。

(2)本书对组织行为学知识体系进行了重新把握,结合企业

组织的现代产权治理制度,多角度地考察组织行为的样式。在认知决策、领导权力、企业制度的人性假设以及柔性管理原则下的组织文化、知识、学习活动的管理和建设等方面进行了尝试性延伸。依此,组织行为学知识有了现代意义上的整体感,并凸显本书所秉持的价值理念和写作意义。

(3)本书同样适合非专业学生的学习,满足出于管理目的的学习喜好,并使组织行为学的学习,能够思考什么是管理者昨天和今天的思虑,以及组织发展所面临的现代问题。本书在实现多元化、多角度的知识“链接”同时,又不失组织行为学系统性、延续性和专业性的知识水准。

(4)本书在参编资料的选用上,力求专业知识的“显性”水平,注意到所选知识和资料的典型程度,即使是有争议的知识也最好是“公认”的争议。另一方面,在知识的表达编排形式上,力求知识的点面清晰性,以富于节律性、韵律性的视觉语言和近于与编写者对话般的过程,使学习者在学习中,调动阅读兴趣,理解编写意图,实现知识获得的“隐性化”效果。

本书编写人员:李祚(第一、二、三、十三章)、孙航(第七、九、十一章)、张开荆(第五、六、十二章)、柳玉芬(第十章)、王维宏(第八章)、辛丽姝(第四章)。多年的专业教学教研过程和试用过多种版本教材,是促成本书编写的基础条件。尽管如此,搁笔在即,本书的编写仍觉挂一漏万,不妥之处在所难免。好在教学相长,本教研群体以此为激励,不断追求专业知识的“贡献率”。

本书纰谬之处,敬请读者指正。

编著者

2006年4月18日

目 录

第一章 组织行为学及其历史演变

第一节 组织行为学的含义/1

- 一、组织行为学概念/1
- 二、组织的分析/4
- 三、组织行为学与管理者/12

第二节 组织行为学与行为科学/15

- 一、行为科学的含义/15
- 二、行为科学的产生背景/16
- 三、行为科学理论对管理思想的影响/17
- 四、组织行为学面临的机遇与挑战/18

第三节 组织行为学的发展历程/20

- 一、组织行为学的历史演变/20
- 二、组织行为学的前期发展:工业心理学的兴起/23

第四节 霍桑试验的研究/25

- 一、霍桑试验/26
- 二、霍桑试验的影响/32

第二章 组织行为学的方法与技术

第一节 研究的思路/37

- 一、科学的态度与特点/37
- 二、组织行为研究的目标与分类/39

第二节 研究的设计与方法/40

- 一、研究方案的设计/40
- 二、研究的具体方法/42

第三节 实验研究设计/46

- 一、单组研究设计/46
- 二、双组研究设计/46
- 三、单组对照研究设计/47
- 四、双组对照研究设计/47
- 五、准实验的研究设计/48
- 六、因素实验研究设计/49

第四节 测量量表技术/50

- 一、量表类型/50
- 二、量表评估/54

第五节 心理测验技术/55

- 一、心理测验的性质/55
- 二、心理测验的种类/56

第三章 感知觉:行为的观察、归因和决策

第一节 感知觉与社会认知/59

- 一、什么是感知觉? /59
- 二、什么是社会知觉? /60
- 三、什么是社会认知? /61
- 四、社会认知的策略/62

第二节 归因理论/64

- 一、归因的含义与问题/65
- 二、海德(F. Heider)/65
- 三、凯利(H. Kelly)三维归因模式/66
- 四、韦纳(B. Weiner)成功与失败的归因模式/67
- 五、罗特(J. Rotter)控制点理论/68
- 六、常见归因偏差/69

第三节 知觉印象与印象管理/70

- 一、知觉印象/70
- 二、印象管理的含义与意义/72
- 三、印象管理策略与技巧/75

第四节 知觉与个体决策/78

- 一、最优化决策模型/78
- 二、满意解决模型/79
- 三、隐含偏爱模型/80
- 四、关于直觉决策/81

第四章 人格差异与评价测评

第一节 人格概述/84

- 一、人格与个性/85
- 二、气质与行为/86
- 三、性格与行为/88
- 四、气质与性格在组织活动中的作用/90

第二节 人格的评价/92

- 一、麦尔斯—布瑞格斯指标(MBTI)测验/92
- 二、科斯塔和麦克雷五维度模型/92
- 三、Y—G 人格测量量表/93
- 四、霍兰德职业偏好量表/94

第三节 能力与行为/95

- 一、能力:一般能力及特殊能力/95
- 二、智力与“情绪智力”/96

三、能力在组织活动中的作用/97

第四节 人才的测评技术/98

一、人才测评的观念/99

二、测评技术/101

三、考试手段的开发/105

第五章 态度与压力

第一节 态度的概念/107

一、态度的定义/107

二、态度的基本特征/108

三、态度的理论/110

四、态度的测量/112

第二节 态度的说服与改变/113

一、态度改变的影响因素/114

二、改变态度的方法与措施/116

第三节 态度研究的管理实践/117

一、工作满意感/117

二、组织承诺/120

三、自我效能感/123

第四节 压力管理/125

一、压力的问题/125

二、职业枯竭(Job Burnout)/127

三、压力对策/129

第六章 员工的激励

第一节 人性假设与管理措施/137

一、麦克雷戈 X 理论与 Y 理论/137

二、梅约的人际关系理论/139

三、超 Y 理论、复杂人和权变理论/140

- 四、薛恩(H. Schein)的总结/141
- 第二节 激励的内容型模式/143
 - 一、需要层次理论/143
 - 二、双因素理论/145
 - 三、ERG 理论/147
 - 四、成就理论/147
- 第三节 激励的过程型理论/149
 - 一、强化理论/149
 - 二、期望理论/155
 - 三、公平理论/156
 - 四、目标设置理论/158
- 第四节 激励理论的管理实践/159
 - 一、目标管理/159
 - 二、工作设计/160

第七章 群体动力

- 第一节 群体的含义/166
 - 一、群体的定义/166
 - 二、群体的类型/167
 - 三、群体的形成原因/169
 - 四、群体发展的基本阶段/170
 - 五、群体结构及构成要素/172
- 第二节 群体的规范、压力和内聚力/174
 - 一、群体规范/174
 - 二、群体压力 /176
 - 三、群体内聚力/179
- 第三节 群体决策/182
 - 一、群体决策的方法/182
 - 二、群体决策现象/186
 - 三、群体决策互补与并行原则/189
 - 四、群体决策的利与弊/191

第八章 人际沟通与团队建设

- 第一节 群体的人际关系/194
 - 一、人际关系的概念/194
 - 二、人际关系的形成和发展/196
 - 三、人际吸引/198
 - 四、莫雷诺人际关系的测量法/200
- 第二节 群体沟通/202
 - 一、沟通的基本模式/202
 - 二、沟通的分类/203
 - 三、沟通的障碍和因素/206
 - 四、沟通技巧与沟通设计/207
- 第三节 团队管理/211
 - 一、团队的含义/211
 - 二、团队的类型/212
 - 三、高效团队的特征/214

第九章 群体间关系

- 第一节 群体间的关系/217
 - 一、群体间的依存与制约关系/218
 - 二、群体间行为矛盾的常见原因/220
 - 三、群体间关系的二维模式/221
- 第二节 合作与竞争/222
 - 一、合作与竞争的含义/223
 - 二、合作与竞争的行为实验研究/225
 - 三、合作与竞争的影响因素分析/227
- 第三节 群体冲突/229
 - 一、冲突的理解/229
 - 二、群体间功能障碍的冲突后果/231

- 三、群体间冲突的原因/232
- 四、引起冲突的策略/234
- 五、管理群体间冲突的技术方法/235
- 六、冲突的组织制度协调办法/237
- 第四节 群体关系与谈判/238
 - 一、谈判的含义/239
 - 二、谈判的过程/239
 - 三、谈判的技能和策略/241

第十章 权力及领导行为

- 第一节 组织管理主体的权力/245
 - 一、组织管理权力主体的理论/245
 - 二、组织的权力/247
- 第二节 组织内部的政治活动/253
 - 一、政治行为的含义/253
 - 二、政治行为的评价与控制/256
 - 三、运用权力的技巧/258
- 第三节 领导的理论/260
 - 一、领导的特质论/260
 - 二、领导的行为论/262
 - 三、领导行为的权变理论/267
 - 四、领导理论的新发展/273

第十一章 组织的理论、结构、发展与变革

- 第一节 组织理论/277
 - 一、古典组织理论/277
 - 二、新古典组织理论/279
 - 三、现代组织理论/280

第二节 组织结构/283

- 一、组织结构及多样化/283
- 二、几种常见的组织结构形式/284
- 三、组织结构发展模式分析/286
- 四、组织设计的变量分析/289

第三节 组织发展与变革/291

- 一、组织的成长与变革的动因/292
- 二、组织变革的个体态度/296
- 三、影响变革的组织因素/301
- 四、组织变革的策略与步骤/302

第十二章 组织行为的新视野

第一节 组织行为的柔性化管理/309

- 一、柔性管理思想的渊源/309
- 二、柔性管理的特征/312
- 三、柔性管理的组织行为途径/314

第二节 组织文化/315

- 一、组织文化与组织行为学/316
- 二、组织文化的含义/316
- 三、组织文化的作用/318
- 四、组织文化的结构/319
- 五、企业文化的建设/320

第三节 组织的知识管理/322

- 一、知识的价值及组织作用/323
- 二、组织的知识管理模式/326
- 三、隐性知识的开发/328

第四节 组织的学习与学习型组织/330

- 一、学习及组织学习的含义/330
- 二、学习型组织/335
- 三、彼得·圣吉的五项修炼/338
- 四、学习型组织的构建模型/340

第十三章 经济人假设与企业治理制度

第一节 经济人假设/347

- 一、人性假设与组织管理/347
- 二、理性的经济人/348
- 三、对“经济人”完全理性观点的修正/351
- 四、“经济人”假设评价/352

第二节 关于“经济人”假设的实验研究/355

- 一、对自利假设的实验研究/355
- 二、对理性假设的实验研究/357
- 三、对社会认可动机的实验研究/359

第三节 “经济人”假设与制度/361

- 一、“经济人”假定理论的意义启示/361
- 二、“经济人”特性对制度设计的价值/363
- 三、“经济人”假设的实践意义/364

第四节 公司治理的约束和激励机制/365

- 一、公司治理关系/365
- 二、公司经理人员的约束机制和激励机制/369

第一章 组织行为学及其历史演变

【本章要点】理解和掌握组织行为学及相关的组织、管理者、现代企业组织发展等问题；了解组织行为学的发展历程及发展历程中的“工业心理学”、“行为科学”等研究；了解霍桑试验的研究历程及主要结论、梅约的人际关系假设以及霍桑试验的研究启示。

【核心概念】组织行为学、组织、正式组织和非正式组织；管理功能、角色和技能；行为科学；霍桑试验；人际关系假设。

第一节 组织行为学的含义

一、组织行为学概念

（一）组织行为学的定义

组织行为学所探讨的主要是组织管理中所面对的人的行为方面的问题。心理学或行为学科学的研究思想和积累的可实证的丰富成果，支撑起组织行为学的知识系统。组织行为学尽管为管理者们所热衷，并且相关知识为管理者的管理实践所印证，但组织行为学的知识基础却来自于另外一种努力——组织行为科学家们的知识求证。

组织行为学研究者们坚持着行为研究科学理念：（1）行为是可观察的、可测量的。组织行为学着重研究的是作为组织成员的人的行为或组织水平的行为。组织行为就是组织种种外显动作和活动的总和。（2）行为是可解释、可预测的。分析和研究行为，就是为了能解释、预测和控制行为。

行为是可解释的。行为是环境和人的人格函数,用公式来表示,即 $B=f(E,P)$ 。公式中的 B 代表行为(Beheavorial), E 代表环境(Enverimont), P 代表人的人格(Personality), f 代表函数。根据这种关系,只要我们弄清了作为组织行为原因的环境因素和人格因素,我们就可以对已发生的组织行为做出合理的解释。

组织行为是可预测的。根据行为与环境和人的人格的函数关系,只要能准确观测环境因素和人格因素,我们就可以准确预测将要发生的行为。当然,所有这些还只是理想的要求。这里作了两个条件假设:弄清影响行为的环境因素和人格因素;准确测量这些因素。行为科学目前的发展水平还不能完全做到对行为的解释和控制,科学的理念和研究的努力仍面临许多困难和实际问题。

组织行为学是研究组织中人的心理和行为表现及其规律,提供预测、引导和控制人的行为的知识,通过提高管理人员的管理能力,以实现组织既定目标的科学。组织行为学关心组织情境中人的行为问题,这其中有从事工作作业人群的问题,包括工作与岗位、缺勤、员工流动、生产率、工作绩效等;组织行为学诉诸管理者视角,研究激励、领导行为和权力、人际沟通、群体构成、学习、态度的形成、变革过程、冲突、工作设计、工作压力等,力求实现管理的有效性。

现代企业经营在组织结构上正在以异乎寻常的方式发生着变化,以行政组织为样本的稳定的金字塔结构开始动摇。伴随企业组织复杂的产权关系和员工工作普遍知识化的要求,企业组织的柔性化和治理结构影响着知识型员工的工作激励,这使组织行为学与经济学、政治学和社会文化学之间有着越来越多的近似的话题。

(二)组织行为学的分析水平

组织行为学在分析和研究组织中人的行为时,通常从三个水平上来进行分析。

第一个分析水平是个体水平。组织是为追求组织目标而工作的个人集合体,任何组织首先是由单个的人组成的,没有个人的工作绩效,也谈不上组织的效率和成就。在个体行为的研究方面,心理学做出了自己的贡献。心理学着重研究个体行为,它对人的需要、动机、人格、知觉、学习、态度等的研究为探讨个体行为的规律奠定了基础。

第二个分析水平是群体水平。在这个水平上主要分析行为与直接的微社会环境的关系,把分析的重点放在组织内的班组、车间、科室和部门等工作中人们的相互影响,也就是说,从群体的层次上分析人的行为。人们在组织中必须结合

成各种群体,如班组、部门、委员会等等。因此,在组织行为学中要研究工作群体的行为,以及在这种微社会的环境中产生的某种社会心理现象。例如,人们在群体中如何一起工作,什么因素决定着一个工作群体的团结协作,群体的凝聚力与工作效率之间有什么关系,如何进行群体决策等等,都属于组织行为学在研究群体行为方面所要解决的问题。

第三个分析水平是在组织水平上的分析。把组织看成一个整体或结构,主要分析行为与更大范围的社会环境的关系。组织行为学的这种较宏观的研究则要借助于经济学、政治学、社会学和文化人类学的理论和概念。例如,组织结构和治理结构及其与组织行为成效的关系,组织文化及其建设、组织发展、组织变革,以及领导行为、激励制度等。

组织行为学要研究个体行为、群体行为和组织行为这三个层次。组织行为学从不同的层次研究人的行为并不是相互矛盾的,而是相互补充的。只有把个人行为、群体行为和组织行为的研究有机地结合起来,才能全面地提高组织的效率,提高组织的管理水平。

(三)组织行为学的相关学科

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。主要的领域是心理学、社会学、社会心理学、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;其他学科的贡献在于帮助理解一些宏观的概念,如群体过程或组织。

• 心理学

心理学力求测量和解释、研究和理解个体的行为。心理学中对组织行为学有贡献的知识是学习理论、人格理论、咨询心理学,而起到最重要作用的是工业心理学家。早期的工业心理学家主要关心疲劳、厌倦和其他与工作条件有关的有效性因素。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、个体决策、工作满意、绩效评估、态度测量、员工选聘、工作设计和工作压力等方面。

• 社会学

与心理学关注个体不同,社会学主要研究社会系统中个体在其中充当的某种角色。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提供有价值成果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