

中国文化背景下
组织行为系列丛书

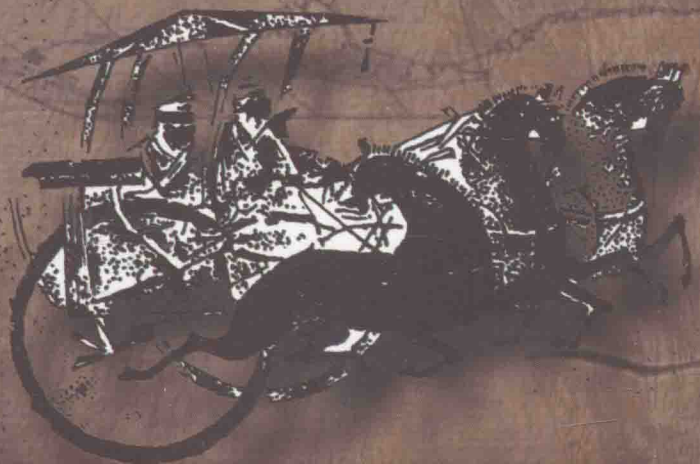
组织行为学： 中国文化视角

(第二版)

杨 忠 等编著

ORGANIZATIONAL

BEHAVIOR



南京大学出版社

中国文化背景下
组织行为系列丛书

组织行为学：中国文化视角

(第二版)

杨 忠 等编著

 南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学:中国文化视角/杨忠等编著. —2版.
南京:南京大学出版社,2010.3

(中国文化背景下组织行为系列丛书)

ISBN 978-7-305-04942-2

I. ①组… II. ①杨… III. ①组织行为学—研究—中国 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 031224 号

出 版 者 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出 版 人 左 健

丛 书 名 中国文化背景下组织行为系列丛书

书 名 组织行为学:中国文化视角(第二版)

编 著 杨 忠 等

责任编辑 唐甜甜 编辑热线 025-83594087

照 排 南京玄武湖印刷照排中心

印 刷 宜兴市文化印刷厂

开 本 787×1092 1/16 印张 33.75 字数 840 千

版 次 2010 年 3 月第 2 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-04942-2

定 价 59.80 元

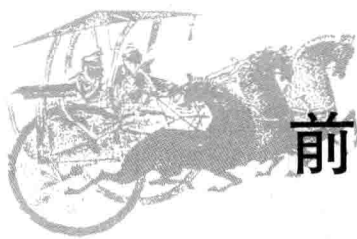
发行热线 025-83594756

电子邮件 Press@NjupCo.com

Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换



前言

著名学者杜维明认为,从全球范围来看,即便是最杰出的思想家,其认定为不言自明的“普世性”真理,其实是区域性的,是一种局部知识形式。管理学知识也不例外,Hofstede(1993)认为,管理不仅在实践上,而且在理论上会受到国家和民族因素的约束,美国文化体现在美国管理理论中,美国管理理论至少有三方面的文化假设是无法被所有国家认同的,包括坚持市场机制、重视个人甚于群体、重视主管甚于员工。

作为管理理论核心内容之一的组织行为学是力图了解、解释、预测及改变发生于组织情境下的人的行为(Wagner & Hollenbec, 1995)。按照台湾学者郑伯坝的理解,文化差异将导致组织行为的歧异,进而影响到组织绩效。当东西方文化差异很大时,彼此所展现的组织行为不但有所不同,而且类似的组织行为所获致的组织绩效也相差甚远。因此,从西方导入某种组织行为概念或理论模型时,必须考虑文化差异所造成的影响,否则所移植的理论或概念将“橘逾淮则为枳”。

在多年从事组织行为学的教学和研究过程中,我也深深地体会到,倘若想直接利用发端于西方的组织理论模型和概念,来解释和预测中国文化背景下的组织中人的行为,难免会产生“隔靴搔痒”,甚至于“南辕北辙”之感。细想之,一切的缘由皆是因为,组织行为学是不同于制造“坚船利炮”的技术或器物层面的知识,而是根植于特定土壤中的关于“人”的学问,文化因素在其中无疑扮演着极为重要的角色。

正是基于这样的考虑,我们尝试以组织行为学的理论框架为平台,以中国文化为背景,借鉴中国文化研究和中西文化比较研究的成果,对组织行为学的基本问题以及组织行为学在中国文化背景下所呈现的特殊性进行比较系统和全面的讨论,进而著述此书,命名为《组织行为学:中国文化视角》。

本书写作有以下几个特色:

1. 充分注重经验证据。对组织行为学基本问题的讨论,均是建立在实证研究基础之上,本书尽可能引用国外和国内第一手研究文献资料。对组织行为的文化特殊性问题的讨论,则尽可能引用国内外企业管理的权威成果,利用中国文化背景下对行为规律的研究成果,以及中西文化比较研究的成果。

2. 大量采用经典案例和实例。章节行文中大量采用新鲜生动、原汁原味的中国企业案例,对组织行为在企业中的表现,以及中国企业中的组织行为的特殊性进行现象描述,以帮助读者理解组织行为学的基本问题和文化特殊性问题。每章节后均有案例或辅助材料,以供读者结合所在组织环境,系统思考中国文化背景下的组织行为问题。本教材既强调科学严谨的态度,在理论描述及分析中选词精准、表达规范;也强调文章的可读性,所选案例的视角独特有趣,语言生动活泼。

3. 理性看待中国传统文化。正如台湾学者殷海光所言,我们没有盲目维护传统的必要,但是如果传统里有许多规范和文化要件在继续发挥它们的积极功能,那我们就无理由因为要反传统而把它们反掉。本书详细叙述了宗法人伦、仁爱孝悌、见利思义以及内圣外王的思想在中国企业中的体现,同时也重点分析了面子、关系、忍耐、中庸等体现中国人特点的文化特殊性对组织行为的影响。对于中国传统文化要素利弊得失的分析,本书尽量做到客观和合理。

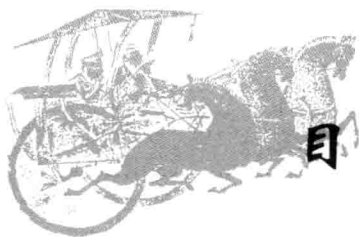
本书可以作为管理专业本科生和研究生,MBA 和 EMBA 学员的组织行为学教材;也可以作为社会学、心理学、管理学等专业领域的学者和教师的参考资料;对于在中国情境下从事组织管理的经理人员,包括三资企业的外方管理人员,都具有较强的参考价值。

本书由我确定写作的指导思想、主要内容、基本观点和写作框架,并统合各章内容和写作风格。参与本书写作的是我指导的博士和硕士研究生们,他们是郭培芳(第1章)、蒋安祎(第2、3、5章)、刘伟豪(第4章)、张骁(第6章)、何军(第7章)、王言峰(第8章)、陈婷婷(第9章)、李宁(第10章)、王清晓(第11章)、张雪冰(第12章)、王维诚(第13章)、苍玉权(第14章)、张华(第15章)、陈扬(第16章)。本书第二版在第一版的基础上,加入了最新关于组织行为的研究成果,此外,我们还跟踪了书中案例的最新进展,或相关的最新案例,对书中的案例进行补充、更新和完善。参与本书第二版修订的有张骁(第1、2、3、4、5章)、冯帆(第6、9章)、苍玉权(第7章)、王言峰(第8章)、李嘉(第10章)、徐彪(第11、12章)、顾慧君(第13、14章)、金辉(第15、16章)。好学上进又富有朝气的他们与我组成了一个绩效显著的团队,团队成员经历无数次讨论甚至争论,不同思想和观点相互碰撞,激发了大家的激情和灵感,终于形成了较成熟的文字。本书是团队精神和团队活动的成果,在此我对各位作者表示诚挚的谢意。

书中的缺点和不当之处,敬请读者批评指正!

杨 忠

2009年12月20日



目 录

第 1 章	组织行为学导论	1
	组织行为学概述	1
	文化与组织行为学	8
	中国文化背景下的组织行为	12
	本章回顾	17
	关键术语	18
	复习思考题	18

I 个体行为篇

第 2 章	个体心理与行为	21
	知觉与行为	21
	学习与行为理论	33
	人的行为模式	40
	本章回顾	42
	关键术语	43
	复习思考题	43
	案例 2-1 《韩非子·说难》故事两则	44
第 3 章	个体特征与行为	45
	人性理论	45
	人格理论	49

	能力与行为.....	69
	态度与行为.....	78
	本章回顾.....	88
	关键术语.....	90
	复习思考题.....	90
	案例 3-1 伍尚	91
	案例 3-2 解读史玉柱	92
第 4 章	激 励.....	96
	激励概述.....	96
	内容型激励理论.....	98
	过程型激励理论	107
	强化理论	113
	激励理论在中国文化背景下的综合运用	117
	本章回顾	122
	关键术语	123
	复习思考题	123
	案例 4-1 李嘉诚的用人与激励之道	123
第 5 章	压力管理	126
	压力及其影响	126
	压力源	131
	工作压力管理	139
	本章回顾	145
	关键术语	146
	复习思考题	146
	案例 5-1 台积电的 EAP	146

II 群体行为篇

第 6 章	群体行为	153
	群体的概念及分类	154
	群体结构	156
	群体过程	165
	如何在中国文化情境下提高群体绩效	176
	本章回顾	180
	关键术语	181
	复习思考题	181
	案例 6-1 关羽行为背后的道德规范	182
	案例 6-2 林冲缘何没有当老大	184

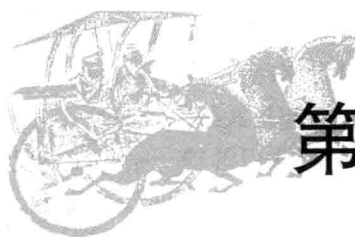
	案例 6-3 三国刘氏集团的发展、壮大及没落	185
第 7 章	决策行为	187
	决策的概念及分类	187
	个体决策	189
	群体决策	193
	个体决策与群体决策的比较	198
	决策的影响因素	199
	中国文化背景下的决策创新	209
	本章回顾	211
	关键术语	212
	复习思考题	212
	案例 7-1 王遂舟的成与败	213
第 8 章	团队管理	216
	认识团队	217
	团队的形成及分类	221
	如何建设高效团队	225
	中国文化对团队建设的影响与塑造	238
	本章回顾	241
	关键术语	242
	复习思考题	242
	案例 8-1 医院糖尿病团队管理模式	242
	案例 8-2 华帝燃具股份有限公司高层管理团队建设	245
第 9 章	沟 通	247
	沟通的内涵	247
	沟通的分类	250
	有效沟通	262
	中国文化背景下的有效沟通	266
	本章回顾	269
	关键术语	269
	复习思考题	270
	案例 9-1 拐弯抹角的沟通与人情关系的营造	270
第 10 章	领 导	272
	什么是领导	273
	领导特质理论	280
	领导行为理论	289
	领导权变理论	294
	领导理论的当代发展	301

	中国文化背景下的领导	307
	本章回顾	314
	关键术语	314
	复习思考题	315
	案例 10-1 柳传志——联想管理三要素	315
第 11 章	冲突与冲突管理	320
	冲突的基本概念	321
	冲突产生的根源	328
	冲突分析	337
	冲突管理的一般理论	340
	中国文化背景下的冲突管理	347
	本章回顾	353
	关键术语	354
	复习思考题	354
	案例 11-1 联想收购 IBM PC 业务	355

III 组织行为篇

第 12 章	权力与组织中的政治行为	359
	权力的定义与内涵	359
	权力的来源与类型	361
	权力的延伸——权威与权势	366
	组织中的政治	373
	权力的运用	379
	本章回顾	384
	关键术语	385
	复习思考题	385
	案例 12-1 李广将军	386
	案例 12-2 柳传志: 公司政治的境界	387
第 13 章	组织理论与组织设计	389
	组织设计的基本维度	389
	古典组织理论与组织特征	395
	权变组织理论与组织特征	397
	组织结构设计	403
	中国文化特征与组织设计	411
	本章回顾	417
	关键术语	418
	复习思考题	418

	案例 13-1 宏兴公司的组织结构	418
第 14 章	组织文化	423
	文化的含义	424
	组织文化概述	430
	组织文化的民族性、世界性与多样性	439
	中国文化背景下的组织文化建设	443
	本章回顾	449
	关键术语	450
	复习思考题	450
	案例 14-1 理念与行为的冲突——关于官僚文化	451
	案例 14-2 西安杨森的组织文化	452
第 15 章	组织变革	455
	组织变革概述	456
	组织变革的阻力及对策	462
	组织变革的类型、层次、方法和实施模式	483
	中国文化背景下的组织变革特点及措施	490
	本章回顾	493
	关键术语	494
	复习思考题	494
	案例 15-1 中国的农村改革	494
	案例 15-2 北京同仁堂的变革复兴	496
第 16 章	组织发展	500
	组织发展的概念与基本价值观	501
	组织发展的机制与过程	505
	中国文化背景下的组织发展	511
	本章回顾	517
	关键术语	517
	复习思考题	517
	案例 16-1 新华航空的组织发展与文化重组	518
	参考文献	520



第1章

组织行为学导论

组织行为学概述

行为科学与 组织行为学

19 世纪末 20 世纪初泰勒(F. W. Taylor)提出了“科学管理理论”，同时德国的马克斯·韦伯(Max Weber)与法国的亨利·法约尔(Henry Fayol)也提出各自的组织管理理论，并由英国人林德尔·厄威克(Lyndall Urwick)集其大成。这些古典管理理论，昭示着管理开始从经验走向科学，资本对劳动的控制

逐渐趋向完全。

彼得·德鲁克在《新现象》一文中曾对泰勒大加褒扬：“科学管理不过是一种关于工人和工作系统的哲学，总的来说它可能是自联邦文献以后，美国对西方思想作出的最杰出的贡献。”但是他同时承认，“科学管理”是“一个解放的、先驱的见解”的同时，其弱点也同样是致命的：“尽管取得了世界性的成功，但仍然没有成功地解决管理工人和工作的。”古典管理理论无力应对组织中工作压力日趋膨胀、劳资关系日益紧张的局面，为此行为科学应运而生。

行为科学的研究肇兴于上世纪 20 年代末、30 年代初的霍桑试验。霍桑试验的研究结果否定了古典管理理论对于人的假设。试验表明工人不是被动的、孤立的个体，影响其行为和生产效率的最重要因素不是待遇和工作条件，而是工

作中的人际关系。美国管理学家乔治·梅奥据此提出了人际关系理论,并指出:职工是“社会人”,受集体影响,追求友情、安全感、归属感;满足工作人员的社会欲望、提高工人士气,是提高效率的关键;组织中存在着非正式组织。

人际关系理论作为早期的行为科学,引导人们重新认识管理——管理不仅要达到对组织形态、结构或工作效率的认识,更重要的是要达到对人的认识。在此后的数十年间,众多的管理学家都积极去寻求对人的心态和人性的认识。1949年,美国芝加哥大学进行了一项“个人行为与人群行为”的课题研究,这次研究首次提出了“行为科学”的名称。从广义来说,行为科学包括一切程度不同的与人有关的科学,例如生理学、解剖学、语言学、人类学、精神病学、经济学、社会学等等。行为科学就是利用这些学科的观点、方法和知识研究探讨人的行为规律。其中,心理学、社会学、人类学和社会心理学占据了行为科学研究的核心地位。行为科学自诞生几十年来已经取得了丰硕的研究成果,并广泛应用于政治、经济、军事、教育等社会生活的方方面面。

作为行为科学的一个分支,组织行为学(organizational behavior, OB)是探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,从而运用这些知识来实现组织行为的有效性。这里的组织,包括政府组织、民间组织、工商企业、教育机构、医疗卫生机构等等。

组织行为学研究的是工作环境中人的行为。研究组织行为,通过发现组织环境对组织行为产生影响的规律进行调整控制,从而实现良好的组织绩效,建立高绩效的组织,同时促成组织成员的个人目标。

1912年美国心理学家闵斯特伯格(H. Munsterberg)出版的《心理学与工业生产率》一书,已经将心理技术引入挑选和培养合格工人的过程之中。在梅奥提出人际关系理论之后,现代社会心理学之父、德国心理学家勒温(Kurt Lewin)提出了场理论。他把场理论用于群体行为,提出了群体动力学概念(group dynamics)。群体动力就是指群体活动的动向,而研究群体动力学就是研究群体活动动向的诸多因素。美国心理学家马斯洛(A. Maslow)接着又提出作为人的动机基础的需要层次理论。群体动力学理论与马斯洛的需要层次论对组织行为学的形成和发展具有深远影响。

从研究对象来看,组织行为学对行为的分析在三个不同层次上进行:个体、群体和组织。

个体是构成组织的基本单位。组织行为学对个体的行为进行微观的考察研究,考虑影响人的行为的各种心理因素,即人对于周围环境的知觉与理解,包括人的思维方法、归因过程、动机、个性、态度、情感、能力、价值观等方面。所有这些又与实际活动中的需要、兴趣、达到目标的行为有着密切的关系。

群体行为主要研究的是群体行为的特征、作用、意义,群体内部的心理与行为,群体之间的心理与行为,群体中的人际关系和信息传递方式,群体对个体的影响,个人与组织的相互作用等等。

组织行为学研究组织变革的策略与原则,变革的力量及其成就衡量方法等,对变革进行目标管理。此外,工作生活质量,工作的扩大化与丰富化,人际和环境诸

因素的合理安排,各种行为的测评方法等方面,也都在组织行为学研究范围之内。

20 世纪后期的组织行为理论,借助系统方法和权变方法而发展至成熟,在理论形态上实现了早期的组织结构论与中期的人群关系论的新的综合,克服了以往理论的片面性,从而达到系统的理论境界。

组织行为学的现状, 及其面临的挑战

组织行为学作为现代管理体系的重要组成部分、工商管理的主干课程,其重要性日益显现。尤其是在我国正处于重新判断人的价值,改革经济和政治组织的转型时期,面临着众多挑战:全球化竞争,劳动力多元化,员工忠诚度减弱、趋向老龄化,失业形势严重,组织伦理道德体系的缺位,对产品质量和生产率要求越

来越高……组织行为学可以为这些问题提供答案,至少能提供一些有意义的启示或线索。组织行为学研究的核心内容主要包括:态度形成与知觉、价值观、激励、工作压力、人际沟通、领导、群体结构、冲突、工作设计及变革过程等。

组织行为学致力于运用系统研究(systematic study)来实现对行为的预测和管理。支撑组织行为学研究逻辑的正是这样一种信念:行为一般是可以预测的,人们的行为中确实存在一些基本的一致性。然而,这种行为的一致性、一贯性或特殊性,并不仅与其主体特质相关,只有在相对稳定的文化情境体系之中,这种行为的一致性才显出意义。举例来说,当管理者当面夸赞下属聪明时,在西方文化背景下,他对下属所作回复内容的心理预期是下属将表示感谢,但在我国,管理者则习惯于下属对此表示谦虚。如果抹去相应的情境,那么既无法预测下属的反应,下属所作的任何回答也都失去判断价值。同时,从某种意义上说,文化塑造了行为的规律性,行为的理性判断标准来自于文化规范。人类学家威廉·A·哈维兰认为,界定正常行为的标准都是由文化本身决定的,文化定义了什么是正常行为和不正常行为。^①而组织行为学所要解决的问题,就是预测正常的行为,管理不正常的行为。

事实上,在经济全球化的今天,在组织中如何实现跨文化管理,正是组织行为学所面临的一大挑战。

组织中的个体的复杂性与来源多元化,要求组织行为学结合相应文化情境实现对个体行为的预测和管理。

在知识经济时代,人的价值日益显现,而人之为人的特殊性矛盾也日益突出。目前,组织的构成在性别、种族、国籍等方面正变得越来越多样化。员工在工作时不可能把自己的文化价值观和生活方式偏好放在一边,组织所面临的挑战是通过认识和研究不同的生活方式、家庭需要和工作风格来使自己适应各种各样的人群。组织管理者必须承认差异,采取保证员工稳定和提高生产率的方式来对差异作出反应。同时,这种员工背景的多元化既是社会发展的结果,反过来又提高了组织的创造性和革新精神,通过鼓励不同的观点来改善决策质量,促进了社会的包容与进步。

^① 威廉·A·哈维兰:《文化人类学》(第10版),上海社会科学出版社,2006年版,第132页。

组织边界的模糊性与开放性,要求组织行为学重新审视组织面临的经济、文化背景。

在全球一体化的今天,组织行为学研究的客体发生了变化。传统经济中,组织行为学研究人在封闭组织中的行为,而随着知识经济的到来,组织在信息化、网络化革新进程中越来越趋向于开放,组织内的物理、技术、社会和个人等因素持续和外部环境中的各种因素发生联系,尤其是外部的经济、文化环境。这就使得传统的组织行为学研究必须转向对开放型组织的考察。这种组织边界的模糊性与开放性,要求组织注重分权,要求员工职业素质的提高,要求由重视组织需要转变为重视组织需要与雇员需要的平衡。

此外,在组织行为研究过程中对文化的重视,可以更有效地应对员工利益与组织利益冲突所造成的道德困境——这是制约现代管理制度革新的重要因素。

组织行为学研究 前沿介绍

随着组织行为学研究的日益深入,组织行为学的研究主题越来越深入,研究领域不断扩大,研究视角也不断丰富。组织行为学研究的最新趋势突出表现在对印象管理、心理契约、组织承诺、组织公民行为、变革型领导和领导者—成员交换关系等方面的探索和讨论。更为详细的介绍分散在本书的各个章节,此处仅进行

概览式的梳理。

印象管理

印象管理的思想萌生于马基雅维利主义^①,反映了马基雅维利对如何控制人类行为的理解,这对印象管理研究有重要影响。而美国著名社会学家戈夫曼(Goffman)则是对这一领域的研究真正产生划时代作用的人,他在其《日常生活中的自我呈现》(1959)一书中提出“印象管理就像戏剧”,认为人际互动中一方的兴趣在于控制别人的行为,使对方通过对自己行为的理解,作出符合自己计划中的行为反应。^②但是,戈夫曼的研究也有其显而易见的局限,他作为一个社会学家,忽略了个体内在心理因素的重要性,只重视外部因素的作用,只关心个体在现实社会中扮演的角色。

20世纪60年代和70年代有关印象管理的研究得到了稳定的发展,但是,社会心理学家和人格心理学家一般把印象管理看成一个边缘性概念,或者看成研究过程中的污染源和人为因素,或者看成主要与广告、商业或政治等领域有关的课题。20世纪80年代以后,对印象管理的概念分析出现了明显的变化,引起了更为广泛的研究。Leary和Kowalski(1990)对之前研究者提出的印象管理定义进行简化和分析,发现各种不同定义基本上都包含两个成分或过程,即印象动机和印象构建,前者指个体试图控制他人的愿望或动机,后者指个体决定给他人

① 刘娟娟:《印象管理及其相关研究综述》,见《心理科学进展》,2006年第14卷第1期,第309—314页。

② Goffman, Erving. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday, 1959.

产生什么印象并如何产生这种印象。^①近半个多世纪以来,有关印象管理的实证研究在社会学、心理学、管理学和沟通学领域中得到了迅速发展。时至今日,印象管理的相关研究已经初具规模并自成体系。

心理契约

对于心理契约内容的研究最早可追溯到20世纪20年代,梅奥在霍桑试验中对物质因素和非物质因素如员工报酬、组织对员工的关心、群体规范和工作保障问题的关注。^②然而对心理契约理论的探讨,真正开始于1960年组织心理学家Argyris提出心理契约概念,他在其《理解组织行为》(1960)一书中使用“心理的工作契约”来描述工厂下属与主管之间的关系。^③尽管没有对心理契约的概念进行明确的定义,但是他开创了心理契约研究的先河。

多年来,学者们在心理契约的概念上一直存在争议,但就目前来看,心理契约主要存在广义和狭义两种理解。^④在对心理契约概念的本质进行争论的同时,学者们也对其内容和结构展开了广泛的研究,主要有二维和三维结构两种观点。最早对心理契约进行维度划分的是Mac Neil(1985),他从理论的角度将员工与组织之间的契约划分为交易契约和关系契约两种类型。尽管此后大多数研究者支持这一说法,但Ruosesuan and Tjorimala(1996)在研究中指出,当组织的环境强调人际配合、团队取向时,心理契约中可能包括三个维度:交易维度、关系维度和团队成员维度。其结论也得到了不少学者的验证。^⑤

20世纪90年代以来,随着雇佣关系性质发生改变,理论界掀起了心理契约研究的热潮。研究内容不断深入,研究方法不断更新,研究范围也在不断扩大,如今已包括了心理契约的概念,内容,心理契约与离职意向、组织承诺、组织满意感、工作绩效、组织公民行为等相关变量的研究,心理契约的测量,心理契约违背,理念型心理契约等,^⑥并已取得了不少成果。

组织承诺

组织承诺的概念最早源于Whyte于1956年所写的*The Organization Man*一书,书中指出人不仅为组织工作、隶属于组织,而且相信组织是个人最终追求的归属。其中隐含的即强调人对组织的情感依附与归属^⑦。组织承诺的第一个定义来自于美国社会学家Becker(1960)早期单方面投入理论。他提出承诺是由

① Leary, M. R., R. M. Kowalski. Impression Management: A Literature Review and Two-component Model. *Psychological Bulletin*, 1990, 107: pp. 34-47.

② 王浩、罗军:《心理契约研究综述与展望》,见《科技进步与对策》,2009年第26卷第9期,第155—160页。

③ Argyris, C. *Understanding Organizational Behavior*. London: Tavistock Publications, 1960.

④ 张剑苗:《有关心理契约的文献综述》,见《管理观察》,2009年第6期,第213—215页。

⑤ 朱蕾:《基于心理契约的组织公民行为研究》,见《山东大学硕士学位论文》,2007年版。

⑥ 王明辉、彭翠、方俐洛:《心理契约研究的新视角——理念型心理契约研究综述》,见《外国经济与管理》,2009年第31卷第13期,第53—59页。

⑦ Whyte, W. *The Organization Man*, Garden City. NY: Doubleday Anchor Books, 1956.

单方投入而产生的维持“活动的一致性”的倾向。在组织中,这种单方面投入可以指一切有价值的东西,如:福利、精力、已经掌握的只能用于特定组织或岗位的技能等。他认为组织承诺是员工随着其对组织的“单方投入”的增加而不得不继续留在该组织的一种心理现象。^① Becker 提出这一概念后并未进行系统的研究,因而未能引起社会的重视。

从 20 世纪 70 年代开始,国外对于组织承诺的研究开始兴盛起来。许多研究发现,组织承诺能有效地解释和预测成员的旷工、怠工和离职行为,而且组织承诺可作为衡量组织绩效的指标。总结学者们的研究,最为普遍接受的组织承诺的定义是 Meyer & Allen (1991)^②提出的多重构面的方式来衡量组织承诺,依据对组织情感上的依附、离开组织成本的认知及留在组织中的义务将组织承诺分为情感性承诺、规范性承诺和持续性承诺三个方面。国内学者在 20 世纪末开始了对组织承诺的研究。凌文轮、张治灿、方俐洛 (2000)^③运用因素分析等实证方法,通过对 2 000 人的样本进行分析,得到了中国背景下组织承诺的五因子模型,在 Meyer & Allen 三维度结构的基础上增加了理想承诺和机会承诺两个维度。

组织公民行为

Barnard 在 1938 年提出了组织存在和发展的三大条件之一“想要合作的意愿”(willingness to cooperate)^④。Organ 认为,Barnard 所提出的“想要合作的意愿”与 Roethlisberger 和 Dicksion (1964)对霍桑实验中“非正式组织”的研究包含了组织公民行为的精髓,可谓组织公民行为的起源。

1983 年,Beteman 和 Organ 结合以往的研究,首次创造性地提出了“组织公民行为”(Organizational Citizenship Behavior, OCB)的概念。1988 年,Organ 又正式将组织公民行为定义为“在组织正式的薪酬体系中尚未得到明确或直接的确认,但就整体而言有益于组织运作成效的行为总和。”但是后来 Organ 认为该定义并不确切,因为在研究中发现组织公民行为和职务要求的行为有一些交叉重叠部分,而且即使是职务行为,大部分也没有获得直接的报酬。所以 1997 年,Organ 把组织公民行为与 Borman 和 Motowidlo 在 1993 年提出的“周边绩效”概念相联系,重新将组织公民行为定义为一种“有助于保持和改善那些支持任务绩效完成的社会和心理的行为”。^⑤

自 1983 年 Beteman 和 Organ 首次提出组织公民行为的概念以来,组织公民行为的研究得到了快速的发展。对组织公民行为的研究大致包括组织公民行为

① Becker, H. S. Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 1960(66): pp. 132-142.

② Meyer, J. P., N. J. Allen. A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1991, 1: pp. 61-69.

③ 凌文轮、张治灿、方俐洛:《中国职工组织承诺的结构模型研究》,见《管理科学学报》,2000 年第 2 期,第 78—83 页。

④ Barnard, C. I. *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938.

⑤ Organ, D. W. Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Cleanup Time. *Human Performance*, 1997(10): pp. 85-97.

的前因变量研究、组织公民行为的结果变量的研究和组织公民行为的动机研究三个方面。^①

对组织公民行为的前因变量的研究认为,工作满意度、组织承诺、组织公平感、组织支持感、社会规范、尽职尽责、积极情感和消极情感、角色感知、工作特征等都和组织公民行为显著相关。对组织公民行为的结果变量的研究主要集中在组织公民行为对组织绩效的影响上。大量的研究表明,组织公民行为可以提高组织绩效。对组织公民行为的动机研究主要是探讨引起组织公民行为的内在驱动因素。研究表明,组织公民行为的动机大约有以下几种:利他动机、印象管理、破坏他人形象和其他一些潜在的动机(对内疚的补偿,对个人生活的不满等)。

随着研究的深入,组织公民行为理论得到了不断的发展和完善。如今,对组织公民行为的研究已经拓展到人力资源管理、市场营销、医疗和健康管理、社区心理、战略管理、经济等各个领域。

变革型领导

变革型领导(transformational leadership)的概念最早是由 Burns(1978)在著作《领导学》(*Leadership*)一书中提出的,他首次将变革型领导和交易型领导区分开来,并认为这两种领导方式是统一连续体上的两个极端。Burns 是以马斯洛需要层次理论来界定变革型领导的概念的,他认为变革型领导是领导与下属之间彼此提升成熟度和动机水平的过程。^②

Bass(1985)在其著作《领导与超越期望的绩效》(*Leadership and Performance Beyond Expectations*)一书中发展了 Burns 的观点,他指出变革型领导与交易型领导并不是相互排斥的两个极端,而是相互独立的两种领导方式。Bass 认为变革型领导通过让下属意识到自己所承担任务的重要意义来激发其高层次的需求,建立相互信任的氛围,促使下属为了组织的利益牺牲自己利益,并达到超过原来期望的结果。^③ Bass 早期认为变革型领导主要包括三个维度:魅力—激励领导(charismatic-inspirational leadership)、智力刺激(intellectual stimulation)和个性化关怀(individualized consideration)。随后,Bass 等学者进一步把魅力—激励领导区分为魅力和激励两个维度,并建立了相应的评价工具 MLQ(multifactor leadership questionnaire)。MLQ 目前已经成为变革型领导研究中使用最为广泛的问卷,但是也有一些实证研究对 MLQ 问卷提出了质疑。如 Den Hartog 等发现变革型领导的四个维度全部载荷在同一个因子上,而不能区分为四个不同的维度。^④ 李超平和时勘通过对 149 名管理人员的调查结果的验

① 姚圣娟、王浩彬、高杰:《人力资源管理创新——组织公民行为文献综述》,见《华东经济管理》,2007年第21卷第7期,第112—117页。

② Burns, J. M. *Leadership*. New York: Harper and Row, 1978.

③ Bass, B. M. *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: Free Press, 1985, pp. 3-242.

④ Den Hartog, D. N., J. J. Van Muijen, P. L. Koopman. Transactional Versus Transformational Leadership: An Analysis of the MLQ. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1997, 70, pp. 19-34.