



新体系经济管理系列教材

组织行为学

ZUZHI XINGWEI XUE

谢开勇 主 编

邓学芬 余 禾 张 俊 副主编



清华大学出版社



组织行为学

谢开勇 主 编

邓学芬 余 禾 张 俊 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书结合中国实际,着眼于培养学生应用能力,改变以往同类教材理论内容偏多的现象,可有效提高学习者兴趣和应用技能。全书共分为10章,分别为:绪论、个体行为、组织承诺、群体行为、团队、领导、激励、沟通与冲突、组织设计与组织文化以及组织变革与发展。为提高本书的应用性,在保证理论的完整与系统前提下,书中各章中有案例、资料、小贴士,章末还有团队练习、测试、章末案例和作业题,以期最大限度地体现教学的实践性和应用性。

本书可作为高等学校管理类专业的教科书,也可供其他专业的学生选用和企业管理人员参考阅读。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学 / 谢开勇主编. — 北京:清华大学出版社,2011.10
(新体系经济管理系列教材)

ISBN 978-7-302-26986-1

I. ①组… II. ①谢… III. ①组织行为学—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 199533 号

责任编辑:徐学军

责任校对:宋玉莲

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市李旗庄少明印装厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:22.75

字 数:524 千字

版 次:2011 年 10 月第 1 版

印 次:2011 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:39.00 元

产品编号:041012-01

FOREWORD

前

言

自 20 世纪 80 年代以来,组织行为学在国内受到越来越多的关注,在各高校管理类人才培养中,都作为主干课程列于培养计划中。

通过二三十年的发展与建设,虽然目前有关组织行为学的教材种类繁多,但面向应用型本科高校开发的公认的好教材并不多,很多教师仍感觉难以选到合适的教材。针对这一现状,应清华大学出版社相邀,本着“摒弃市场化行为,为培养应用型人才服务”的目标,我们编写了这本以培养学生应用能力为主的教材。

本书可分四大部分:组织行为学基本理论、个体心理与行为、群体心理与行为和组织心理与行为,教材结构体系简洁完整。

本书编写贯彻了“理论简约够用,突出应用”的原则。在“简约够用”方面,把握了理论的“新”与“准”。所谓“新”,就是把组织行为学的最新研究成果及时反映出来;所谓“准”,就是准确地体现理论体系脉络、概念与规律等。在“突出应用”方面,我们下了工夫,体现在:章前引导性案例,给予学生感性认识,为理论学习提供“先行组织者”;章末实践性案例,利于学生巩固性地和应用性地学习;“团队练习”强调学生认知的交流与沟通,取长补短,互帮互学;“心理测试”进一步促进了对知识的理解、掌握与应用;“推荐阅读材料”为学生提供应用拓展支撑。

本书由谢开勇、李萌、丰小艳负责编写第一章,谢开勇、徐艺菊、简杰负责编写第七章,邓学芬负责编写第五章、第六章,余禾负责编写第二章、第四章,张俊负责编写第三章、第九章,刘诚负责编写第八章,宋宝莉负责编写第十章。全书由谢开勇教授总纂。

本书可作为高等学校管理类专业的教科书,也可供其他专业的学生选用和企业管理者阅读。本书建议教学学时为 40~48 学时,其中课堂内外应用性练习为 6~8 学时。

本书提供课件、教案、习题答案、案例分析等教学资料,需要的读者可发邮件至 yong.595959@163.com 索取。

本书的出版得到清华大学出版社的鼎力支持,同时也得到四川省教育厅“企业管理”重点学科建设项目和西华大学“组织行为学”精品课程建设项目的支持,在此深表感谢。

由于作者理论修养和实践经验的局限,本书难免存在不足与缺陷,恳请读者斧正。

编者

2011 年 10 月

CONTENTS



第一章 绪论	1
第一节 组织行为学概述	2
一、组织	2
二、组织行为	5
三、组织行为学	7
四、组织行为学与管理心理学	8
第二节 组织行为学的研究目的、对象与方法	10
一、组织行为学的研究目的	10
二、组织行为学研究对象	10
三、组织行为学研究方法	12
第三节 组织行为学的发展沿革	16
一、组织行为学产生的原因	16
二、管理中的人性假设	23
第四节 组织行为学发展趋势与面临的挑战	28
一、组织行为学发展趋势	28
二、组织行为学面临的挑战	29
本章小结	31
团队练习	32
测试	32
章末案例	33
作业题	35
第二章 个体行为	37
第一节 知觉与归因	38
一、知觉的含义	38
二、知觉的过程	40
三、知觉偏差	42
四、归因的概念	44
五、归因理论	45

六、归因偏差	46
第二节 个性	47
一、个性的含义	47
二、个性的分类	48
三、个性差异和管理	51
第三节 价值观与态度	54
一、价值观的概念与分类	54
二、价值观对人的行为的影响	56
三、态度的概念	56
四、态度测量方法	58
五、组织中与工作相关的态度	60
第四节 工作压力	63
一、工作压力来源	63
二、工作压力的个体差异	65
三、工作压力调适与管理	67
本章小结	69
团队练习	70
测试	71
章末案例	74
作业题	77
第三章 组织承诺	80
第一节 组织承诺概述	81
一、组织承诺的概念	81
二、组织承诺的结构及其测量	84
三、我国对组织承诺结构的研究	85
四、与组织承诺相关的两个概念	86
第二节 组织承诺的形成	88
一、影响组织承诺的因素	88
二、组织承诺的形成机制	90
三、中西方员工组织承诺形成的文化因素	92
第三节 组织承诺对个体行为的影响	94
一、组织承诺与离职	94
二、组织承诺与工作绩效	94
三、组织承诺与组织公民行为	95
四、组织承诺与工作倦怠	95
五、组织承诺与工作满意度	95
六、组织承诺与人才流失管理	96

本章小结	97
团队练习	98
测试	99
章末案例	99
作业题	100
第四章 群体行为	103
第一节 群体概述	104
一、群体的内涵	104
二、群体的类型	105
三、群体发展阶段	107
四、群体动力论	109
第二节 群体绩效	110
一、群体规模	110
二、群体构成	112
三、群体规范与从众行为	113
四、群体凝聚力	116
第三节 群体决策	118
一、决策群体的组成原则	118
二、群体决策中的“冒险转移”	119
三、群体思维	120
四、群体决策与创新	122
本章小结	125
团队练习	126
测试	127
章末案例	128
作业题	129
第五章 团队	133
第一节 团队概述	134
一、团队的内涵	134
二、团队的类型	137
三、团队的价值	138
第二节 团队建设	139
一、团队创建的突破口：变革	139
二、团队创建的过程	140
三、创建成功的团队	147
第三节 团队管理实践	151

一、团队绩效	151
二、团队激励	152
三、团队授权	154
本章小结	156
团队练习	157
测试	158
章末案例	163
作业题	164

第六章 领导

第一节 领导概述	168
一、领导的内涵	168
二、领导与管理	169
第二节 早期领导理论	172
一、领导特质理论	172
二、领导行为理论	174
三、领导权变理论	176
四、领导生命周期理论	180
第三节 现代领导理论	181
一、魅力型领导理论	182
二、交易型领导理论	183
三、变革型领导理论	183
第四节 实践中的领导	184
一、领导效能发挥的影响因素	185
二、领导效能提高的途径	187
本章小结	193
团队练习	193
测试	194
章末案例	200
作业题	201

第七章 激励

第一节 需要、动机与行为	206
一、需要与动机的含义	206
二、动机与行为	207
第二节 内容型激励理论	209
一、需要层次理论	209
二、ERG 理论	211

三、成就需要理论	212
四、双因素理论	213
第三节 过程型激励理论	214
一、目标设置理论	214
二、期望理论	217
三、公平理论	220
四、强化理论	221
五、综合激励模式	223
第四节 激励实务	225
一、实践中的激励	225
二、激励中需要注意的问题	230
本章小结	232
团队练习	233
测试	233
章末案例	234
作业题	238
第八章 沟通与冲突	241
第一节 沟通	242
一、管理与沟通	243
二、组织沟通的分类	247
三、正式沟通网络	252
四、非正式沟通及其网络	256
第二节 冲突	258
一、冲突的内涵	258
二、冲突观念的演变	261
三、常见的冲突类型及原因	262
四、冲突反应及处理冲突的二维模型	265
第三节 沟通与冲突实践	268
一、沟通障碍及其克服	268
二、解决冲突的策略	273
三、引起冲突的策略	276
本章小结	277
团队练习	278
测试	278
章末案例	279
作业题	280

第九章 组织设计与组织文化	282
第一节 组织设计	283
一、组织结构类型	284
二、组织设计的原则	290
三、组织设计的权变理论	294
四、组织设计与组织文化	296
第二节 组织文化	297
一、组织文化的内涵	297
二、组织文化的功能	297
三、组织文化的创建	299
第三节 组织中的公民行为和政治行为	303
一、组织公民行为的含义	304
二、组织中的政治行为	309
本章小结	313
团队练习	314
测试	315
章末案例	317
作业题	318
第十章 组织变革与发展	321
第一节 组织变革概述	322
一、组织变革的内涵	322
二、组织变革的类型	329
三、组织变革的过程	331
四、组织变革的热点问题	335
第二节 组织发展	339
一、组织发展的内涵	339
二、组织发展的阶段性分析	341
三、组织发展的有效管理	343
本章小结	345
团队练习	345
测试	345
章末案例	346
作业题	348
参考文献	351

第一章

绪论

学习要点及目标

1. 学习和掌握组织的概念以及组织行为学的界定。
2. 理解组织行为学与管理心理学的联系。
3. 掌握组织行为学的研究方法。
4. 掌握组织行为学的产生与发展过程。
5. 描述组织行为学面临的挑战。

核心概念

组织 组织行为学 组织行为学的发展

引导案例

李富的问题

李富是宏远机械制造有限公司的工程师,从事技术开发已经8年,其业务水平在厂里是有口皆碑的。李富为人正气十足,兢兢业业,与上级和下属的关系也很融洽。最近,厂领导任命他为技术开发部经理,接替退休的前任。由于李富在技术开发工作中成绩突出,领导对他担任经理抱有很大希望,大家都期望他在经理岗位上能做出像他干工程师一样出色的成绩来。

上任后,李富感到心中没底,以前他对管理工作不关心,自己向来是靠技术吃饭,加之不愿与人打交道,因此,李富多少感到有点不安。为了能尽快适应新职位,李富工作十分投入,他以身作则,要求下属做到的事情自己先做到,同时主动帮助下属干好他们的工作。一旦发现下属的工作问题,他就会立即纠正,从中获得的成就感和权威感使李富内心很满意。前4个月,李富工作顺利,他自己信心十足,下决心不会辜负领导和同事的厚爱。

可是,最近的情况发生了变化,李富遇到了几个棘手的问题。

首先,员工的积极性有降低的趋势,有时工作分配受阻,分配下去后大家也是应付了事,只有李富在场时大家才干点活儿,李富一离开,员工就偷懒,下属对他也不像以前那般热情,能感觉到,大家有回避他的倾向。

其次,部门内部员工间出现了矛盾,老员工倚老卖老,新员工自命清高,相互推诿责任,互不服气,双方各持己见到李富这里来告状,弄得李富为这些事情伤透脑筋。

最后,他所在的部门与其他部门也出现了矛盾,其他部门把没有完成工作的责任推到他这个部门。虽然这并不是李富的责任,但在中层管理干部会议上,其他部门经理如同商

量好了一起来“针对”他,都埋怨或指责他的部门。

(资料来源:肖志雄,刘宇璟.组织行为学[M].武汉:华中科技大学出版社,2008)

你怎么看待李富的问题?要解决李富的问题需要哪些知识和技能?这样的问题也许看起来很普通,可仔细一想并不简单,你会发觉这不是那么容易回答的。但是,当你学习完本章,笔者相信你就会有新看法了。

第一节 组织行为学概述

一、组织

(一) 组织的含义

组织也叫社会组织,它是人们为达到共同的目标,有序地形成一个动态的、系统的社会共同体。我们可以从以下几方面理解组织的含义。

(1) 组织是由互动的个人组成的人群集合体或组合,是社会单元或社会实体。人群组合是社会组织的存在形式,而其实质则是人们之间的分工与合作。由于这种组合规模较大,又需要高效率地完成既定任务,因此人们之间的分工、合作常常需要严格的、较为正式的规则来协调。这样看来,社会组织又是按着正式规则运行的分工、合作体系。

(2) 组织具有明确共同目标。组织的主要特征是为了达成某一特定的目标,在分工协作的基础上,各自有着明确的任务,在不同的权力配合下,扮演不同的角色。因此,可以说,组织就是对各种不同角色的组合工作。

(3) 组织通过一定的职权关系和规章制度形成了较稳定的内部结构和层次。组织是通过群体努力完成特定目标的社会创造物,它既要求人和物的和谐,更要求人与人的和谐。因此,人是组织的核心,人赋予组织意义。例如,如果一个企业全部员工都离开企业而又没有人接替,那么,这个企业也不成其为组织了。

(4) 组织既有着明确的边界,又是对外开放的,组织与周围社会环境发生相互作用。一方面,组织适应于外在目标的需要,如企业的存在是为顾客生产产品或提供服务,教育机构的存在是为了向人们提供教育,医院的存在是为病人提供医疗服务;另一方面,组织和外在环境之间进行着人、财、物、信息的交流,以保证组织的正常运转。

(二) 组织的构成

组织的构成有以下一些要素。

1. 一定数量的成员

这是组织存在和发展的先决条件。但每个组织对其成员都有一定的资格要求,并非任何人只要愿意都可以成为某个组织的成员。一个人要成为某个组织的成员,首先要求具备这个组织所需要的条件,然后还要履行一定的手续,才能进入组织内部,成为正式的组织成员,在其中获得某个角色地位。因此,现代社会组织都具有明确的边界,一个社会组织的成员数量到底多少,并无限定,小到两人小组,大到成千上万人的企业集团。这些

性质各不相同的社会组织,对成员的要求也相距甚远,有的对资格要求十分严格,有的则较为宽松,有的加入手续十分复杂,有的则比较简单。

2. 特定的活动目标

目标是社会组织最重要的构成要素。它决定着组织的性质、发展方向和规模。组织成员参与组织的动机可能有很大的差别,但他们最终都要统一到共同的组织目标之下。同时,组织目标要能够集中体现他们的共同愿望与利益。特定的组织目标是社会组织存在的依据,指明组织活动的方向。

3. 明确的行为规范

无以规矩,不成方圆。规范是社会组织内成员互动的基础,它是指导个人和团体在面临各种情况时如何思考和行动的趋向。社会组织由于其特有的目标,以及内部精细的社会分工,要把各自独立的行动有机地结合起来,就必须制定严格、明确的社会规范,包括本组织的性质、目标、任务、组织原则、组织成员的地位与角色、权利与义务以及组织活动的规则,等等。

4. 地位分层体系

任何组织内都有一套地位分层体系。地位是人们在社会关系中所处的位置。社会组织为了有效地实现其特定目标,就必须对其成员进行合理配置,在纵向上形成由决策者、管理者和执行者构成的一种支配、服从的层级体系。

5. 物资设备

一定的物资设备是一个组织开展活动所必要的物质基础,包括资金、技术、机器、厂房、办公场所等。不同的社会组织需要不同的物资设备,但不管怎样,一个组织要正常运转,就必须要有相关的物资设备来支持。

(三) 组织的分类

社会组织的种类多种多样,依据不同的标准可以将社会组织划分为不同的类型。

1. 根据组织的目标和功能分类

根据组织的目标和功能可将社会组织划分为以下四类。

(1) 经济生产组织。这种组织的功能是进行生产、制造产品,为社会提供物质财富,其典型代表就是实业公司,它不仅从事物质生产,同时也发挥着服务性、福利性等功能,工厂、商店等都属于经济生产组织。

(2) 政治目标组织。这种组织的功能是通过调整生产、维持秩序、对外联络等手段,来保证社会实现其目标,最大限度地发挥社会组织的能力,主要包括政府机关、政党等。

(3) 整合组织。其功能是调整社会体系各部分的关系,维持社会正常秩序,涉及调解冲突和指导动机,使社会各部分彼此配合,形成和谐的环境。法院、公安局、司法部门等属于整合组织。

(4) 模式维持组织。是以维持现存社会体系的运转的组织,如教会、学校等。模式维持组织的目标取向是对社会文化模式的“维护”。

2. 根据组织目标与受益者之间的关系分类

根据组织目标与受益者的关系可将社会组织划分为以下四种类型。

(1) 互利组织。这类组织的目标是使组织所有参与者都受益,这种组织的成员是由于兴趣而结合在一起的。如各种党派、俱乐部、群众团体等。

(2) 服务性组织。这种组织的目标是使与该组织接触的顾客受益,医院使病人受益、学校使学生受益、律师事务所使委托人受益等。

(3) 营利性组织。这类组织的目标是纯粹获取经济效益,组织经营者和所有者的利益依靠与其他组织竞争、提高工作效率获得。如企业。

(4) 公益性组织。公益性组织的目标是使公众都受益,不仅限于与该组织直接接触者。如军队、警察、税务局和科研机构等。

3. 根据组织对其成员的控制方式分类

根据组织对其成员的控制方式可将社会组织划分为以下三种类型。

(1) 强制性组织。当组织成员不服从其规范的时候,通常采用强迫性手段控制其成员的组织,如监狱、集中营等。

(2) 规范性组织。指组织对成员的控制以内化的规范为主,即成员自动地遵守规范,如宗教组织。规范性组织也可包括自愿性组织。

(3) 功利性组织。这种组织以报酬作为控制其成员的手段,如工业组织、商业公司。

另外,还可以根据组织人数的多少将组织分为小型、中型、大型、巨型组织等类型。

我国一般根据社会组织的性质和职能,将社会组织划分为政治组织、经济组织、文化组织、宗教组织和群众组织等类型。

(四) 组织的作用

组织的作用主要有以下几个方面。

1. 组织能满足人的生产和生活需求

组织之所以得以产生、存在和发展,最重要的原因是组织能满足人的生产和生活需求。首先,组织的形成强化了分工和协作,使人类的生产效率提高,推动了生产力的发展;其次,在生产发展的基础上,满足了人类的各种生活需要。

2. 组织能满足人的心理需求

个人加入一个组织,除了能满足自己的生产和生活需求外,同时也是为了满足其心理上的多种需求。人的心理倾向具有趋同性,个人为避免恐惧、孤独和失望,进入一个组织,可以获得某种安全感,以得到心理上的平衡。如果一个人经常与组织中的其他成员进行争论、交换意见,可以增强自信心。人在组织中也可以达到与人联系交往的目的,获得友谊和支持帮助,如果一个人在组织工作中取得成功,可受到奖励,获得鼓励,受到所在组织及成员的尊重和认可,从而可以获得满足感、自豪感,可以促进他们健康个性的形成。

3. 组织能满足个人价值实现的需求

随着科技的发展,生产社会化程度越来越高,人对组织的依赖性也越来越强。不管工

作性质是单独性的,还是合作性的,都离不开组织的支撑。一个人可能通过自己的奋斗取得某一项成果,但作为终身的事业发展,最终还是要汇入组织的总体的目标中。

个人价值要通过组织的经济价值和社会价值的实现来实现。一个工程师开发出很有价值的科研产品,如果投向市场,需要大批的人力和财力,而他个人是无法承担的。但是组织可以帮助进行科学论证,通过金融系统融资,组织科技人员进行产品进一步开发,组织营销人员调查和开拓市场。当产品占领了市场,赢得了顾客,公司取得了经济效益时,也实现了社会价值,这时,这个工程师才算真正实现了个人的价值。

二、组织行为

今天,组织活动广泛而深刻地影响着人们的生活,以至于任何一个人已不能脱离组织而存在,组织使人们的生活、工作和认知正在发生重大的变革,现代组织中的人们正在迎接前所未有的挑战。因此,将组织作为对象,对组织行为进行深入系统的研究,探讨组织内部结构和演变的规律性,探究组织活动中个体、群体行为的各种因素及相互关系,对于保证人类社会活动的有序进行,增进组织活动的有效性,提高人们的生活质量都是非常重要的。

组织行为应当是指人们在作为组织成员(不管是普通员工还是管理人员)时表现出的行为。但组织成员的行为并不完全属于组织行为。组织成员下班后的业余活动并不属于组织行为。组织行为必须是组织成员在工作过程中表现出的行为。因此,准确地说,组织行为是指各类组织的每位成员在工作过程中表现出的所有行为。

(一) 组织行为的特征

1. 目标性

组织行为具有明确而又具体的目标性。一切社会组织都有自己特定的目标,组织的所有行为都是围绕这一目标展开的。例如,工厂的目标是生产社会所需要的产品,工厂的组织行为就是围绕着产品展开的供、产、销一系列的行为;学校的目标是培养社会所需要的人才,学校的组织行为就是围绕着学生而展开的一系列教育行为。

从这一意义上讲,组织行为就是目标行为。组织目标是组织奋斗的目的,是组织一切行为的总导向,是组织存在的价值体现,是衡量组织有效性的基本依据之一。组织目标确定之后,在外部条件具备的情况下,组织成员的努力就成了组织目标实现的关键。组织目标的实现依靠组织成员的努力。组织成员对组织目标的影响主要是通过他们对组织目标的认同、完成组织目标的技能、敬业和努力程度来实现的,组织要使组织成员对组织目标认同,必须进行目标教育。组织战略目标既是对成员的利益吸引,也是对成员的行为导向,一个组织就是一个利益共同体,组织成员首先有对共同利益的认同,才有进一步对组织目标的认同,而组织的目标教育是实现组织目标的保障。组织确立了目标,还要让组织成员了解目标是什么。了解了目标,还要有实现目标的技能;否则,为组织作贡献就只能是一句空话。要实现组织目标,归根结底要靠组织中每个成员的共同努力,充分发挥他们的潜能,调动他们的积极性,激发他们的热情,鼓励他们的创造精神,提高他们的自信心,增强他们的责任感。

2. 秩序性

任何组织都有其特定的秩序。这种秩序是围绕某一特定目标加以精心设计的。因此,组织行为具有显著的秩序性特征。

首先,组织有一个复杂而正式的结构。社会组织一般都具有一定规模。为了能高效有序地达到目标,就得有一个正式的结构,以保证组织内部分工有序、职责分明,各成员、各部门得以协调一致地行动。

其次,在一定的组织结构的基础上,社会组织内部通常被划分为不同的层次和部门。如一个企业内,上设经理室,下设采购部、生产部、销售部等,各部门各司其职,这样,整个组织行为才能快速高效运作。

再次,为了保证组织秩序行为的形成和正常运作,组织必须制定一系列的规章制度、行为规范。

而组织形成秩序的关键是拥有一个权力核心。组织权力核心用以指挥组织成员的行为,以促进组织目标的实现,这些权力核心还要不时地考核组织的绩效,必要时调整组织秩序以提高效率。

3. 高效率性

社会组织不同于初级社会群体,它实际上是人类为了追求高效率而创造的一种运行形式。因此,社会组织的行为根本上说是理性的,具有高效率性。

首先,在社会组织中,一切以组织整体功能的合理高效为基础,组织成员间的行为多以对事不对人的原则进行。这种状况使组织在活动中奉行“事本主义”,非人格化的特征比较严重。其次,与初级社会群体中成员不可代替的特征比较,现代社会群体中不同组织成员是可以代替的。社会组织是由无数个职位组成的,当一个职位由于某种原因空缺时,很容易就能找到相应的人来补足空缺。因此,组织管理中可以实行成员的淘汰,对不胜任的成员通过轮训、降职、撤职的方式加以更换。

社会组织行为相对于初级社会群体行为最大的两个特点就是高效率和非人格化。这两个特点使人们一方面感觉到社会组织的存在是生产和生活发展的需要;另一方面又感觉到社会组织不需要成员全部个性及感情的投入,并把人看成物的非人格化。

但是,随着管理实践的不断发展,社会组织行为有事本性和人本性统一发展的倾向,既强调高效率行为又注重以人为本。

(二) 组织行为的层次

组织是由个人和群体组成的。因此,组织行为有不同的三个层次:个体行为、群体行为和组织行为。

1. 个体行为

个体是构成组织的最基本细胞,是组织行为学研究的基础和出发点。由于组织都是由个体的人组成的,因此,研究组织行为的基本出发点就是研究组织中的单个成员。这种研究方法一般将重点放在心理学的发展理论和解释的规律上,这些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。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、意志和情绪这些因素也予以考虑,并对他们在工作中的个体行为、作风和绩效的影响进行研究。

2. 群体行为

如果要完成组织的目标,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、部门和委员会这些组织形式。因此,在组织行为学中,一个可以选择的富有成效的方法是分析工作群体的结构与功能、群体的发展过程和内聚力。在群体中,人们是如何工作的,决定一个群体团结和富有成效或分散和一无所有,领导如何影响群体成员及他们的能力,以便他们一起通力协作,以较高的生产率进行工作,等等。这些就是组织有关群体有效功能涉及的几个问题。组织行为学研究的一个重要工作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所产生的见解。

3. 组织行为

组织行为学不仅将其研究重点放在组织中的个体和群体上,而且也要从宏观的角度研究整个组织。研究者力图用社会学的方法来理解组织结构和组织设计是如何影响组织效率和气氛的,是如何有效地进行信息传递,认识组织与环境之间的关系及其影响、组织变革和发展规律的,从而尽可能地提高组织的有效性和效率,改善组织气氛。例如,对各部门分配任务和责任的不同方法可能会影响这些部门的工作能力,以及整个组织的工作效率,组织应用的技术、组织规模、组织年限等因素对组织结构、组织效率的影响,以及组织与外部环境的相互作用与适应等都在考察之列。

在上述组织行为研究的三个基本分析单元——个体、群体和组织中,前两个单元——组织中个体行为和群体行为的研究,构成组织行为学的微观理论,把组织作为基本分析单元而进行研究,构成组织行为学的宏观理论。从不同角度对组织行为进行研究并不相互矛盾,而是相互补充。对组织本质、组织效率的影响因素形成全面、充分的理解要求我们综合每一个方面所获得的知识。

三、组织行为学

对于组织行为学,曾有许多学者从不同层面对其下过定义,但至今还没有形成统一的概念。

美国学者安德鲁 J. 杜布林(A. J. Bhbrin)曾经定义:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个体、群体、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作研究的对象。”

蒙特利尔大学管理学教授和组织心理学家乔·凯利(Joe Kely)所提出的定义是:“组织行为学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,它们怎样对各个成员、对组成这些组织的群体,对其他组织以及对更大些的机构发生作用。”

美国管理学家斯蒂芬 P. 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