



普通高校“十三五”规划教材·经济管理类核心课程系列

组织行为学

基于公共管理领域



王景荣 赵晓妮 © 编著



清华大学出版社

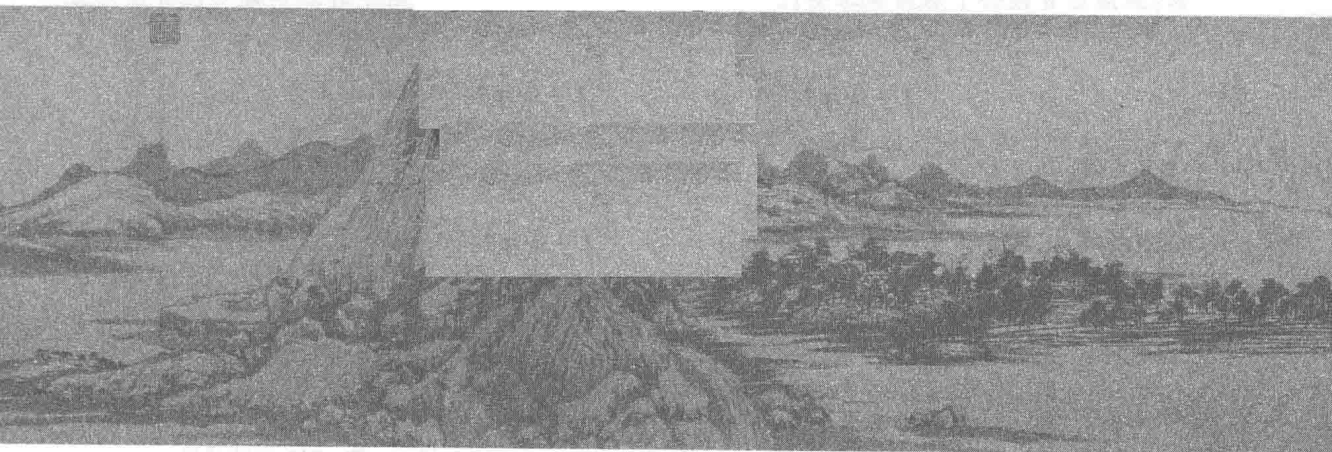


普通高校“十三五”规划教材·经济管理类核心课程系列

组织行为学

基于公共管理领域

王景荣 赵晓妮 ◎ 编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

组织行为学是管理学科中的一门主干课程。本书从微观到宏观,从“个体行为”“群体行为”和“组织行为”三个层面依次展开叙述。主要包括:个体差异、社会知觉与归因、价值观与工作态度、工作环境中的激励、工作设计和工作压力管理;群体行为、团队、沟通、领导;组织结构设计、组织变革与组织学习等内容。本书文字表述尽可能贴近学生思维和生活,力求内容的实效性和阅读的趣味性,同时聚焦前沿动态,链接相关资源,以“行为聚焦”和“拓展阅读”形式呈现。

本书不仅适合于公共管理和行政管理的本科生、研究生、MPA 学生,也可作为从事公共管理和行政管理的工作人员提供专业的理论指导。

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:基于公共管理领域/王景荣,赵晓妮编著. —北京:清华大学出版社,2018
(普通高校“十三五”规划教材. 经济管理类核心课程系列)
ISBN 978-7-302-51406-0

I. ①组… II. ①王… ②赵… III. ①组织行为学—高等学校—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 239129 号

责任编辑:高晓蔚
封面设计:汉风唐韵
责任校对:王凤芝
责任印制:董 瑾

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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:三河市龙大印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:17.25

字 数:402 千字

版 次:2018 年 10 月第 1 版

印 次:2018 年 10 月第 1 次印刷

定 价:45.00 元

产品编号:080873-01

《组织行为学》已成为管理学科中的一门主干课程,它是研究组织系统内个体、群体、组织及其关系的行为规律,以提高管理者描述、解释、预测和控制人行为的能力,提高组织运作效率的科学。《组织行为学》这本书的内容框架从微观到宏观依次是“个体行为”“群体行为”和“组织行为”三个层面。在个体行为部分,主要包括个体差异、社会知觉与归因、价值观与工作态度、工作环境中的激励、工作设计和工作压力管理。在群体层面主要包括群体行为、团队沟通、冲突、领导等。在组织层面主要包括组织结构设计、组织变革与组织学习等内容。

本书的特点表现在以下三个方面:

第一,本书侧重于公共管理和行政管理的组织行为学问题,为了凸显这门课程的重点和难点,在章节设计上和其他课程重叠的部分做了详略取舍,一共选取了13章的内容。

第二,本书突出的亮点在于案例部分,为了让读者更好地理解每章内容,设置了章节前的“引入案例”和章节后的“案例分析”并将其作为重中之重,为了使编写的案例“鲜活生动”,在搜集资料和编写过程中倾注了大量的时间和精力。首先,要求案例源于公共管理领域,其次,要求其内容与时俱进,能够反映当前公共领域的热点和难点。

第三,我们也聚焦前沿研究和最新动态,以“行为聚焦”模块展示。

除此之外,文字表述尽可能贴近学生思维和生活,力争做到既保证内容的实效性也增加阅读的趣味性。本书不仅适合于公共管理和行政管理的本科生和研究生,因其案例的实效性也适合公共管理MPA学生;同时,也为从事公共管理和行政管理的工作人员提供了专业的理论指导。希望读者跟随这本书,探索更多具有实效性和现实性的问题,更好地启发思维。

作者

目 录

第一章 组织行为学概述	1
第一节 组织行为学概说	2
第二节 组织行为学的发展历程与理论基础	6
第三节 组织行为学的研究方法	12
第四节 组织的外部环境	15
第二章 个体差异	20
第一节 个性理论	21
第二节 能力	28
第三节 情绪	34
第三章 社会知觉与归因	41
第一节 知觉	41
第二节 社会知觉与行为	46
第三节 归因理论	55
第四章 价值观与工作态度	60
第一节 态度和行为	61
第二节 价值观	66
第三节 主要的工作态度	71
第五章 工作环境中的激励	82
第一节 需求、动机与激励概述	83
第二节 激励理论	87
第三节 管理工作中的激励务实	97
第六章 工作设计和工作压力管理	107
第一节 工作设计	108
第二节 工作—家庭冲突与工作生活质量	112

第三节 工作压力	115
第四节 工作压力管理	120
第七章 群体行为的基础	126
第一节 群体与群体行为	126
第二节 群体行为的影响因素	133
第三节 群体凝聚力	137
第四节 群体决策	141
第八章 团队	147
第一节 团队概述	148
第二节 团队中的角色扮演	153
第三节 高绩效团队	155
第四节 网络时代的虚拟团队	158
第九章 沟通	167
第一节 沟通的概述	169
第二节 人际沟通和公共组织沟通	174
第三节 有效沟通的障碍及其克服	182
第十章 冲突	186
第一节 冲突的相关概念阐述	187
第二节 冲突的过程	191
第三节 冲突的管理	194
第十一章 领导	204
第一节 领导与权力的概述	205
第二节 几种主要的领导理论	212
第十二章 组织结构设计	224
第一节 组织结构与组织设计相关概论	226
第二节 组织设计的权变因素	227
第三节 组织设计的基本内容	230
第四节 组织结构的基本形式	236
第五节 现代高效的学习型组织设计	241
第十三章 组织变革与组织学习	248
第一节 组织变革概述	249

第二节 组织变革的方向和程序	251
第三节 组织变革的过程	253
第四节 组织学习	256

参考文献	263
------------	-----

后记	264
----------	-----

第一章

组织行为学概述

学习目标

组织行为学已成为管理学科中的一门主干课程,它是研究公共组织系统内个体、群体、组织及其关系的行为规律,以提高管理者描述、解释、预测和控制人行为的能力,提高组织运作效率的科学。通过本章的学习,要求学生知道组织行为学的研究方法;掌握组织行为学的内容体系;通过梳理组织行为学的历史沿革,理解组织行为学和相邻学科的关系,从而正确理解公共组织行为学的学科性质。另外,还需知晓当前我国公共领域的组织面临的外部社会环境。

开篇引例

领导干部要学懂用好大数据^①

中共中央政治局2017年12月8日下午就实施国家大数据战略进行第二次集体学习。中共中央总书记习近平在主持学习时强调,大数据发展日新月异,我们应该审时度势、精心谋划、超前布局、力争主动,深入了解大数据发展现状和趋势及其对经济社会发展的影响,分析我国大数据发展取得的成绩和存在的问题,推动实施国家大数据战略,加快完善数字基础设施,推进数据资源整合和开放共享,保障数据安全,加快建设数字中国,更好地服务于我国经济社会发展和人民生活改善。同时还指出,善于获取数据、分析数据、运用数据,是领导干部做好工作的基本功。

习近平在主持学习时强调了5个方面的“要”,具体表现为:

(1) 要推动大数据技术产业创新发展。我国网络购物、移动支付、共享经济等数字经济新业态新模式蓬勃发展,走在了世界前列。我们要瞄准世界科技前沿,集中优势资源突破大数据核心技术,加快构建自主可控的大数据产业链、价值链和生态系统。要加快构建高速、移动、安全、泛在的新一代信息基础设施,统筹规划政务数据资源和社会数据资源,完善基础信息资源和重要领域信息资源建设,形成万物互联、人机交互、天地一体的网络空间。要发挥我国制度优势和市场优势,面向国家重大需求,面向国民经济发展主战场,全面实施促进大数据发展行动,完善大数据发展政策环境。要坚持数据开放、市场主导,以数据为纽带促进产学研深度融合,形成数据驱动型创新体系和发展模式,培育造就一批大数据领军企业,打造多层次、多类型的大数据人才队伍。

^① 资料来源: <http://news.cctv.com/2017/12/10/ARTI3HNR1LMiMiNZKmr1NMD1171210.shtml>,央视网:习近平政治局集体学习领导干部要学懂用好大数据,作者改编。

(2) 要构建以数据为关键要素的数字经济。建设现代化经济体系离不开大数据发展和应用。我们要坚持以供给侧结构性改革为主线,加快发展数字经济,推动实体经济和数字经济融合发展,推动互联网、大数据、人工智能同实体经济深度融合,继续做好信息化和工业化深度融合这篇大文章,推动制造业加速向数字化、网络化、智能化发展。要深入实施工业互联网创新发展战略,系统推进工业互联网基础设施和数据资源管理体系建设,发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用,加快形成以创新为主要引领和支撑的数字经济。

(3) 要运用大数据提升国家治理现代化水平。要建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制,推进政府管理和社会治理模式创新,实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。要以推行电子政务、建设智慧城市等为抓手,以数据集中和共享为途径,推动技术融合、业务融合、数据融合,打通信息壁垒,形成覆盖全国、统筹利用、统一接入的数据共享大平台,构建全国信息资源共享体系,实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。要充分利用大数据平台,综合分析风险因素,提高对风险因素的感知、预测、防范能力。要加强政企合作、多方参与,加快公共服务领域数据集中和共享,推进同企业积累的社会数据进行平台对接,形成社会治理强大合力。要加强互联网内容建设,建立网络综合治理体系,营造清朗的网络空间。

(4) 要运用大数据促进保障和改善民生。大数据在保障和改善民生方面大有作为。要坚持以人民为中心的发展思想,推进“互联网+教育”“互联网+医疗”“互联网+文化”等,让百姓少跑腿、数据多跑路,不断提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。要坚持问题导向,抓住民生领域的突出矛盾和问题,强化民生服务,弥补民生短板,推进教育、就业、社保、医药卫生、住房、交通等领域大数据普及应用,深度开发各类便民应用。要加强精准扶贫、生态环境领域的大数据运用,为打赢脱贫攻坚战助力,为加快改善生态环境助力。

(5) 要切实保障国家数据安全。要加强关键信息基础设施安全保护,强化国家关键数据资源保护能力,增强数据安全预警和溯源能力。要加强政策、监管、法律的统筹协调,加快法规制度建设。要制定数据资源确权、开放、流通、交易相关制度,完善数据产权保护制度。要加大对技术专利、数字版权、数字内容产品及个人隐私等的保护力度,维护广大人民群众利益、社会稳定、国家安全。

这次集体学习再一次说明,不仅商业组织需要利用大数据,公共组织也需要利用好大数据这一充满潜质的资源。

第一节 组织行为学概说

一、组织的定义及分类

(一) 组织的定义

组织(organization)是由一些功能相关的群体组成的有共同明确目标的人群集合体。工厂、企业、社会团体、学校、研究所、医院、各政府职能部门等都是组织。组织是一个协调的个体集合体,在一个组织中,相对静态的组织结构与动态的组织活动过程结合在一起,为实现组织目标而有效运作。本书中主要讨论公共领域的组织。

在当前我国的经济形势下,无论什么性质的组织都具有四大要素:人、物、财和信息。

组织的各项活动往往是在一定的时间与空间内四大要素进行配合的过程。

1. 人,又称人力资源。人力资源是四大要素中最重要的要素。所有的财、物、信息都是人创造出来的。虽然科技的发展使得物、财和信息三种要素会代替人去完成一些任务,甚至是减弱了人的一些作用,但不可能完全取代人的作用。

2. 物,又称物资。主要指土地和组织拥有的固定资产。例如,机器、设备、原材料等。在一般情况下,物和财根据市场供需情况可以代替或转换。

3. 财,又称资金。资金对组织的运营和发展起支撑作用,是组织中占据重要地位的要素,更是推动组织各项活动的重要动力。

4. 信息,又称资讯。虽然“信息”一直都参与组织的各项活动,但在以前,信息的作用较少被重视。随着网络的广泛应用和智能终端的发展,信息在组织管理中的作用越来越凸显和重要。

(二) 组织的类型

目前,常见的组织类型主要有以下三种:

1. 按组织规模的大小即组织人数进行分类,可分为小型组织(3~30人)、中型组织(30~1000人)、大型组织(1000~45000人)、巨型组织(45000人以上)。

2. 按组织的社会职能进行分类,可分为文化性组织、经济性组织与政治性组织。文化性组织是一种人们之间相互沟通思想、联络感情、传递知识和文化的社会组织,各类学校、研究机构、艺术团体、图书馆、艺术馆、博物馆、展览馆、纪念馆、报刊出版单位、影视电台等都属于文化性组织,文化性组织一般不追求经济效益,属于非营利组织;经济性组织是一种专门追求社会物质财富的社会组织,它存在于生产、交换、分配、消费等不同领域,工厂、工商企业、银行、财团、保险公司等社会组织都属于经济性组织;政治性组织是一种为了某个阶级的政治利益而服务的社会组织,国家的立法机关、司法机关、行政机关、军队等都属于政治性组织。

3. 按组织目标的不同分类,可分为营利组织、非营利组织和公共组织。营利组织指以经济效益为主要目标的组织,如工商企业、私立医院等;而非营利组织承担许多重要的社会职能,是为其他组织提供独特服务的组织,如公立医院、公立学校、慈善机构等;公共组织是指负责处理国家公共事务的组织,即通过法律、经济等手段管理营利与非营利组织,使它们的运作符合国家与公众利益的组织,如政府、立法部门、司法部门、军事机构等。这本书中的组织一般是指公共组织。

二、组织行为学的定义

组织行为学(organizational behavior, OB)作为一门社会科学,和其他社会科学的术语具有相似性,学界对其的定义莫衷一是,每个研究都是根据实际研究进行操作性定义,其中比较有代表的定义如下。

斯蒂芬·P. 罗宾斯(Stephen P. Robbins, 美国)认为:组织行为学是一个研究领域,它探讨个体、群体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绩效。

蕾·安德烈(Rae André, 美国)认为:组织行为学是一门社会科学。顾名思义,其研究结果基于通过系统研究而获得的数据。人们研究和应用组织行为学是希望通过应用心理学和人类系统知识,提高成员的福祉和组织的有效性。

邱羚、秦迎春认为：组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中人的行为规律，从而提高各级主管人员对人的行为的预测和引导能力，以便更有效地实现组织目标的一门科学。

以上的组织行为学的定义是从工商企业管理的角度进行定义，由于本书的组织是指公共组织和非营利组织，所以我们认为：组织行为学研究组织成员在组织中的工作行为，具体表现为研究组织系统内的个体、群体、组织及其关系的行为规律，以提高管理者描述、解释、预测和控制组织成员的行为的能力，提高组织运作效率的科学。

根据以上的定义，可以从以下几个方面理解组织行为学。

1. 组织行为学的研究对象

组织是其成员为了达到共同的目标而有序地形成一个动态的系统的社会共同体。组织运行过程表现为分工协作、共同完成目标的过程，组织成员的行为又是个体与群体、组织系统交互作用的产物。组织行为学就是以组织系统内部个体、群体、组织及其关系作为主要研究对象的学科。

2. 组织行为学的研究范畴

组织行为学是研究组织系统内部的成员在相互作用过程中表现出来的心理和行为的规律的科学。它不仅研究组织成员的个体心理和行为的规律，还研究组织内群体的心理和行为规律，以及组织成员之间的相互作用。另外，还研究组织的沟通方式、决策方式、领导方式、工作压力、组织文化和组织变革对组织成员的影响。

3. 组织行为学的研究目的

在掌握组织成员心理和行为规律的基础上，明晰组织内成员、群体及组织层面三者之间的影响关系，以达到预测、引导、控制成员行为的作用。比如，组织预测到成员的某些不良行为可以提前采取相应的措施进行“未雨绸缪”，将不利行为消除或是转换成有利行为，以实现组织预期的目标。所以，组织行为学的研究目的是预测、引导、控制组织成员的行为，以提高组织运行效率，达到组织既定的目标。

三、组织行为学的内容体系

从系统观来看，组织是一个宏观的系统，把组织成员放在群体这个较大的系统中来研究，个体就是群体的子系统，而很多的群体又组成一个组织。因此，群体又是组织这个大系统的子系统，它们均自成系统而又相互密切联系不可分割。而个体、群体和组织不是存在于真空当中，而都处在社会环境这个更大的系统中，相互联系、相互作用，因此它们又都是社会环境的子系统。所以，组织行为学的内容主要包括三个层次，即个体行为、群体行为和组织系统，同时研究三个层次之间的相互关系、相互作用，以及它们对成员的工作绩效、缺勤率、流动率、组织公民行为、工作场所中的越轨行为的影响。组织行为学的内容体系如图 1-1 所示。

1. 个体行为：个体行为是研究组织行为学的基础，主要包括个性、社会知觉、态度、归因和激励等。

2. 群体行为：群体行为是研究组织行为学的中观层面，主要包括团队建设、权力与影响、冲突、沟通和领导等。

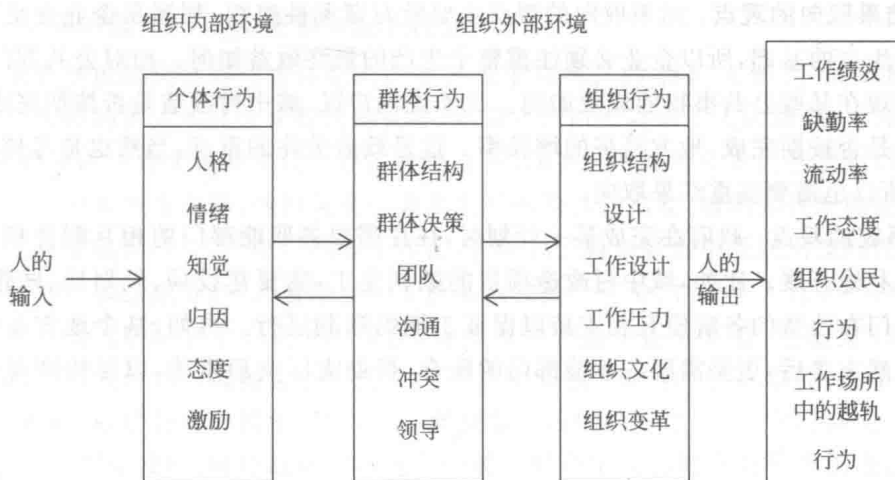


图 1-1 组织行为学的内容体系

3. 组织行为：组织行为是研究组织行为学的宏观层面，主要包括组织文化、组织流程与结构设计、组织变革和创新等。

时代与社会的发展影响着组织行为学的研究中心。以美国为例，20 世纪六七十年代经济增长强劲，资源丰裕，当时组织行为学的关注点就集中在成员满意度与成就感方面；到了 20 世纪八九十年代，由于感到全球资源的萎缩以及竞争的加剧，组织行为学又转向工作效率研究。正是由于不断回答管理实践提出的问题，组织行为学获得了自身的不断发展，可以肯定该学科的内容也会随着这个过程不断充实和发展。

四、组织行为学的基本观点

本书着重介绍组织行为学的四个观点，即人力资源的观点、权变的观点、结果取向的观点和系统的观点。如表 1-1 所示。

表 1-1 组织行为学的基本观点

基本观点	内 涵
人力资源的观点	注重组织成员的成长和发展
权变的观点	为了实现组织目标，随着情境的变化，采用不同行为的管理方法
结果取向的观点	根据效率、效果来评价组织行为
系统的观点	组织中各部分交互作用形成一个系统

1. 人力资源的观点：组织的基本“组成单位”是个体，所以个体的发展和成长对组织的近期任务和远景目标的实现都有直接的支撑作用。只有重视个体的发展和成长，组织才能得以长足的发展。现在，组织的人力资源部门都开始注重成员的职业生涯规划 and 人格的完善。

2. 权变的观点：无论是营利性组织、非营利性组织或是公共组织都需要权变的观点保障组织目标的实现。在组织目标实现的过程中，难免会碰到一些突发事件。比如，突发性群体事件，这时就需要相关职能部门“随机应变”，根据实际情况尽快平息事件以免造成恶劣的影响，这样公共组织也就很好地发挥了其社会功能。

3. 结果取向的观点：结果取向的观点主要针对营利性组织，利润是企业立足市场并进行扩大再生产的基础，所以企业必须注重整个生产的最终效益如何。而对公共部门而言，结果主要表现在某些公共事物的成效如何。比如说棚户区、城中村改造是否按期完成，每年的惠民工程是否按期完成，地方经济的增长率。这是政府关注的重点，当然也是考核干部的重要指标，所以也需要注意结果取向。

4. 系统的观点：政府在完成某一计划时，往往需要各职能部门的相互配合和支持才能使工作顺利地开展。比如，城中村改造项目的顺利完工，需要建设局、规划局、城管部门、税务局等部门在改造的各阶段互相支持以保证工期的顺利进行。再如，某个地方发生洪水或地震等自然灾害后，更是需要各职能部门的配合，帮助灾区灾后重建，以尽快恢复生产和生活秩序。

第二节 组织行为学的发展历程与理论基础

一、组织行为学的发展历程

（一）早期探索阶段——近代管理理论

20 世纪初至 30 年代是管理学古典管理理论盛行的时期。以美国的泰勒为代表的科学管理理论，提倡运用工业工程技术（如时间与动作分析）来提高劳动生产率。但是必须认识到，以泰勒为代表的科学管理学派，虽然在当时把企业管理提高到了一个新的水平，为现代管理理论奠定了基础。但是，它把管理工作的重点放在提高生产率，完成生产任务方面，而几乎不考虑人的感情、积极性的充分调动，并且把人看作单纯的“经济人”，一切活动均出自经济动机，只强调个人作用，反对集体行为。法约尔、韦伯等人研究的出发点也是“如何管理人”，在组织结构上的基本倾向是独裁式的管理，只强调组织形式，而不尊重人格，只强调成文法律的规定，而不允许根据客观情况的变化作任何灵活的处理。由于他们把人都看成了“经济人”，把工人看成机器，只强调科学性、严密性，而忽视了人是感情动物。同时，随着生产和科技的不断发展，资产阶级感到单纯运用科学管理方法，不能达到极大地提高生产率和利润的目的。于是资本家同学术界的专家们便开始积极寻找更为有效的管理方式。

其实，人们较早就关注到要运用心理学来研究企业管理。早在 1903 年，德国心理学家斯特恩（L. W. Stern）提出“心理技术学”这一概念。后来，科学心理学创始人冯特的学生，出生于德国，侨居美国，受聘于哈佛大学的雨果·闵斯特伯格（H. Munsterberg）在哈佛大学建立工业心理学研究基地，利用“心理技术学”进行具体研究工作，于 1912 年发表了著名的《心理学与工业效率》一书。在书中闵斯特伯格主要研究了三个方面的问题：（1）如何选拔最优秀的成员；（2）寻求使成员的才能与所做工作最匹配的方法；（3）研究什么条件下人们的工作绩效最佳。因此，闵斯特伯格被学术界称为“工业心理学之父”。与此同时，被称为管理心理学第一夫人的利莲·吉尔布雷斯也是最早尝试把心理学运用到企业管理中的一位理论家。1914 年她写了《管理心理学》一书，获得了博士学位。她认为，引起工人不满的原因是主管部门对工人不关心，而不是工作单调乏味。

（二）初创阶段——人际关系学说的创立

人际关系学说的创立为行为科学的产生提供了契机。19世纪末到20世纪初,随着机器化大生产规模的扩大和社会化程度的提高,以及资产阶级剥削工人的加剧,工人运动进一步发展,劳资矛盾日趋尖锐和激化。在这种情况下,西方一些管理学家已察觉到以往的管理理论对“人”的因素重视不够,他们从提高劳动生产率的目的出发,试图寻找新的管理办法。

人际关系学说形成于20世纪四五十年代,它吸收了科学管理中后期出现的以探讨人的因素为主题的许多新成分,它的着眼点是工作周围的社会环境,它对个人行为的种种差异和工作组合对个人的影响给予了充分的关注,这些关注开始于霍桑实验,它是指1924—1932年在美国西方电气公司所属霍桑工厂进行的一连串实验。20世纪20年代,位于美国芝加哥城郊外的西方电器公司的霍桑工厂,是一家制造电话机的专用工厂,它设备完善,福利优越,具有良好的娱乐设施、医疗制度和养老金制度。但是工人仍然有各种不满意,生产效率也很不理想。为此,1924年美国科学院组织了一个包括各方面专家在内的研究小组,对该厂的工作条件和生产效率的关系,进行考察和实验,就此拉开了著名的霍桑实验的序幕。这次著名的研究活动是在美国国家科学委员会赞助下,由美国哈佛大学教授梅奥主持进行的。整个实验前后共分四个阶段,分别是:(1)照明实验;(2)福利实验;(3)访谈实验;(4)群体实验。

实验的重大贡献在于带来了人们对组织内部人的重视与关注,所以后人把“霍桑实验”称为研究组织内部人员行为的里程碑。霍桑实验所取得的一系列成果,经梅奥归纳、总结和整理,于1933年正式出版,即《工业文明的人类问题》,提出并创立了人际关系学说理论,第一次涉及影响成员生产积极性的心理与社会方面的因素,探讨了人际关系因素在生产与管理中的作用。1945年,梅奥又出版了《工业文明的社会问题》一书,进一步阐述了人因方面的观点。人际关系学说的主要内容,包括以下四个方面:(1)人是“社会人”;(2)士气是决定生产效率的关键;(3)企业中存在“非正式组织”;(4)要改变领导方式以增加工人满意度。人际关系学说的出现,使西方许多管理学家开始重视企业中对人的因素的研究,为管理工作和管理理论的发展开辟了新的途径,同时为行为科学的产生提供了契机。

（三）形成阶段——行为科学的诞生

在人际关系学说的基础上,20世纪的40年代末50年代初,行为科学作为一门学科正式诞生了。1949年在芝加哥大学召开的一次跨学科科学会议上,代表都认为可以利用当时在自然科学和社会科学两方面所取得的成果来研究人的行为问题,经过讨论将这门综合性极强的学科定名为行为科学(behavior science)。从那时起,认为行为科学是对成员在组织活动中的行为以及这些行为产生的原因进行分析的学科,涉及成员的需要、动机、个性、情绪、思想等。确立行为科学之后,美国福特基金会成立了“行为科学部”。该基金会又于1956年在美国出版了第一本行为科学杂志。从此,行为科学的研究及应用迅猛发展起来。

（四）发展阶段——组织行为学的确立

1958年,美国著名管理心理学家、斯坦福大学的莱维特(H. J. Leavitt)正式开始用“管理心理学”(management psychology)代替原来所用的工业心理学、工业社会心理学等名称,管理心理学成为一门独立的学科。据莱维特解释,他用“管理”替代“工业”的原意是引导读者思考如何领导管理和组织一大批人完成特定的任务。

1959年,美国心理学家海尔(M. Haire)在其一篇论文中将工业心理学分为三个方面:人事心理学、人类工程学和工业社会心理学。这种划分得到了学术界的普遍承认。

1961年,美国心理学年鉴发表了一篇综述评论,标题为《工业社会心理学》,由心理学家海尔和弗罗姆(V. H. Vroom)撰写。在这篇评论中指出,工业社会心理学应根据两个基本模型进行研究:(1)以个体为分析单位,研究劳动的社会环境对个人动机、态度和行为的影响;(2)以社会系统为分析单元,研究工业系统的结构和功能,企业中上下级的关系,生产班组和较大组织系统的社会心理问题。

1964年,美国心理学年鉴发表了第二篇综述,标题为“组织心理学”(Organizational Psychology),作者是莱维特等人。这篇综述介绍了1954—1964年管理心理学方面的研究成果:(1)研究队伍在不断扩大,除了以心理学家为主体之外,社会学家和人类学家也参加到研究团体中来;(2)研究的范围已由工业组织扩大到政治团体、公共机构、政府机关、军队、医院等各种组织;(3)在研究方法上,逐步从单因素分析发展到多因素的综合分析;从过去传统的实验室实验方法发展为现场实验、现场观察以及大规模的问卷调查等;(4)研究方向逐渐趋于综合化。它从各有关学科的综合观点来研究组织中的行为规律。

不久,美国心理学协会工业心理学分会改名为“工业和组织心理学会”,其目的是既要研究个体差异的测定,更要研究组织行为即研究组织内人和群体的行为。随着这一学科从对个体的研究到对群体的研究,再到对组织研究的演变,其研究和实验机构也发生了变化,它从各大学的心理学系转入管理学院系。目前,在西方比较主流的观点是把这个学科称为“组织行为学”(organizational behavior),在美国的管理学院中,几乎所有的研究个体、群体行为的小组都取名为“组织行为学”小组。在西欧、北欧、日本等地区和国家均普遍应用组织行为学。

二、组织行为学的新发展

组织行为学是随着组织的演变、管理理论的发展而产生和发展的。20世纪90年代以后,科学技术的飞速发展,世界经济一体化的进程加快,对组织的发展与变革提出了新的课题。组织行为学也有了一些新的发展动向,与公共领域组织相关的主要表现为如下三个方面。

(一) 强调对人力资源的系统开发

组织行为学更加关注研究管理者决策、技术创新和成员适应中必须具备的胜任力素质,更加关注如何充分利用和开发人力资源。相应的组织行为学研究由原来的局部、分散转变为整体、系统。目前有关胜任特征评价、个体对于组织的适应性和干预问题的研究等人力资源问题正向纵深发展。

(二) 更加关注组织成员的工作生活质量

组织行为学的研究认为强调绩效与强调工作生活质量并非相互排斥的。如果工作生活质量令人不满意,就很难实现高生产率。相反,高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、成员安全与健康、组织文化、心理契约、压力管理、工作—家庭平衡等方面内容的研究。

(三) 积极组织行为学的兴起

积极组织行为学是组织行为学科在21世纪才兴起的新的研究领域,由鲁森斯于2002

年正式提出,强调对人类心理优势的开发与管理。与传统组织行为学将研究领域的重点放在解决管理者和成员的机能失调、冲突、工作压力等问题上所不同的是,积极组织行为学将研究重点放在如何采取积极的方法和怎样发挥成员优势以提高组织的绩效水平上。

积极组织行为学(positive organization behavior, POB)的理论基础源于积极心理学的研究成果。西方积极心理学的发展始于20世纪60年代,在人本主义思潮以及人类潜能开发思想的影响下,研究者开始研究快乐、幸福、满意、士气等积极的心理课题。到了20世纪90年代,有关积极心理学的研究成果大量涌现,美国心理学家塞利格曼和席克珍特米哈依(Seligman & Csikszentmihalyi)在2000年正式提出积极心理学的概念。受积极心理学理论的影响,鲁森斯(Luthans)在2002年提出了积极组织行为学的概念。积极组织行为学是对积极心理品质和能力的测量、开发和有效管理的研究和应用,从而实现提高个体、群体和组织的绩效。它强调积极心理品质和能力的可测量性、可开发性以及提高组织工作绩效水平的相关性。自我效能感、希望、乐观、主观幸福感和恢复力被认作是积极组织行为学有关积极心理能力的典型代表特质。可见,积极组织行为学是在传统组织行为学研究的基础上,增加了一种积极定向的研究取向,要求组织建立高度重视成员积极心理品质的管理理念,提倡一种以优势或积极性为导向的管理方法,组织成员积极心理能力的培养将会带来组织绩效的持续提升。

所以,在迅速而剧烈的变革与发展时代,组织行为学为管理者处理某些变革与发展问题提供重要借鉴和参考依据。同时也意味着组织行为学面临着更多新的机遇与挑战,主要表现在以下几个方面:如何提升工作效率?如何应对劳动力多元化?如何回应经济全球化?如何激发革新和变革?如何应对成员忠诚度减弱?如何应对道德困境?

三、组织行为学与相邻学科

组织行为学作为管理科学的重要组成部分,是应用性极强的行为科学。它以行为科学(主要指心理学、人类学、社会学)、管理学(主要指人事管理学、组织管理学)的概念、理论、模式和方法为主要知识基础,同时吸取了政治学、经济学、历史学、生物学、生理学等社会科学和自然科学中有关论述人类行为、心理的内容,充分体现了这门科学的跨学科性和综合性(如图1-2所示)。

组织行为学所涉及的领域包括心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学等。心理学主要研究个体和微观的分析,其他学科能够帮助我们理解某些宏观的概念,如群体过程和组织。另外管理学、行为科学、管理心理学等与组织行为学之间也存在很大联系。了解组织行为学和其他相关学科的关系,对于学科之间的相互促进,对于正确认识和掌握组织行为学的知识是非常必要的。

(一) 组织行为学与心理学

“心理学”(psychology)一词源于希腊语,意为灵魂和学问,即关于灵魂的学问。在西方,心理学思想有着悠久的历史。1879年,德国心理学家冯特(Wundt)在莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,标志着科学心理学的诞生。百余年来,心理学的发展异常迅猛,大量的心理学理论被管理者大量引入管理理论和实践,成为对组织行为学的形成和发展具有重要意义的学科。

心理学是一门研究人的心理现象发生、发展规律的科学,是寻求测量、解释及试图改变

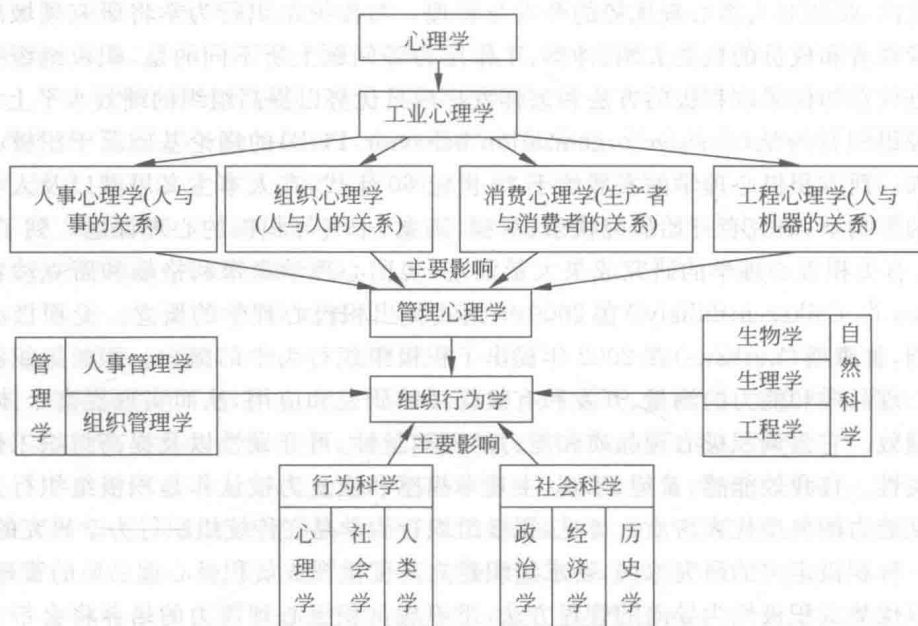


图 1-2 组织行为学的跨学科性

人(有时也包括动物)的行为的科学,即研究和理解个体的行为,它的基本任务在于探讨人的心理现象发生、发展的规律。心理学在其自身发展中所表现出的最突出的特点,就是它最容易与邻近学科建立联系,并向一切与之相联系的学科渗透和结合。因此,其发展之快,分支之多,服务领域之广,是其他任何一门学科都难以比拟的。心理学分支主要有:认知心理学、人格心理学、消费心理学、社会心理学、犯罪心理学、管理心理学等。比如,人格心理学研究人的个性心理有哪些差异以及这些差异形成的原因,同时还探讨人的个性品质形成、发展和变化的心理规律。其中,有许多分支,如工业心理学、人格心理学、组织心理学的研究成果为组织行为学的发展提供了理论来源。早期的工业心理学主要关心疲劳、厌倦和其他与工作条件有关的因素,近期的管理心理学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、债务评估、态度测量、成员招聘、工作设计和工作压力等方面。这些研究成果为组织行为学的发展提供了重要的理论来源。

(二) 组织行为学与社会学

社会学是一门综合性较强的学科,它把社会作为一个整体,综合研究社会现象各方面的关系及其发展变化的规律性。这里首先需要了解“社会”这个词的含义。从广义上说,社会是人类关系的体系,包括人类具有的所有直接和间接的关系。从狭义上说,所谓社会就是某种特殊的和比较具体的人类结合体。凡是一群有某些共同的观念、态度和行为习惯的人,或是在一起共同生活的人,都构成社会。任何社会或群体都是有组织的,而社会组织又是由各种制度维系的。所以,社会学是研究社会关系的科学。社会关系又分为动态的和静态的两种。动态的社会关系是指社会中人们的互动,如合作与冲突等。静态的社会关系是指社会现象的关系模式,如家庭结构、群体、组织、阶级等。

研究组织行为学就是要运用社会学的知识,来探索人在社会关系中所表现出来的行为。组织是由很多群体组合而成的,所以组织行为学把组织看作一个开放的、有机的社会组织。