

北京市高等教育精品教材

组织行为学

ZUZHIXINGWEIXUE

赵慧军 肖霞 主编

北京市高等教育精品教材

组织行为学

ZUZHI XINGWEIXUE

赵慧军 肖 霞 主编

教育科学出版社
· 北 京 ·

出版人 所广一
责任编辑 张新国
版式设计 沈晓萌
责任校对 曲凤玲
责任印制 曲凤玲

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 赵慧军, 肖霞主编. —北京: 教育
科学出版社, 2011. 9
北京市高等教育精品教材
ISBN 978 - 7 - 5041 - 6039 - 3

I. ①组… II. ①赵…②肖… 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 (2011) 第 188186 号

北京市高等教育精品教材
组织行为学
ZUZHI XINGWEIXUE

出版发行 教育科学出版社		
社 址	北京·朝阳区安慧北里安园甲 9 号	市场部电话 010 - 64989009
邮 编	100101	编辑部电话 010 - 64981275
传 真	010 - 64891796	网 址 http://www.esph.com.cn
经 销	各地新华书店	
制 作	北京金奥都图文制作中心	
印 刷	保定市中画美凯印刷有限公司	版 次 2011 年 9 月第 1 版
开 本	169 毫米×239 毫米 16 开	印 次 2011 年 9 月第 1 次印刷
印 张	20.75	印 数 1 - 6 000 册
字 数	400 千	定 价 32.00 元

如有印装质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

前 言

在竞争日益激烈的今天，组织环境发生了巨大的变化，组织管理面临着前所未有的压力。全球化、网络化、信息化、扁平化等组织特点，表现在组织管理的各个层面，为组织管理带来了重大变革。管理劳动力多元化、应对员工高流动率与低忠诚度、调动员工工作积极性、管理跨文化沟通与冲突、平衡工作—家庭关系、激发组织变革等都成为组织管理者在新形势下所面临的新课题。任何一个管理者如果不具有管理的基础知识和管理技能，很难融合团队的力量有效地发挥组织的效能，也很难在竞争中取得成功。组织行为学是管理发展过程中形成的以心理学、社会学、人类学、政治学等多学科为基础的独立的应用科学。它以各类组织中人的心理与行为特点和规律为研究对象，探讨个体、群体和组织三个层面的因素如何影响个人及其所在组织的行为，目的是使管理者能够根据个人的行为规律，创设健康的工作氛围，发挥个人的积极性和创造性，以实现组织的目标和提高个人的满意度。通过系统学习，可以帮助管理者培养科学的思维方式和掌握客观的研究行为的方法，避免直觉经验式或主观片面式的行为分析。

针对组织行为管理领域的新问题，本书编者在长期教学研究过程中不断总结高职生、本科生、研究生及 MBA 各层次的教学特点，借鉴并吸取国内外大量的研究成果，以西方已成熟的学科体系为框架，介绍组织行为的理论，并渗透我国在组织管理、行为科学等领域的研究成果。与众多现有教材相比较，本教材的最大特色是增加了对学术前沿的追踪，尤其是增加了国内组织行为研究方面比较有代表性的理论和应用成果的分析，从而有利于更好地帮助读者根据中国文化特点合理地运用西方管理理论与方法；同时本教材更加突出了组织行为学理论的情境性和应用性，以此探寻合适的解决问题的途径。

本教材在编写过程中借鉴和吸取了国内外学者大量研究成果，谨致以最诚挚的谢意！由于时间紧迫和水平有限，书中不妥之处，恳请同行和广大读者予以批评指正。

编者

2011 年 9 月

目 录

第一章 组织行为学概述	1
第一节 组织行为学的历史和发展趋势.....	1
第二节 组织行为学的内容.....	8
[我国的实践与应用]	15
第二章 个体的心理特征与行为	17
第一节 人格	17
第二节 能力及其差异	27
第三节 情绪智力与胜任力	34
[我国的实践与应用]	42
第三章 个体的心理过程与行为	47
第一节 知觉与归因	48
第二节 态度与行为	56
第三节 个体决策	65
[我国的实践与应用]	74
第四章 工作动机	77
第一节 需要与动机	78
第二节 工作动机理论及其发展	84
第三节 动机理论的应用	98
[我国的实践与应用]	101

第五章 群体行为分析	104
第一节 群体的形成与发展	104
第二节 影响群体绩效的因素	116
第三节 群体决策	122
[我国的实践与应用]	126
第六章 工作团队	130
第一节 工作团队概述	131
第二节 团队动作与建设	139
[我国的实践与应用]	151
第七章 领导行为	156
第一节 领导的本质	157
第二节 经典的领导理论	163
第三节 领导力的开发	175
[我国的实践与应用]	182
第八章 沟通	188
第一节 沟通的概念	188
第二节 沟通的改善	196
[我国的实践与应用]	203
第九章 冲突管理	207
第一节 冲突的概念	207
第二节 冲突管理	213
第三节 谈判	219
[我国的实践与应用]	225

第十章 组织结构与员工行为	231
第一节 组织设计的基础	231
第二节 组织设计与员工行为	245
[我国的实践与应用]	257
第十一章 工作设计与工作压力	261
第一节 工作设计	261
第二节 工作压力	267
[我国的实践与应用]	277
第十二章 组织文化与跨文化管理	280
第一节 组织文化的概念和特征	280
第二节 跨文化管理	289
[我国的实践与应用]	295
第十三章 组织变革与发展	301
第一节 组织变革的动力与阻力	301
第二节 学习型组织	314
[我国的实践与应用]	320

第一章

组织行为学概述

【内容摘要】

组织是人类自然进化过程中摆脱单独个体活动、满足自身需要而选择的一种更有效的群体活动的主要形式。随着社会分工的深化、社会联系的日益增加,组织愈来愈多地影响、改变人们生活的广度和深度。因此,研究个体行为、群体行为、组织结构、组织变革与发展以及它们之间的相互关系,对于增进组织活动的有效性、提高人们的生活质量和福利至关重要。

本章将从组织行为学的基本概念入手,介绍组织行为学的历史和发展趋势,剖析组织行为与相关管理科学之间的关系,论述组织行为学的研究对象、内容和研究方法。

【学习目标】

1. 了解组织行为学的研究发展历史及其理论基础;
2. 掌握组织行为学的概念、研究对象和内容体系;
3. 了解组织行为学与相关临近学科的关系;
4. 基本掌握组织行为学的研究方法。

第一节 组织行为学的历史和发展趋势

一、组织行为学的早期研究

(一) 工业心理学的兴起

组织行为学是在寻求解决劳资关系矛盾与斗争中得以发展的。成本最小化、利润最大化是资方的目标,而改善工作条件以及提高福利待遇是劳方的要求,资方追求效益,劳方期待公平,满足生活和人性方面的需求。劳资矛盾的加剧,引发了大规模罢工、关闭工厂等矛盾冲突,最终使得劳资双方两败俱伤。在资本主义发展的早期特别是原始积累阶段,劳资矛盾非常突出。

西方组织行为学的研究的历史可以追溯到 20 世纪初,把心理学的知识开始应用于工业企业的是德国心理学家斯特恩(L. W. Stern),他在 1901 年提出“心理技术学”这一概念。后来,心理学创始人冯特的学生,受聘于哈佛大学的美

国心理学家闵斯特伯格 (H. Munsterberg) 开始进行心理技术的具体研究工作。他在哈佛大学建立的心理学实验室是工业心理学的基地, 他的研究要点是用心理测验等方法去识别最适合从事某种工作的人, 并把他们安置在最适合的工作岗位上; 同时研究在什么样的心理状态下, 才能够使每个工人达到最大满意的产量, 符合个人和企业双方利益; 也研究疲劳和劳动合理化的问题。他于 1912 年发表了他的著作《心理学与工业效率》, 他也因此而被称为“工业心理学之父”。

闵斯特伯格明确提出, 他的目标在于发现: (1) 寻求如何使人们的智能与其所从事的工作最适合; (2) 在什么样的心理条件下, 才能从每个人的工作中获得最大和最令人满意的产出; (3) 企业如何去影响工人, 以便从他们那里获得最好的结果。

闵斯特伯格的著作, 又得到莉莲·吉尔布里斯 (Lillian Moller Gilbreth) 创新思想的补充。在 1914 年出版的《管理心理学》一书中, 吉尔布里斯就想把早期的心理学概念应用到科学管理实践中去。她关心工作中人的因素。她强调, 在应用科学管理原理时, 必须首先看到工人, 并且要了解他们的个性和需要。工人很多的不满, 并不是因为工作的单调, 而是因为管理人员对工人的关心不够。她首次提出“管理心理学”的概念, 力图把早期心理学的概念应用到管理实践中去, 但在当时并未引起人们足够的重视。

把心理学应用到管理方面的另一位重要的早期行为专家是沃尔特·迪尔·斯科特 (Walter Dill Scott), 他写过许多关于把心理学概念应用于广告和市场销售方面的书, 还写了一些关于有效地选拔人才等人事管理实务方面的著作。

从 20 世纪 20 年代起, 人们开始逐步认识到心理学在研究工作中越来越重要, 于是工业心理学开始兴起。在这一时期, 相继又有一些心理学家将心理学应用于工业企业, 他们根据人的个性心理差异, 对员工的选拔、使用、培训和考核等问题进行研究, 逐步形成了“人事心理学”。还有一些心理学家对设计符合人的生理和心理需要的工作环境、工作对象和工作程序进行研究, 以减轻人的疲劳程度, 防止意外事故, 使劳动合理化, 以提高劳动效率, 形成了“工业心理学”或称“工效学”。

工业心理学早期研究的主要内容是以个体为研究对象, 研究成果主要集中于对工作中个体差异的测定、劳动合理化、改进工作方法、建立最佳工作条件等方面。这个时期的研究者们研究的范围比较窄, 还缺乏社会学和人类学的观点和论据, 也未能注意到工作的社会环境、人际关系、领导和被领导的关系, 以及组织机构本身所具有的社会性。

(二) 霍桑实验与人际关系学说

1929—1932 年埃尔顿·梅奥 (Elton Mayo, 1880—1949)、罗特利斯伯格 (F. J. Roethlisberger, 1898—1974) 和其他一些人在美国西方电气公司所属霍桑工厂

从事的实验对组织行为学的发展产生巨大影响。早在 1924—1927 年间,美国国家研究委员会与西方电气公司合作开展一项研究,以确定照明和其他条件对工人和生产率的影响。他们宣布整个实验失败之际,埃尔顿·梅奥却看出某些不寻常的东西,便和罗特利斯伯格以及其他一些人继续对实验进行研究。改变实验小组照明度,改善休息时间,缩短工作日和变换有鼓励性的工资制度,似乎都不能解释生产率变化的原因。于是梅奥和他的研究人员得出结论,必定有其他因素在起作用。最后他们认为,生产率的提高是由一些社会因素在起作用,如士气、劳动集体成员之间满意的相互关系(一种归属感)以及有效的管理。这一类的管理工作,要求了解人的行为,特别是集体行为,并且通过一些个人之间的处世方法,如激励、劝导、领导和信息交流等方式开展管理工作。上述实验所出现的现象,通称为“霍桑效应”。

梅奥归纳、总结、整理霍桑实验成果,于 1933 年出版了《工业文明中人的问题》一书,系统地提出了人际关系理论,为组织行为学的形成奠定了实验和理论基础。

人际关系理论主要观点是:(1)人是社会人,应从社会、心理角度调动人的积极性;(2)生产效率主要取决于员工的“士气”;(3)企业组织内部存在着“非正式群体”;(4)新型的领导能力在于通过员工心理需要的满足来达到提高效率的目的。

人际关系理论的出现和逐渐传播,引起了更多的管理学者和专家对人的行为的研究,为组织行为学的形成奠定了理论基础。

(三) 行为科学的出现

梅奥等人提出的“人际关系理论”成为行为科学研究的先声。从此,更多的管理学者、专家关注并致力于对人的行为的研究,自然科学和社会科学方面不断取得的成果又促进了对该问题的研究进程,从而导致行为科学这一新兴学科在 20 世纪 40 年代末 50 年代初正式形成。1949 年在美国芝加哥大学召开的一次跨学科的讨论会上,提出了“行为科学”的概念。1953 年美国福特基金会邀请一些大学的著名学者研讨后,正式把这门综合性极强的学科定名为“行为科学”(Behavior Sciences)。行为科学是凭借心理学、社会学、人类学及其他一切与人的行为有关的学科(如政治学、历史学、教育学、生物学、医学、宗教学等)的理论来研究人的各种行为,因而是一门综合性很强的科学,是由相关学科组成的学科群,心理学是其形成的一块重要基石。行为科学的产生和发展促成了行为科学学派的形成。

(四) 组织行为学的产生

1958 年,美国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,据莱维特本人的解释,他用“管理”这个词去替代“工业”这个词的原意是想引导读者去思考如何领导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。

1964年,美国心理学年鉴发表了莱维特等人的综述,标题是“组织心理学(organizational psychology)”,这篇综述介绍了从1954年管理心理学方面的研究成果。从这篇综述中可以看出这个阶段管理心理学研究的特点。

1. 研究队伍不断扩大,除了以心理学家为主体外,社会学家和人类学家也参加到研究团体中来;

2. 研究的范围不断延伸,已由工业组织扩大到政治团体、公共机构、政府机关、军队、医院等组织;

3. 研究方法多样化,研究方法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. 研究方向综合化,综合各有关学科的观点来研究组织中的人的心理和行为规律。

从20世纪60年代中期开始,随着这一学科从个体到群体,再到组织研究的演变,其研究和试验的机构也从大学的心理学部转入管理学部,并开始由原来的组织心理学(或工业心理学、行为科学、管理心理学)逐渐改称为“组织行为学”。

二、组织行为学的今天

(一) 组织面临的机遇与挑战

1. 全球化

当今《财富》500强企业中的大部分都是跨国公司。跨国公司采用全球化战略,在全世界范围内经营,而不是仅把自己局限在某国内区域,它们在世界范围内采购生产资料、组织生产与销售。

全球化对企业来说是机遇,也是挑战,企业为了发展自己的业务和开拓国际化市场,在管理上积极要求变革来应对全球化挑战。企业产品和要素市场,已经打破了地理边界,市场边界也随之消失,而传统的国家边界也在这场全球化浪潮中逐渐淡化。企业不论大小,也不论性质如何,都或多或少地参与到全球化大生产中。

与全球化竞争和经营相对应的,就是今天的企业员工已经不是来自单一国家或地区,而是在全球化市场中来自不同民族、不同宗教信仰和不同背景的多元化员工。这在以前是难以想象的,管理者必须将不同背景的员工团结在一起,形成一个有明确目标的工作团队。这就要求企业管理必须创新,才能够管理好具有不

同背景的员工。

2. 科学技术迅猛发展

管理者所面对的另一挑战是如何对科学技术创新进行有效管理。科技,这里指科学和技术。科学是指对应于自然领域的知识,以及经扩展,引用至社会、思维等领域。技术是以科学为理论基础,结合生产实际进行开发研究,得出的新方法、新材料、新工艺、新品种、新产品等,技术是科学的实际运用。

管理者需要面对技术快速变化,以及实现技术在组织中如何有效运用的挑战。不能将科学技术吸收到企业中去,并有效转化为具有竞争力的产品和服务,就将直接影响企业的市场份额,也会导致企业经营困难。从国家层面来看,如果不能把有效的新方法、新技术迅速运用在微观经济领域中,将会限制一个国家的发展。

信息技术已经和其他技术一样,极大地推动了生产力的提高和生产方式的转变,改变了组织的沟通和运作方式,企业通过集成化的计算机、电缆和信息技术,获取了新的竞争手段。在网络化组织中,时间、距离和空间都不会成为问题。企业内的信息交流更加通畅,也改变了企业内管理层级和信息交流方式。在企业外,则可以在任何时间、任何地点跟客户展开交流。

科学技术,特别是信息技术的发展及广泛使用,在企业内部将极大地刺激生产作业流程及原有的管理方式变革。从而对经济、市场及产业结构,产品、服务及物流和随之而来的对消费市场的细分、消费者行为及价值,以及就业和劳动力市场都将产生深远的影响。

(1) 选择性工作安排

在很大程度上,选择性工作安排是随着科学技术进步而发展的,特别是受信息技术发展的影响。

选择性工作安排最典型的形式是远程办公。远程办公通过网络,将工作内容从家里电脑传送到办公室。远程工作族是指在家使用电脑网络为公司工作的员工,或至少有一段时间是在家工作的员工。

(2) 管理工作性质的变化

技术变革对管理的基本性质产生了深远的影响,也促使管理工作的性质发生变化。传统的管理者,需要通过各种措施和方法来促使员工提高工作强度,或者在允许的情况下尽量缩减员工的休息时间。信息技术在办公场所和生产场所中的应用,虽然提高了工作强度,带来了工作效率,但也给员工带来很多生理和精神上的压力。例如使用电脑工作的员工,出现眼睛疲劳、颈部和后背肌肉损伤、头痛,睡眠效果不好等,导致这些员工身体受到很大伤害。同时,由于习惯了电脑的快速反应,他们也可能期望同事也具有同样速度。信息技术的广泛使用,加快了工作节奏,改变了过去员工之间的相互默契程度,对群体中的成员也产生了重

要影响。

(3) 工作内容的适应

解决新奇的问题需要灵活性和速度，这是传统工作场所的等级制度所不能给予的。在传统工作场所的等级制度下，通常是专业化的工作，以及监督者和雇员之间的冲突与对抗。今天的工作场所，比如钢铁、芯片制造和大型工程建设的工人，他们面对的通常都是资本密集型、自控的机器设备。技术对员工的能力提出了全新的要求，强调抽象思维，严格的推理和程序性的思考。朱波夫（Zuboff，1986）把它们称为“智力技能”。工人们通过信息而不是通过观察和感受了解生产和服务过程中发生的事，解决其中的问题。

3. 劳动力多元化

劳动力多元化也称多样性。Wentling 与 Palma-Rivas 认为，多样性包括“所有将一个人同另一个人区分开来的特点”。这仅仅从个体之间差别来衡量劳动者之间差别，也就是劳动者自身的差别是构成劳动力多样性的基础。Jackson 认为，多样性是指每个人身上一系列可以看得出的差别的综合，包括性别、人种、种族、年龄等特征，也包括一些不易看到的差别，例如教育程度、职业背景、专业特长、性别偏好及宗教信仰。

可以看出，多样性既包括人口统计特征方面的要素，也包括不能够用人口统计特征反映出来的其他方面的要素组成，如职业背景、文化背景以及行为方式等。

劳动力多元化是多种因素作用的结果。

新技术发明和新产品的出现，催生了很多新兴产业。这些新兴产业一次又一次改变了整个社会的进程，使整个社会产生了深刻的变化。

老龄化也正在经历全球化，越来越多的国家面临老龄化的问题，这就使得劳动力趋向老龄化。

企业为了自身的发展，需要雇用一些兼职员工以及选择弹性工作时间的员工。目前许多企业都或多或少地采取了一些弹性化的措施，如在人力运用上将员工分为核心员工和辅助性员工两类。

劳动力多元化的趋势在当今经济全球化的过程中得到了更进一步的演变，国际劳动力分工出现了新的局面，不同国家、地区的人们将会在经济全球化浪潮中得到更多的同处一间公司或者办公室的机会。

在多元化的管理中，需要根据具体情况和需要来对待不同的个体。但是区别对待员工又会引起歧视性问题。

如何吸引、留住那些拥有企业所需的技能、知识和经验的员工，并充分利用他们的潜能，是企业在 21 世纪面临的主要挑战。在大多数组织中，妇女、少数种族的人，还有其他过去受到歧视的群体是远远未被充分利用的资源。如果一个

组织努力去发掘多元化人才,很可能会获得巨大的利益。然而,要做到这一点,阻力是巨大的,这种阻力不仅来自组织成员本身,同时也来自于占据主导地位的社会价值观和信念。

4. 商业伦理与社会责任

管理伦理是企业在通过提供产品或获取利润的全部活动中应遵守的伦理规范及其对外部伦理规范的反应。

商业伦理是企业在既有社会伦理基础上,根据现有的社会法律和行业规范,关于正确处理企业与企业的利益相关者关系的一系列规范和行为判断标准。具体地说,企业在经营中存在着以下主要利益关系:企业与顾客的关系、企业与自然环境的关系、企业与所有者的关系、企业与管理者的关系、企业与普通员工的关系、管理者与下属的关系、员工与员工的关系以及员工与事、物的关系等。这些利益关系,都需要企业根据现有的社会伦理标准结合行业规范,并根据企业本身价值观和理念,指导生产经营,规范企业行为,协调各方利益关系。

虽然进入 21 世纪以来,企业社会责任受到企业界的普遍关注,但是关于企业履行社会责任的问题,西方学界一直存在很大争议。密布顿·弗里德曼一直认为“企业的社会责任就是使利润最大化”。他坚持企业只有唯一的责任,即在公开、自由竞争的环境中,如何有效配置资源,追求企业利润最大化。企业为了盈利,必须生产社会成员所需要的产品,生产本身要有效率,而这忽略了企业社会责任和社会义务之间的内在关系,以及对企业有利的东西必须对社会有利的逻辑,必然会招致后来者的批评。

著名学者斯蒂芬·P. 罗宾斯区分了社会责任和社会义务,认为一个企业只要履行了经济和法律义务,就算履行了社会义务,而社会责任则是在社会义务的基础上再加上道德责任。它要求企业分清是非善恶并遵守基本的道德准则,因此他认为:“企业的社会责任是指超过法律和经济要求的、企业为谋求对社会有利的长远目标所承担的责任”。在企业与社会之间的关系上,哈罗德·孔茨的观点具有代表性,他认为企业的社会责任就是认真地考虑企业的一举一动对社会的影响,这种考虑既是道德上的,也是公司自身发展所必需的,它们之间没有矛盾。目前企业普遍认同应当履行社会责任。

(二) 组织行为学的发展趋势

进入 20 世纪 90 年代以来,组织行为学有一些新的发展动向,主要表现为如下几方面。

第一,组织变革已成为全球化经济竞争中组织行为学研究的首要问题。随着经济全球化的潮流和经济结构调整,对企业重组、战略管理、跨国公司或国际合资企业管理的研究呈现强劲势头,因复杂性增加而导致研究的注意力全面转向整个组织层面。这个方面的研究主要探索组织变革的分析框架、理想的组织模式、

干预理论以及变革代理人的角色。

与组织变革密切相关的是领导行为研究。受权变理论的影响,先后出现了多种领导理论。在组织变革中,管理决策显得十分重要。目前,在个体层面上,组织行为学比较注重决策和判断中所采用的认知策略和判断决策问题;在组织层面上,组织行为学主要分析不同背景下的决策模式、权力结构和参与体制,并特别重视决策技能的开发和利用。与组织变革密切相关的还有激励机制和企业文化,它们也成为组织行为学研究的热点。

第二,组织行为学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、技术创新和员工适应中必须具备的胜任素质,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方向发展。

第三,组织行为学研究更加关注国家目标。在跨国公司和国际合资公司的比较研究、科技投入的行为研究、失业指导研究、劳动力多元化、国家金融安全等方面,均取得了可观的经济效益和社会效益。目前组织行为学家把组织作为开放的社会技术系统来看待和研究,研究领域已突破传统框架,涉及管理培训与发展、工业业绩评价、管理决策、组织气氛和组织文化、跨文化比较等新领域。

第四,组织行为学研究除秉承强调生产率的传统之外,更加关注工作生活质量。组织行为学认为强调生产率与强调工作生活质量并非相互排斥。如果工作生活质量不令人满意,是很难实现高生产率的。相反,高的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、雇员安全与健康、组织文化、组织承诺、心理契约、压力管理、工作—家庭平衡等方面内容的研究。

第二节 组织行为学的内容

一、组织行为学的定义

对于组织行为学,许多学者从不同侧面对其下定义,至今还没有统一的概念。

美国学者安德鲁·J. 杜布林认为:“组织行为是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作为研究的对象。”

约翰·W. 纽斯特罗姆和基斯·戴维斯的定义是:“组织行为学是一门研究人一个体和群体在组织中的行为知识并加以应用的学科。它致力于寻找人的更有

效的行为方式。”

斯蒂芬·P. 罗宾斯给出的定义是：“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绩效。”

大连理工大学余凯成教授的定义是：“组织行为学是系统研究组织环境中人的行为表现及其规律的学科。”

综上所述，组织行为学是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、预测和控制人的行为的能力，提高组织运作效率的科学。

根据以上定义，应从以下几个方面理解组织行为学。

1. 组织行为学的研究范围

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所表现出来的心理现象和行为规律的科学。它并不是研究一切人类的心理和行为规律，而是研究组织系统内部的人的行为的规律性。组织行为学不仅研究组织成员单个个体行为，而且研究组织成员间的相互影响，研究组织的沟通方式、决策过程、组织结构、工作设计、组织文化和变革等对组织中人的行为的影响。

2. 组织行为学的研究目的

组织行为学是应用性的学科，它的根本目的是把研究所获得的知识应用到实际中去。因此，无论是研究个体行为、群体行为还是研究组织设计、管理伦理和工作压力，最终都是要为管理工作提供科学的方法、策略和成功模式，提高管理者描述、解释、预测和控制人的行为的能力，提高组织运作效能。

二、组织行为学的内容体系

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。

组织行为学的研究内容主要包括3个层次，即个体行为、群体行为和组织系统，同时研究3个层次之间的相互关系、相互作用，以及对员工工作绩效、缺勤率、流动率、工作态度等行为的影响。如图1-1所示。

1. 关于个体行为的研究

当个体进入组织时，都有自己独特的特点，如年龄、性别、基本能力水平、个性特征、价值观和态度等。这些个体间的差异，影响着员工在工作中的行为，但这些特点，如个性、能力、价值观等又会在组织的长期工作和学习中得到发展或者改变，进而对员工的行为产生更大的影响。因此我们将学习个体差异的相关内容：个性和情绪、知觉和归因、工作态度，和在学习激励理论的基础上研究和

探讨激励的技术和方法。

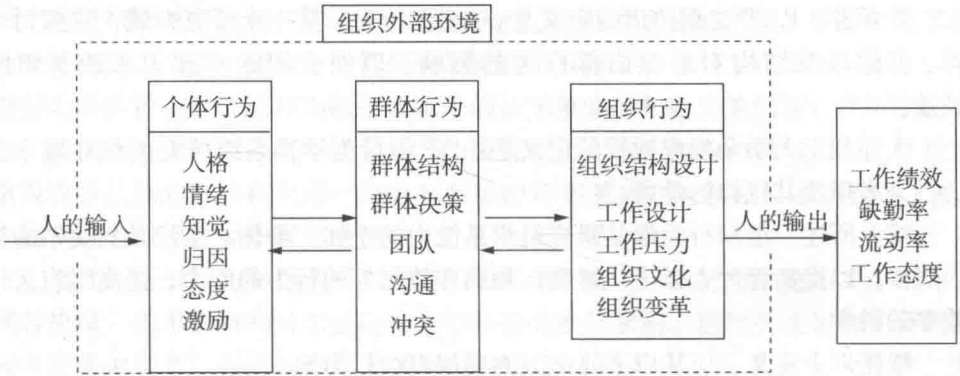


图 1-1 组织行为学的内容体系

2. 关于群体行为的研究

个体、群体、组织是不可分割的统一体。如果把组织看成一个系统，那么群体便是构成这个系统的子系统，个体则是群体和组织的基本构成要素和单元。群体中每个成员的行为都可能影响群体中其他成员，或被其他成员所影响。也就是说，人在群体中的行为比个人单独活动要复杂得多。我们将学习群体行为的基础，研究影响群体绩效的因素和群体决策，学习团队知识以及如何建设高绩效团队，学习沟通和人际关系，研究冲突及其解决办法，研究领导方式和领导工作的有效性，从而帮助管理者和个人去更好地理解、诊断和改进他们在其中发挥作用的群体。

3. 关于组织系统的研究

工作专业化程度、规范化程度、授权程度和组织价值都会对个体行为和组织运行效率产生重要的影响。我们将学习影响组织结构设计的影响因素以及如何更好地进行组织设计，学习工作设计以及如何更好地进行工作压力管理，研究如何塑造、强化和变革组织文化以及如何更好地进行组织变革。

组织行为学的研究目的是为了提高管理者描述、解释、预测和控制人的行为的能力。个体的差异、激励技术、群体的互动、沟通和冲突、领导方式、组织结构、组织文化等变量都是影响组织中员工行为的重要因素。在这些因素的相互影响和作用下，员工的行为主要表现在工作绩效、缺勤、流动和工作态度四个方面。因此，在组织行为学三个层次的学习中，本书注重分析各种变量对工作绩效、缺勤率、流动率和工作态度的影响，并进一步探讨如何预测和控制这些变量。

三、组织行为学与相关学科的关系

组织行为学是一门应用科学，它是在众多行为科学分支基础上建立起来的。