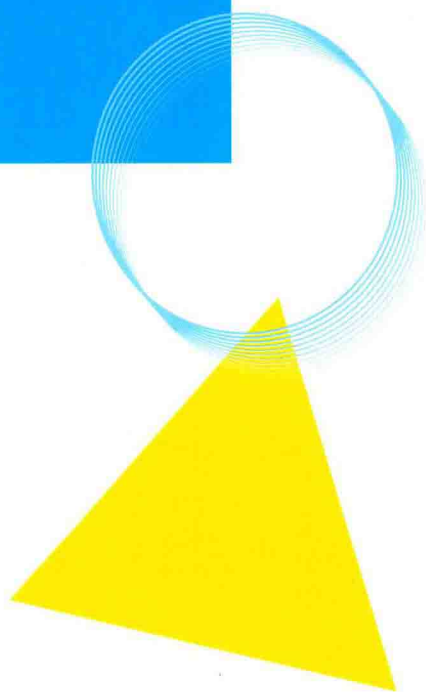


ZUZHI XINGWEIXUE
YUANLI YU SHIJIAN

组织行为学

原理与实践

朱仁崎 李 泽 著



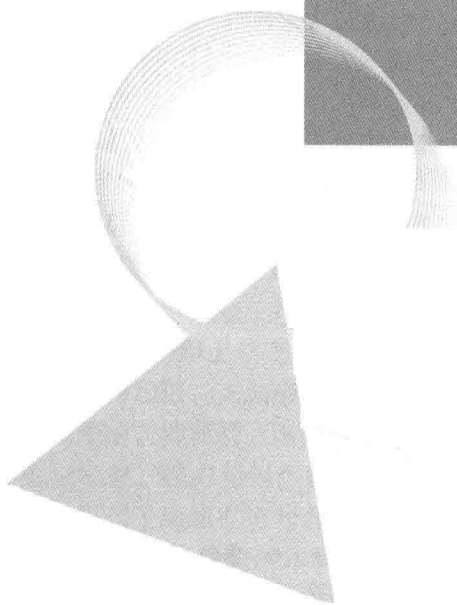
湖南大学出版社

ZUZHIXINGWEIXUE
YUANLI YU SHIJIAN

组织行为学

原理与实践

朱仁崎 李 泽 著



湖南大学出版社

内 容 简 介

本书共十二章,分别介绍了个体行为规律中的人格与能力、知觉与归因、工作中的情绪、情绪智力和情绪劳动、价值观与工作态度、工作压力与管理,群体行为规律中的群体动力基础、工作团队建设、激励与工作设计、领导者与领导力,组织行为规律中的冲突与管理、权力与组织政治行为、组织变革与发展等。本书内容丰富、结构合理,较为完整地呈现了组织行为管理各方面的问题,对读者有重要的指导意义和参考价值。

本书主要适合于普通高等院校管理类专业的本科生,也可以作为硕士研究生、MPA、MBA(EMBA)的教材,以及各级各类党校、职业经理人的培训教材和从事人力资源管理人员的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学原理与实践/朱仁崎,李泽著. —长沙:湖南大学出版社,2018.6

ISBN 978-7-5667-1533-3

I. ①组… II. ①朱… ②李… 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088726号

组织行为学原理与实践

ZUZHI XINGWEIXUE YUANLI YU SHIJIAN

作 者:朱仁崎 李 泽 著

责任编辑:刘非凡 刘 旺

印 装:长沙鸿和印务有限公司

开 本:787×1092 16开 印张:16 字数:390千

版 次:2018年6月第1版 印次:2018年6月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5667-1533-3

定 价:45.00元

出 版 人:雷 鸣

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88821691(编辑室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址:<http://www.hnupress.com>

电子邮箱:hnuplff@126.com

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

前 言

孟子曰：“权，然后知轻重；度，然后知长短。物皆然，心为甚。”组织行为既体现了人的行为与心理的一般规律性，也体现了组织本身的属性和要求。组织行为学通过研究组织中人的行为与心理的规律性，提高管理者描述、解释、预测和调控组织行为的能力。对于管理者来说，有效掌握组织行为与心理的规律性特征，用来指导具体的管理实践，具有重要的理论价值和实践意义。可以说，学习和掌握组织行为的理论与方法，是各级组织管理者必备的管理素质和技能。

20世纪30年代，美国著名心理学家、群体动力心理学的创始人库特·勒温提出：“任何行为都是人与环境交互作用的结果。”从学术研究来看，组织行为的影响分析主要有个体、群体和组织三个层次：个体层次包含个体的人格、知觉与归因倾向、价值观与态度、情绪和情感状态、工作压力等变量；群体层次包含群体规模、群体类型、群体压力与从众行为、群体凝聚力、工作团队和团队情商等变量；组织层次包含组织结构与设计、组织变革与发展、组织文化、组织领导力以及组织信息化水平等变量。这些影响变量有机组合，能够对组织行为的结果变量（组织绩效、离职率和缺勤率等）产生各种现实或者潜在的影响。因此，组织行为的一般影响模型，就是从个体、群体和组织层次的各种变量有机的交互影响开始，到产生某种组织结果而结束的基本作用路径与过程。

《组织行为学原理与实践》以上述逻辑为基础，共设计十二章，分别是：导论，人格与能力，组织中的知觉与归因，工作中的情绪、情绪智力与情绪劳动，价值观与工作态度，工作压力与应对策略，群体动力基础与工作团队，激励与工作设计，领导者与领导力，组织中的冲突与管理，权力与组织政治行为，组织变革与发展。本书内容丰富、结构合理，较为全面地呈现了组织行为管理各方面的问题。

本书作者长期从事组织行为课程的本科生、MPA（公共管理硕士）和全日制研究生的教研工作，对组织行为与心理的相关问题有较强的理论功底和管理思考，本书就是作者多年教学经验和教研成果的累积与总结。

本书第一章至第十一章由国防科技大学朱仁崎老师负责撰写，第十二章由国防科技大学李泽博士负责撰写。第一章中“社会网络分析”部分由国防科技大学的林子涵、李博博士参与撰写；全书框架和结构由国防科技大学孙多勇教授和朱仁崎老师共同商定，国防科技大学博士生李泽、李占锋和李博参与了本书资料的动态收集，硕士生闫颖奇、董振宝负责本书所有图表的制作及校对工作，全书最后由朱仁崎老师统稿。大家为本书的出版付出了大量的心血，在此表示深深的谢意。

本书从酝酿、架构到最终成稿，耗费近三年时间。这是一个历经理论探索和实践思考的反复迭代过程。本书紧扣时代特征，在内容上尽量吸收国内外最新的理论和实践成果，力争使本书具有强烈的时代感，这对于组织行为的教学和实践有重要的指导意义。

本书得到了教育部在线教育研究中心“在线教育研究基金（2016YB153）”以及“湖南省公共管理重点学科”经费支持，也得到了湖南大学出版社的大力支持，亦致以深深的谢意。

本书主要适合于普通高等院校管理类专业的本科生，也可以作为硕士研究生、MPA、MBA（EMBA）的教材，以及各级各类党校、职业经理人的培训教材和从事人力资源管理人士的参考读物。

由于时间、条件和水平的限制，本书难免有缺漏和不足之处，恳请读者提出宝贵意见。

著 者

2017年10月20日

目 次

第一章 组织行为学导论

第一节 组织行为学概念体系	1
第二节 组织行为学的产生与发展	8
第三节 组织行为学的研究范式	17

第二章 个体差异：人格与能力

第一节 人格概述	31
第二节 人格的理论	40
第三节 人格与工作的匹配	53

第三章 组织中的知觉与归因

第一节 知觉的本质	57
第二节 社会知觉与管理	64

第四章 工作中的情绪、情绪智力与情绪劳动

第一节 情绪概述	80
第二节 情绪智力	85
第三节 情绪劳动	94

第五章 价值观与工作态度

第一节 价值观	100
第二节 工作态度	103
第三节 工作满意度	111
第四节 组织承诺	116

第六章 工作压力与应对策略

第一节 工作压力的概述	120
第二节 工作压力的影响	126
第三节 工作压力的管理	129

第七章 群体动力基础与工作团队

第一节 工作群体的基础	136
第二节 工作群体的动力	139
第三节 工作团队行为与管理	148

第八章 激励与工作设计

第一节 激励的本质	154
第二节 工作设计	164
第三节 工作特征模型	168

第九章 领导者与领导力

第一节 领导力导论	171
第二节 早期领导力的研究方法	173
第三节 领导力的权变理论	181
第四节 当代领导力的观点	188

第十章 组织中的冲突与管理

第一节 冲突概述	193
第二节 冲突的过程	200
第三节 冲突的管理	204
第四节 组织中的谈判	211

第十一章 权力与组织政治行为

第一节 权力的本质	217
第二节 组织政治行为	223
第三节 组织政治知觉	231

第十二章 组织变革与发展

第一节 组织变革与发展概述	234
第二节 组织变革与发展过程的模式	242
第三节 组织变革的趋势	246

参考文献	248
------------	-----

第一章 组织行为学导论

组织行为学主要研究组织中人的行为、心理及其规律，学习组织行为学可以提高管理者对组织行为的解释、预测、引导和控制能力。作为行为科学的重要分支，组织行为学至今已有上百年的发展历史。它有自己的发展特点、研究内容和研究方法。

本章学习目标

- 了解组织行为的基本特征及不同层面的行为主体
- 明白组织行为学的产生及发展的基本历程
- 知道组织行为学在中国的发展及新动向
- 明白组织行为的基本框架及研究方法

第一节 组织行为学概念体系

一、组织的魅力

要学习和掌握组织行为学的知识体系，首先要回答两个问题：什么是组织（organization）？什么是组织的魅力？当今社会中，组织活动已经影响到人们生活的各个方面，任何一个人都不能脱离组织而独立存在，组织正在对人们的生活、工作和认识产生重要影响。组织既是社会正常运行的基本单位，又是人们进行交往互动的环境和框架。政府、企业、社团、军队、学校、商店等，都是组织的各种具体形态。

组织的定义是一个动态的发展过程。传统的组织理论认为，组织是为了达到特定的共同目标，各职能部门通过分工合作，形成不同层次的权利和责任制度，以合理地协调一群人活动的结构系统。该定义表达了组织的三个主要特征：①共同的目标；②不同层次的分工和权责制度；③协调各层次人们的合作，实现共同目标。

组织理论之父马克斯·韦伯（Max Weber）认为：“组织是一种通过规则对外来者的加入既封闭又限制的社会关系，它意味着一个正式的有意形成的职务结构。”这一概念严格地从组织内部的职能结构视角，将组织看作一个封闭稳定的内在结构体系，认为组织只是在共同目标的导向下，通过分工与合作所形成的一个等级清楚、层级节制的权责结构体系。

现代组织理论认为，组织不仅仅是一个技术、结构系统，更是一个基于开放组织系统基础上的技术、结构、心理和社会系统。在组织存在和有效运转的过程中，存在组织内部各要素之间以及组织内部和外部之间的物质、信息、心理和能量的交换，这是组织有效运行的动力之源。

社会系统学派创始人切斯特·巴纳德（Chester. L. Barnard）认为，社会的各级组织，包括军事的、宗教的、学术的、企业的等多种类型的组织，都是一个协作系统。巴纳德对组织的评价是：“组织存在的意义在于人与人之间的协作，这些协作组织都包括三个要素——协作的意愿、共同的目标和信息交流。”

美国行为学家珍妮弗·M. 乔治和加雷斯·R. 琼斯强调一个有效的组织是能够达到其目标的组织，组织是一起工作并协调其行为以达成一组广泛目标的一群人。美国学者 J. P. Kotterzai 在《管理的外部依赖性》一文中提到，大多数人在试图解释或预测组织行为时，极其依赖组织的内部因素，较少考虑到组织的外部环境，而这正是组织研究所需要的。

本书将组织定义为：通过分工与合作，采用某一组织运转机制（如集权制、分权制等），以达到组织广泛目标的一群人。根据该定义，本书对组织概念内涵的理解是：①组织是由人构成的，但组织中的人不是单个意志的表达者，而是整体意志的表达者，即组织中的人是从属于某一群体的；②组织是有特定目标的；③组织是有边界的；④组织是一个相互协作的关系体系。

组织的魅力是通过对组织劳动的分工、协调与合作，将组织权责利制度化，组织运行过程中，注重组织内外部的物质和能量的交换，从而将一群人导向一个共同目标，实现个人需要和组织效能。本书关于组织的定义强调，唯有在组织目标中融入个人的需要和目标，才能真正激发个人的组织归属感和凝聚力，这既是组织魅力的所在，也是组织有效运行的动力基础。

二、理解组织行为

1. 人的行为本质

组织中的人的行为非常复杂，很难理解。人的行为是人的器官和肌体在客观事物刺激下所发生的一切反应形式，如说话、走路、工作、体育运动等。管理科学对“什么是行为”“行为本质”的认识和解释有一个动态变化过程。

1913年，华生（J. B. Watson）发表了《行为主义眼中的心理学》，标志着传统行为主义的兴起。二十世纪二三十年代，以华生为代表的行为主义心理学开始风靡美国社会。传统行为主义的基本观点是：行为与意识可以完全对立，心理学只研究行为，不应该研究意识；研究方法上应该用实验方法取代内省法；“行为”可以用“刺激-反应”的作用公式来表示，用符号可表示为“S（Stimulus）-R（Response）”。传统行为主义者认为，这一公式是从生物界到人类社会都适用的普遍原则，任何行为都是输入外界刺激后客观输出的结果和产物，可以从刺激（自然和社会的）来推测反应，或者以反应来推测刺激。20世纪初巴甫洛夫的经典条件反射实验、斯金纳的操作性条件反射实验，都可以称作 S-R（刺激-反应）联结。根据“刺激-反应”说的观点，激励手段实质上就是刺激，可以通过刺激来诱发人相应的标准反应和定型的活动。

新行为主义学派认为，行为不仅仅是客观刺激纯粹的输出物，从外界的客观刺激到行为，会经历个体主观内在的心理过程，比如说需要、期望、目标等主观性因素，其代表者 E. C. Tolman（1931）提出的“目的性行为主义”观点认为，任何环境刺激和行为

反应之间,都必须引进个体的“认识、期望和目的”等中间变量。用公式表示为“Stimulus-Organ-Response”,简称为S-O-R模式,即“外部刺激—心理加工—行为”的行为反应模式。在新行为主义者看来,人的任何工作行为的发生过程,必定要导入个体内部的“认识、期望和目的”等主观加工环节。

美国群体动力心理学创始人勒温在20世纪30年代提出,行为是个体特征和环境特征相互作用的结果,即: $B(\text{Behavior}) = f(\text{Personality, Environment})$,这表示个体行为表现不仅取决于个体的个性、需要、目标、兴趣等,也与个体对组织环境的认知评价有直接关系,任何组织行为都是在一定个体和组织动机、目标等的综合作用下产生的。

二十世纪四五十年代,管理学领域将托马斯的S-O-R公式发展为“组织实践—心理认知—情绪反应—行为”的理论模型。在该模型中,心理认知过程是形成行为的关键环节,外部环境刺激必须要通过个体内在的心理认知环节才能被个体所知觉,进而产生相应的情绪情感。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,重点关注与组织效能(Organizational Effectiveness)相关的行为表现和活动。由此,组织行为学在研究人的行为时,不仅要考察外在的行为表现,更重要的是探求行为的心理机制。

行为有不同的类型,不同的分类标准会产生不同的说法。如按照行为的不同领域可分为:管理行为、政治行为、社会行为、文化行为、战争行为。按照行为主体来分,可分为个体行为、团队(群体)行为、组织行为。

2. 组织行为的内涵

学习和掌握组织行为学,首先要理解什么是组织行为。组织行为是一种重要的组织现象,对这种现象的研究越来越受到组织学家的重视。

组织行为通常发生在一个特定的组织范围内,有一定的复杂性,很难理解。美国学者H. Schwarta曾对组织行为有过这样的描述:“它像钟表一样精确运转,其中的人类行为既理性又符合逻辑,但对在组织中工作的人来说,它却时常像个蛇窝。”

美国学者詹姆斯·C. 奎克和黛布拉·L. 尼尔森(2013)对此解释:“钟表”的比喻是对组织行为的一种理想化看法,它反映了组织成员处于彼此契合、没有冲突与矛盾、井然有序的状态;“蛇窝”的比喻传递的是组织中经常存在冲突、压力和斗争的一种状态。

美国学者奎克和尼尔森也认为,组织行为是组织中的个体行为和群体动力。组织行为研究内容,主要涉及组织中的心理动力、人际动力和行为(组织)动力。然而,工作中影响组织行为的变量同样与组织行为研究密切相关。这些组织变量包括职业、工作设计、沟通、业绩评估、组织设计和组织结构等。因此,尽管个体行为和群体动力是组织行为研究的主要对象,但其对组织变量的研究也同样十分重要。

美国学者斯蒂芬·罗宾斯(2012)认为,组织行为是一个研究领域,包括个体行为、群体和结构对组织内部行为的影响。国内学者许芳(2006)认为,组织行为是组织内部群体和个体所产生的行为以及组织与外部环境之间的相互作用。李剑锋(2007)认为,组织行为是组织成员在工作过程中表现出的所有行为。郑晓明(2011)提出,组织行为特指人在组织中的工作行为,如工作中的领导行为。

本书认为,组织行为是包含了组织中个体行为与心理、群体行为与心理、组织行为

与心理,以及组织与外部环境相互作用的系列组织现象。其中,个体行为与心理包括组织中个体的特质(如个性、价值观、知觉、情绪情感、工作压力与倦怠、工作投入、态度与动机等);群体行为与心理包括群体或者团队的特质及其形成过程(如群体结构、群体规模、群体规则、决策制定、非正式群体、群体压力与凝聚力、社会助长效应、社会干扰效应等),组织行为与心理(如组织冲突、组织权力与政治、组织结构设计、组织文化、组织环境、组织变革与发展等)。组织的特征对个体和群体的行为有着重要的影响。

3. 组织行为的特征

组织行为是人们作为组织成员(包括一般员工和管理人员等)所表现出来的工作行为。组织行为具有多样化的表现形式,包括组织中人的行为和组织自身的行为。组织中人的行为有其科学规律性,分析和研究组织行为就是为了解释、预测和调控行为。

一是描述性。组织行为经常以个体行为、群体行为、组织及团队的具体表现等形式明确清楚地表达出来,具有可描述的特征。

二是解释性。组织管理者可以根据组织中个体行为、群体行为、团队和组织行为的具体表现,通过科学研究和具体管理实践,掌握客观现象背后的行为规律性,即可对组织行为进行解释和说明,使得组织行为具有可解释性特征。

三是预测性。组织管理者通过对组织内人的工作行为进行深入细致的观察和系统研究,从个体、群体、团队或组织以及外部环境的系统视角,了解和掌握组织行为的前因后果,进而科学把握组织行为的发展趋势,组织行为具有可预测性。

四是调控性。组织管理者通过深刻理解和掌握组织行为的影响机制,包括组织行为前因影响因素,复杂的中介机制,丰富的调节机制,以及组织行为的影响效应,等等。这可帮助管理者改善、促进或改变工作行为,促使个体、群体和组织达到组织目标,组织行为具有可调控性特征。

三、组织行为学的概念体系

1. 组织行为学的定义

组织行为学是运用组织行为学的原理和方法来分析组织中个体行为、群体行为和组织行为的重要的知识基础。组织行为学作为一门学科的历史并不长,其内涵与外延都处在持续的发展变化中,对其定义也是众说纷纭。不过,虽然有关组织行为学的界定在具体描述中有些差别,但在其本质问题上已达成了共识。

美国学者威廉·迪尔(2006)认为,组织行为学是一门应用社会科学来研究工作组织中的个人、群体和组织的行为问题的科学。

美国学者安德鲁·杜布林(2007)提出,组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为为研究对象的一门科学。

美国学者斯蒂芬·罗宾斯(2010)指出,组织行为学研究的是决定组织中行为的三类因素:个体、群体和结构。组织行为学把研究个体、群体和结构对行为的影响所获得的知识加以运用,使组织运作更为有效。

美国学者珍妮弗·M. 乔治和加雷斯·R. 琼斯（2010）认为，组织行为学研究对人的和群体的行为、思考和感觉，员工对工作和组织的回应方式，以及组织对其环境的回应方式等产生影响的各种因素。

加拿大学者乔·凯利（Jee Kelly）认为，组织行为学是对组织的性质进行的系统研究：组织是怎样产生、成长和发展的，它如何对各个成员、对组成这些组织的群体、对其他组织以及更大些的机构发生作用。

国内学者卢盛忠、余凯成等提出：“组织行为学是综合运用与人的行为有关的知识，研究各类工作组织中人的工作行为规律的学科。”

关培兰的定义是：“组织行为学是行为科学在管理领域的应用，是综合运用各种与人的行为有关的知识，研究一定组织中人的心理和行为规律的科学。组织行为学不是研究人的一般心理行为规律，而是研究各种工作组织中人的工作行为规律的。这些工作组织涉及面很广，比如工商企业、政府机关、学校、医院甚至部队等。工作行为主要涉及影响组织成员积极性和组织绩效的行为管理、差异管理、激励管理和权力管理等。”

本书将组织行为学定义为：组织行为学是现代管理理论研究的重要组成部分，它是综合运用与人的行为有关的知识，从个体、群体和组织层次，重点关注与系统研究与组织效能相关的组织行为及其心理过程和影响机制，探索并掌握组织中人的心理和行为的规律，提高组织管理者解释、预测、引导和控制组织行为的能力，以实现组织既定目标的科学。

2. 组织行为学的理论基础

组织行为学是一门应用性的行为科学，它在众多行为科学分支的基础上建立起来。它是以心理学、社会心理学、社会学、管理学等行为科学的概念、理论、模式和方法为主要知识基础，同时吸纳了政治学、人类学、经济学、历史学等社会科学和自然科学中有关人类行为、心理的内容，充分体现了跨学科性，这些学科为组织行为学的产生和发展奠定了深厚的理论基础。了解组织行为学与其他相关学科的关系，对于不同学科之间的相互促进，以及正确认识和掌握组织行为学的知识体系非常必要。

3. 组织行为学的学科性质

组织行为学作为管理科学的一个重要组成部分，以及一门研究各类组织中人的工作行为过程和规律性的学科，其研究的目标是在掌握一定组织中人的心理和行为规律的基础上，提高描述、理解、预测、控制人的行为的能力。组织行为学具有以下学科特点：

一是边缘性。组织行为学是在行为科学、管理科学等学科的基础上形成和发展起来的，是一门多学科相交叉的边缘性学科。组织行为学的经典概念和知识体系，最初来源于行为科学（心理学、社会学和社会心理学等）和管理科学（人事管理学、组织管理学、组织变革与发展理论等）等的研究内容，充分体现了该学科的边缘性和跨学科性。

二是多层次性。组织行为学在分析和研究组织中人的行为时，通常包括三个层次，即个体层次、群体层次和组织层次。个体层次主要分析行为与个体心理活动的关系，包括个体行为的发展过程、个性、社会认知、价值观、态度、情绪情感、动机、压力以及自我意识的形成等；群体层次主要包括群体心理的特征、群体形成、类型、特征、规模、群体竞争与合作、群体的冲突与沟通和群体决策等；从整个组织角度研究成员的行为，包括组织领导、权力与政治、组织结构设计、组织发展与变革、组织文化以及组织

外部环境组织的互动效应等,研究这些因素对组织成员心理和行为以及组织效率的影响,改善和促进组织的效能。

三是实用性。组织行为学是一门应用性科学,主张根据不同的关注对象和情境采用不同的理论和对策。组织行为学是在科学知识和实际应用的基础上发展起来的,无论是组织行为学的研究主题、研究内容或研究方法等客观知识和技能开发,都必须在具体的真实环境中应用,即围绕解决某一组织范围内的实践问题开展,从而使组织行为学的内容体系、方法体系具有典型的实用性特征。

四是系统性。以开放系统的观点来描述组织,组织包括了完整的内部要素和外部环境要素。组织行为系统中,有多种因素影响个体系统和情境特征,组织中人的行为是个人、社会和任务条件相互作用的结果。组织行为学是综合研究组织中个体、群体和整体组织的心理和行为的发展规律,以及它们与社会环境之间的关系与影响的知识系统。组织行为学研究必须将这几个层次结合起来,协调地加以研究,才能真正掌握组织中人的行为规律。

4. 组织行为学的研究目的

组织行为学的研究目的是通过对组织中人的心理和行为规律的研究,提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力。组织行为学把人类学、心理学、社会学以及其他行为科学的有关知识扩展到组织环境之中,并运用它们来分析和解释组织中人的行为活动规律,建立适合于组织中人的行为的原理和规律,对管理理论和实践有重要指导价值。

5. 学习组织行为学的意义

自20世纪60年代以来,伴随行为科学的研究发展,组织行为学在全球范围内风起云涌,其研究观点和内容体系不断受到理论界和实践界的熟悉和推崇,组织行为学的研究目的是掌握组织中人的心理和行为活动的一般规律,为完善组织管理提供解释、预测、引导和控制作用,以便更有效地实现组织预期的目标。学习和掌握组织行为学,对管理者的组织管理工作大有益处。正如美国学者斯蒂芬·罗宾斯所言:“在西方发达国家,越来越多的管理者正在认识到,对于组织的成功,了解组织行为学比了解任何其他商业和管理科学都重要。”

第一,组织行为学重视组织中人的因素,主张人本主义观点,可以修炼管理者的领导能力和水平。20世纪30年代,在霍桑实验之后,人类的组织管理从科学管理进入了追随人本主义管理的时期,当时管理界极力推崇“社会人”和“满意度”的观念就充分证实了这一点。组织行为学重视人本主义管理,呼应了时代的管理需要,可以修炼和提升管理者的领导能力和水平。

学习组织行为学,是掌握更丰富的人际交往和沟通等方面知识和技能的重要手段,这既是实现人本主义管理所需要的,也是帮助现实的或潜在的管理者开发人际交往等领导能力所需要的。正如19世纪末期德国著名人事专家、工业心理学之父雨果·闵斯特伯格所说:“组织成功应当依赖引入心理学,注重人的因素和劳动力的学习和训练,既要保持效率,又不致使人受到伤害。”

第二,组织行为学有助于全面认知组织冰山的潜层问题,实现科学的组织管理。组织冰山也称“冰堡组织”,它将整个组织比喻成一座“冰山”,把整个组织分为“可见组织特征”和“不可见组织特征”两部分。其中,前者意指“组织冰山”浮出水面的

部分,包括组织目标、技术、结构、正式权威和正式沟通渠道等;后者是“组织冰山”在水中的部分,被看做组织的隐藏特性,包括组织成员的意见与态度、冲突、组织价值、权力与政治等。

组织行为学采用心理动力学、系统学、组织学、管理学和领导学等多学科知识和方法,对组织中人的行为和组织的思考和感觉方式,深入探索组织行为的影响路径和心理机制,并科学把握组织行为的规律性特征。这有助于管理者加深对真实性组织的客观认知,不仅能够有效运用组织冰山的“显性知识”,也能够深入把握组织内部的真实运行信息,掌握组织冰山的“隐性知识”,比如组织内部的社会关系、沟通网络、工作态度、组织信念与文化、组织政治情况等,为实现组织目标服务。

第三,培养高超的情境认知和把握能力,提高人力资源的管理技能和水平,促使组织形成团队式运营模式。作为行为科学的一个重要分支,组织行为学强调从心理认知和情境评价两个子系统,分析、引导、预测和控制组织中人的行为和组织的社会关系等,组织行为学的知识学习和技能训练,有利于培养管理者和广大员工对组织情境的正确认知和评价能力,改善管理沟通,增进团队凝聚力;同时,组织行为学从个体、群体和组织层面,通过对组织行为问题进行系统分析和思考,帮助管理者对组织中人的行为和组织本身的行为,比如工作态度、组织冲突、组织凝聚力、组织变革与发展等组织行为变量的作用路径和心理机制,有更为清晰的认知和把握,有助于提高管理者的人力资源管理技能和水平,促进管理者有效授权和员工自我管理,促使组织形成团队式运营模式。

第四,推动组织主动、积极适应环境变化的需要,实现组织变革和发展。组织行为学除了对个体行为与心理、群体行为与心理的思考,更关注组织本身,包括动态环境条件下组织本身的结构设计、组织的变革与发展等一系列问题。

任何组织都处在一定的时空环境中,组织环境是组织结构和变革发展的重要影响因素。当今时代,尤其是随着信息技术、互联网和大数据等新兴科学的出现和蓬勃发展,现代社会中的组织正受到前所未有的挑战。通过组织行为学的学习,人们可以深入了解和掌握新信息技术条件下,组织设计、组织变革与发展等的理论体系和思路方法,为正确适应组织环境的需要,有效应对和科学把握组织变革与发展的趋势,为实现持续的高效组织效能奠定基础,成为一个有效的组织管理者。

第五,帮助管理者开发积极心理品质和能力。在美国著名组织行为学家弗雷德·卢森斯(2002)等的倡导和积极推动下,积极组织行为模式成为21世纪兴起的新的研究和应用领域。积极组织行为学重视对人类心理优势的开发与管理,倡导对个体、群体和组织的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,实现更高的组织效能。积极组织行为学的研究既是组织行为学发展的新动向,也为管理者有效开发、利用和管理组织行为效能,提供了新的、有价值的概念和方法基础。

通过系统学习和科学掌握组织行为学,探讨组织内部结构和演变规律性,研究组织活动中个体、群体行为的各种因素及相互关系,对于增进组织活动的有效性,提高人们的工作、生活质量和福利,具有极大的应用价值和指导意义。

第二节 组织行为学的产生与发展

作为一门独立的、专门研究组织系统及其成员的心理和行为规律的科学，组织行为学的产生和发展，经历了一个漫长的理论储备和实际应用的演变过程。作为行为科学的一个重要分支，组织行为学的产生是组织演变、管理理论发展的必然结果，它与工业心理学、管理心理学、组织心理学等有着深刻的历史渊源。总的来说，组织行为学起源于早期的科学管理理论，经历了工业心理学、人际关系学的理论准备，创立于行为科学理论，发展于管理理论丛林，盛行于现代管理理论，具有丰富的理论和实践基础。

一、组织行为学产生的理论背景

1. 古典科学管理理论

组织行为学产生于20世纪50年代至60年代的美国，其形成却可以追溯到19世纪末20世纪初。组织行为学的早期研究主要源于古典科学管理理论。古典科学管理理论着眼于科学地管理劳动和组织的各种方法，而不是依赖工人的工作经验，目的是要提高劳动生产效率。这些理论对劳动生产率和劳资关系的关注为组织行为学的产生奠定了基础。古典科学管理理论的主要代表人物有弗雷德里克·泰勒、亨利·法约尔、马克斯·韦伯等。

18世纪60年代，以欧洲第一台蒸汽机为标志的第一次工业革命，引领着人类社会从手工作坊时代迈进了机器大工业时代。毫无疑问，社会生产方式的转变，会带来上层建筑和意识形态的系列改变。从18世纪60年代开始，亚当·斯密、罗伯特·欧文、查尔斯·巴比奇和汤恩等学者对管理实践进行了早期探索和总结，形成了对劳动专业化、人的作用和地位、以专业技能作为工资与奖金基础等的原理，成为后来“科学管理”的理论基础。

19世纪末至20世纪初期，以泰勒的科学管理理论、法约尔的一般管理理论以及马克斯·韦伯的官僚组织理论为代表，形成了古典科学管理思想（也被称为古典管理思想）。这是人类管理理论发展的第一个春天，标志着组织管理理论进入了一个主张管理专业化和职业化、追求“理性+效率”的科学管理思想时期。

最先突破传统经验管理思想的代表人物是美国的弗雷德里克·W. 泰勒（Frederick Taylor），他是整个科学管理运动的灵魂。泰勒基于对不同的工业技术中严格的时间和动作的研究，通过对车间的仔细观察和精确实验，分析每一个环节的作业流程和步骤，确定车间工作方法一些共同的基本原则，依据这些原则，使操作过程按照最有利于提高效率的管理方式来完成。他不仅注重车间管理和科学方法的运用，还建立了一套依据工作结果实行奖惩的制度。1911年，泰勒发表了《科学管理原理》，书中详细论述了通过工作方法的科学研究来提高工作劳动效率的理论和方法。这标志着科学管理思想的正式诞生，泰勒也因而被西方管理学称为“科学管理之父”。与泰勒同时代的科学管理理论学派的著名学者还有亨利·甘特、弗兰克·吉尔布雷思夫妇、哈林顿·埃莫森等人，他们

是科学管理的创立、传播和发展的合作者和追随者，对科学管理运动作出了重大贡献。

与泰勒等人在美国研究和倡导科学管理理论的同时，欧洲出现了对组织管理的研究，最为著名的是以法约尔为代表的一般管理理论。亨利·法约尔（Henri Fayol）是法国工业史上一位伟大的工业家，他根据自己担任某大公司总经理三十多年的管理实践，在泰勒科学管理原理的基础上进一步明确和充实了管理理论，于1916年出版了《工业管理与一般管理》一书，提出了适应于一切组织的管理五大职能和有效管理的十四条原则。法约尔将工业企业中的全部活动和职能划分成六大类：技术的、商业的、财务的、安全的、会计的和管理。同时提出了构成管理的五大基本要素：计划、组织、指挥、协调和控制。法约尔提出的有效管理的十四条原则包括：劳动分工、权责相当、纪律严明、统一指挥、统一领导、个人利益服从整体利益、报酬、集权、等级制度、秩序、公平、人员的稳定、主动性及团结精神。法约尔的一般管理理论从理论上概括了一般管理的理论、要素和原则等，法约尔不仅深入研究了组织理论和管理行为，而且进一步把管理理论系统化和普遍化，西方管理界把他称为“现代经营管理之父”。

官僚组织理论也是科学管理理论的一个重要组成部分。著名社会学家、组织理论之父马克斯·韦伯是德国柏林大学的一位教授，他反对当时盛行的靠传统的自觉（封建制）和裙带关系（世袭制）来管理的思想，设计了一个他称之为“官僚”的理想组织机构模式。这是从组织内部的分工与生产活动入手对组织结构进行分析，着重研究“技术”“组织结构或层次”“规章制度”等对组织效率的影响，这一理想组织机构模式是一个具有明确的劳动分工、清晰的等级关系、详尽的规章制度和非人格化的相互关系系统。该理论的重点放在对组织管理的基本原则的概述，强调规则而不是个人，强调能力而不是偏爱，有助于提高工作效率，至今仍然是许多大型组织的经典设计模板，韦伯也因此被称为是“古典组织理论”的创始人。

以泰勒、法约尔和韦伯为代表的科学管理学派，在工业文明和理性主义占主导地位的科学管理时代，分别从不同角度对管理行为和规律的基本问题做了研究和回答，为现代管理理论奠定了基础，构成了科学管理理论的雏形，并促使更多的实践者、学者来研究管理问题，在管理理论的发展史上有重要意义。不过，科学管理理论坚持“经济人”假设，关注重点是提高生产效率、完成生产任务，把工人看成机器的附属品，忽视人的主观能动性和心理情感需求。19世纪末至20世纪初，机器大工业生产规模的扩大和社会化程度的提高，逐渐激发了广大工人的不满，劳资矛盾日趋尖锐和激化，工人运动风起云涌。在这种情况下，西方一些管理学家察觉到科学管理理论对“人”的因素重视不够，他们试图从“人”的视角，寻找新的管理方法。二十世纪二三十年代，一些学者和管理实践者开始从社会学、社会心理学的角度来思考和研究组织管理问题，寻找更为有效的管理方式。近代管理理论的发展为行为科学的萌芽奠定了基础，行为科学管理的思想初显端倪。

2. 行为科学理论

行为科学理论重视影响组织中人的行为的各种因素，注重对组织内“心理与行为”“人际关系”“非正式组织”等工业人本主义的研究，重视人的心理和行为因素、人性对组织效率的影响方面，用情感和人的心理需求来解释组织效率提高的原因，对管理问题由静态研究走向了动态研究。为了清楚地表述行为科学理论，本书从工业心理学、人

际关系理论和行为科学三个方面来介绍行为科学管理的形成与发展。

(1) 工业心理学的兴起

行为科学的前身是工业心理学 (industrial psychology)。当时, 工业心理学的主要内容是对工作中个体差异的测定, 以个体为研究对象。19 世纪末, 一些心理学家开始尝试将心理学融入管理领域。德国心理学家威廉·斯特恩 (L. W. Stern) 最先将心理学知识应用于工业生产领域, 并于 1903 年提出了“心理技术学”概念。

心理学创始人威廉·冯特 (Wilhelm Wundt) 的学生、心理学家 H. 芒斯特伯格 (Hugo Munsterberg) 于 1892 年应邀从德国到美国哈佛大学任实验心理学教授, 负责心理实验室的工作。从 1910 年开始, H. 芒斯特伯格和他的学生开始在许多大工厂进行心理学应用于工业的实验, 开启了“心理技术学”的具体研究。他于 1912 年出版了著作《心理学与工业效率》, 于 1914 年出版了《应用心理学要点》《普通心理学和应用心理学》等。在书中, 他强烈要求加强管理的科学性, 特别是更好地理解和应用心理学, 提出把心理学应用于管理领域。书中主张通过心理测试对人的行为进行研究, 以确定行为的一般模式和个体差异, 改进对组织成员的甄选、职业指导等工作, 倡导把心理学成果更好地应用于提高工业效率, 看到学习理论对培训员工的价值, 开创了工业心理学这一新领域, 成为组织行为学的雏形。

就提高生产效率来说, 工业心理学与泰勒等倡导的科学管理运动具有一致性, 正如 H. 芒斯特伯格所言: “我们决不要忘记, 通过将来的心理上的适应和通过改善心理条件提高工作效率, 不仅符合工厂主的利益, 而且更符合职工的利益; 他们的劳动时间可以缩短, 工资可以增加, 生活水平可以提高。”所以, 工业心理学虽然是对工作中人类行为的关注, 本质上是对科学管理思想的心理学补充。正因为如此, 在科学管理思想广泛推行的年代里, H. 芒斯特伯格的工业心理学理论和方法也受到了美国工商界的高度支持, H. 芒斯特伯格被尊称为“工业心理学之父”。现代组织管理中有关人员选择、员工训练、工作设计和员工激励等方面的许多知识和技术, 也是建立在他的工作心理学的基础之上。

1914 年, 美国心理学家莉莲·吉尔布雷恩 (L. Gilbreth) 出版了《管理心理学》。该书明确提出了心理学在管理中的应用问题。莉莲·吉尔布雷恩力图把早期心理学的概念应用到科学管理的实践中去, 认为要提高生产效率, 不能单纯从工作的专业化、方法的标准化、操作的程序化, 即通过所谓的时间—动作分析来确定科学定额, 还应该研究工人的心理。遗憾的是, 这本著作在当时并没有引起人们的足够重视, 未成为一门学科。不过, 这意味着心理学知识在管理领域的应用, 是对传统管理理论的一个挑战, 对行为主义管理思想的最终形成与发展有重要意义。

(2) 人际关系理论。H. 芒斯特伯格等工业心理学家对行为管理思想的形成有重要贡献, 但是, 工业心理学的研究仅限于工业个体心理学的研究, 考虑层面还比较狭窄。因此, 对行为管理思想的发展起主动推动作用的是霍桑实验及其人际关系理论。20 世纪 20 年代中期至 30 年代初期, 在美国西方电器公司霍桑电话工厂进行的有关职工行为的一系列实验, 开始了工业社会心理学的研究, 加强了研究的深度和广度, 为组织行为学的诞生奠定了实验和理论基础。

1924 年至 1932 年进行的霍桑实验分为四个阶段: 第一阶段 (1924~1928 年) 由美