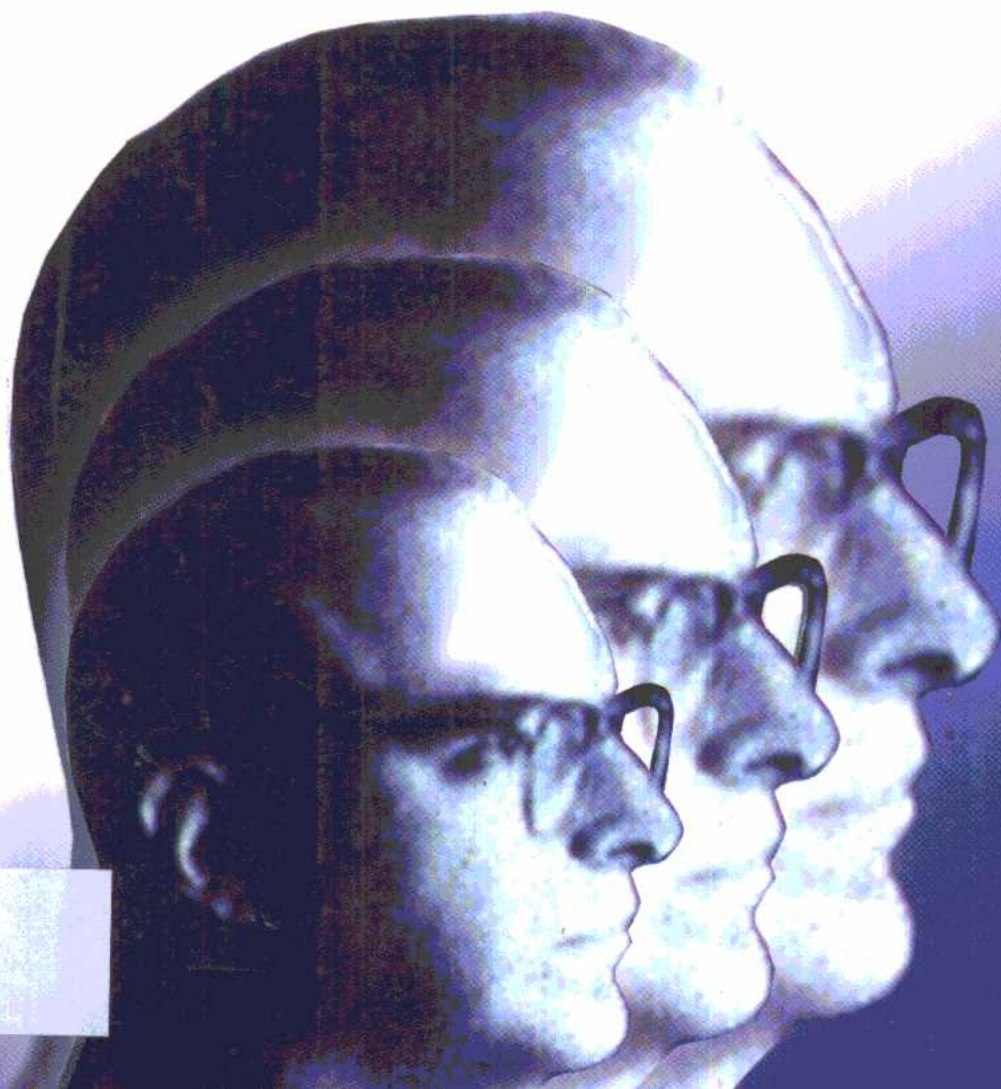


● 刘培森 邓晓益 主编
● 重庆大学出版社

组织行为学



0936
L73

组织行为学

主 编	刘培森	邓晓益		
编 写	刘培森	邓晓益	邱 玲	
	廖 冰	叶泽川	钟 苏	
	纪晓丽	何永林		

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/刘培森,邓晓益主编. —重庆:重庆大学出版社
1999.6

ISBN 7-5624-1942-6

I. 组… II. ①刘…②邓… III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 09782 号

组织行为学

主编 刘培森 邓晓益

责任编辑 孙英姿

*

重庆大学出版社出版发行

新华书店经销

重庆后勤工程学院印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:9.75 字数:262 千

1999 年 6 月第 1 版 1999 年 6 月第 1 次印刷

印数:1—4000

ISBN 7-5624-1942-6/C·50 定价:16.00 元

前言

人类即将跨入 21 世纪。有幸身历世纪更嬗的人们期待着新世纪的晨钟,一个神秘而瑰丽的时代的帷幕将开启。被国人称为“下凡星宿”的世界级科技名人、前中国科学院院长周光召院士(国际小行星命名委员会将编号为 3460 号小行星命名为“周光召星”)预言,21 世纪,“三大技术”(虚拟现实技术、数字化通讯技术和计算机网络技术)将使人类生活和世界经济运行方式发生根本性变化,从而跨入“信息时代”的新纪元,“知识经济时代”正悄然来临。

所谓“知识经济”,按经合组织《以知识为基础的经济》(1996)报告中的定义,是指建立在知识的生产、分配和使用(费用)之上的经济。知识经济是和农业经济、工业经济等对应的一个概念。其中科学技术、科学管理和行为科学、组织行为学的知识是最重要的组成部分。

这就告诉人们,随着计算机不断普及、全球网络的出现、通信产业的迅猛发展、通信和计算机技术的数字化趋同,全球市场化和经济一体化的不断加快,产品和服务越来越知识化、智能化、数字化。企业管理,将从生产向创新转变,经济效益越来越依赖于知识和创新,而不仅仅是有形资源、厂房和资本。这一切的实现,关键是要拥有深厚的人才资源。因而将行为科学、组织行为学的知识视为“知识经济”中最为重要的组成部分,是不无道理的。

组织行为学(Organizational behavior)是依据实证科学的分析方法,综合运用心理学、社会学、社会心理学、管理学、文化人类学以及一切与行为研究有关学科的知识,系统地研究在各种工作组织中的人的心理和行为规律的科学。

组织行为学的指导思想是实现以人为中心的管理,它的研究对象是组织中的人,它的核心任务是:(1)了解心理过程,掌握心理分析方法,探寻心理活动规律,科学预测、引导和调控人的行为,提高做好人的工作的本领;(2)树立良好心理素质,提高承受冲击、挫折的能力,增强意志力和毅力;(3)掌握激励原理和方法,开发和充分利用人力资源,挖掘人的潜力,调动人的积极性、主动性和创造力;(4)规范领导者和管理者的行为,提高科学决策能力、领导艺术水平,创造新的管理模式,增强管理效能;(5)研究组织发展、变革的理论和规律,适时指导组织的变革与发展(Organization Development)。

组织行为学是一门现代管理科学,其创立与发展,经历了一个较长的过程。1949年在美国芝加哥大学举行的一次跨学科会议上,自然科学家和社会科学家,讨论了用现存的知识来研究关于行为的一般性理论的可能性,并采用了“行为科学”这一名称,开创了全面研究人的行为规律的先河。1958年管理心理学的创始人莱维特(H. J. Leavitt)教授出版了《管理心理学》,用“管理”取代“工业”(即用管理心理学取代工业心理学),目的是敦促读者从领导、管理和组织角度来使更大数量的人做好工作。60年代初,莱维特和巴斯(B. Bass)合写了一综述的文章(载《美国心理学年鉴》),又使用了“组织心理学”的名称,意味着当时的研究已从群体扩大到整个组织。研究队伍在扩大,领域在拓宽,一些大学用“组织行为学”的名称开课。从“工业心理学”→“管理心理学”→“组织心理学”→“组织行为学”,反映了这一领域的发展过程。

组织行为学的范围很广,包括了管理心理学和组织心理学的概念。与此同时,美管理学会(Academy of Management)主席古明斯(L. I. Cummings)在论述组织行为学与组织心理异同时说:两个领域都集中讨论组织中人的行为,其主要区别在于组织心理学把心理学作为纲领,组织行为学则从多种学科吸取知识。

我国从80年代初引进行为科学、管理心理学名称以来,无论是翻译的原著,或国内学者的研究成果,出版的书名各异,内容也

有异同。我们认为引进管理科学,主要考虑应是:分析研究它的科学价值能否为我所用,至于学科名称似乎不应成为取舍与否的主要因素。本着“他山之石,可以攻玉”,古为今用,洋为中用,取其精华,去其糟粕,以我为主,博采众长,融合提炼,自成一家的原则来建立和发展我们的组织行为学。

现实生活中,人们深深感到,世界最难的是“人事”,古今中外的优秀领导者、管理者几乎都有一个同感:“事好办,人难管”。不难发现在企业、机关、学校、运动队……多少精明干练靠个人努力成功地完成了创业的领导者、企业家、教练员等,在有了相当基业并准备带领下属向更高目标发展时感到指挥不灵、驾驭乏力,原来合作的战友、伙伴和下属没有被创业时的艰难困苦吓退,却因一些事未“摆平”,意见分歧而离去。有的单位或部门用高薪聘用的高级专业人才或管理人才,不久拂袖而去,原因不是物质待遇问题,而是“不重视人才”,“不尊重人才”或“未用好人才”。这一切,均是对人的管理的失策或失败。如何做好人的工作,充分发挥人的积极性和创造力呢?人们在学习掌握“技术技巧”的过程中,必须学会“社会技巧”,以适应信息社会(或“后工业社会”),知识经济时代发展的需要。

新编著的《组织行为学》一书,是写作群体奉献给高校学生(大学生、研究生)、广大教育工作者和管理干部的跨世纪的礼物。这是一本融众多学科之精化铸造而成,具有独立体系的综合性著作。它涉及哲学、经济学、管理学、心理学、行为科学、文化人类学、领导科学的基础理论,内容十分广泛,对复合型人才的培养有实用价值。

全书共五编,以导论开端,对个体心理、群体行为、组织行为与行为管理、领导行为与领导艺术等几个领域作了系统的阐述。结合我国实际,认真地探讨了建设有中国特色的组织行为学及其应用等问题。

新编著的《组织行为学》有如下特点:

(1)有别于其他同类著作,而以心理学奠基。对于初学组织行为学者,包括大学生、研究生、管理者,特别是学理工专业的人,如

没有一点心理学的知识,难于起步,本书专门用了一定篇幅介绍心理学知识,作为“踏板”,引导读者顺利进入新的学科领域。

(2)以系统理论为指导,突出了知识的系统性和学科体系的严密性。组织行为学是一门综合性的边缘科学,在篇章节编排和论述时,特别注意了学科的萌芽、创立、发展以及与有关学科的有机融合,显得清晰和明确。

(3)全书贯穿辩证唯物主义世界观,阐明了物质与精神的关系。重视精神力量,又不唯精神论。物质不足,带来贫穷落后,而精神力量不足所带来的是整个民族政治信仰危机,精神支柱的倾斜,道德行为的颓废,价值观念的扭曲,精神生活的空虚和行为方式的变态,迟早要导致民族大厦的倾斜和坍塌。人是生产力中最活跃的因素,只有高度重视人力资源的开发和利用,才能推动物质的生产和经济的发展。

(4)突出了整体与协调问题的研究。“整体大于部分之和”、“组织协调产生动力”。21世纪将是人、环境、社会协调发展的世纪,也是全球合作和竞争的世纪。书中着力论述了群体行为、组织行为和领导行为,以及领导班子建设和协调问题,注意发挥整体的效能。

(5)科学地阐明合理继承、借鉴与发展的关系。该书运用马克思主义的立场、观点、方法,较系统而深入地研究了几十年来,包括党在领导中国革命和建设,特别是改革开放以来如何开发人力资源,充分相信群众,依靠群众,发挥群众的积极性的经验。

(6)理论与实际结合,学以致用。“用”是一种创造性劳动,每个事物都有各自的独立性,也就是它的个性。具体问题具体分析是马克思主义的灵魂。实践高于理论,书中特别注意事物的差异性,切忌生搬硬套。在新的形势下,对于领导者素质的研究,领导行为规范化的论述(10个方面)激励理论和方法的提炼归纳出激励9法,领导艺术的综合,提出了“领导艺术20论”,结合当前改革的形势,提出了推进现代企业制度建设的可供借鉴的方案……

《组织行为学》在编撰过程中,我们参阅和吸纳了一些学者的研究成果,在此,谨向他们表示感谢。

本书的出版,得到了重庆大学工商管理学院、重庆大学教务处、重庆大学出版社的支持。尊敬的重庆大学校长、知名的计算机专家、博士生导师吴中福教授十分关心本书的编著,并为其作序,我们由衷地高兴,谨致以崇高的敬意和谢忱。

组织行为学毕竟是一片新的开垦园地,有待开拓,不少问题还处在研究之中,加之作者是一个写作群体,各自的背景不同,学识有异,水平所限,难免疏漏和不足,敬请同仁和广大读者指正。

我们期待着新世纪晨钟的敲响,一个神秘而瑰丽的时代——知识经济时代的帷幕的开启,人类的远程设计将开始实施。

编著者

1998年11月18日

第一编 导 论

第一章 组织行为学的研究 对象、任务和方法

本章主要内容:介绍组织的概念、组织行为学的定义及其研究对象。阐述组织行为学的任务、发展简况与研究方法,组织行为学与其它相关学科的关系。

第一节 组织行为学的研究对象

一、组织的涵义

组织在我国相当于“单位”,组织是西方社会发展社会分工的产物,而单位是我国体制下的产物。

(一)组织的概念

组织即是指为了满足一定的社会需要与个人需要,达到某种特定的目标,而将社会行为彼此协调一致的社会团体,如政府机构、工厂、学校、军队等。组织的特点在于集团性、社会性与目标制约性,对于组织的概念可以从以下 3 个方面来理解:①组织是由两个或两个以上的成员组织构成,一个人无法形成组织;②组织是社

会的组织,它是人和社会关系的中介,人与社会的关系往往体现在人与组织的关系之中;③组织是人的组织,作为其成员可以在组织内实现自身的需要,但同时又必须服从受制于组织的目标,只有这样才能达到所有组织人的目标。

(二)组织的构成因素

组织的构成因素是我们理解组织的前提条件。组织的构成因素有以下几种:

1. 目标

每个组织都有其确定的目标,这种目标既是组织建立的出发点,也是衡量组织经营成功与否的标准。所谓目标,就是组织发展的未来状态或条件。每个组织都有多个发展目标:长期的、短期的、主要的、次要的等。但无论哪类目标,都应当清楚地告之所有的组织成员。与此同时,这些目标必须满足社会的各种需要。

2. 工作

确定组织目标之后,就要决定实现目标所必须的工作类型。任何组织都有主要工作和次要工作两种基本工作类型。主要工作是为了满足消费者需求而进行的生产和分配,这些生产目标是确定组织目标的根据。次要工作则是围绕着支持和发展主要工作运行所从事的活动。作为组织成员,应了解各项工作之间的关系,以及它同其他组织要素的关系,只有这样,才能有效地把理论应用于实际工作中,使组织高效率地运行。

3. 权力与职权

权力是指成功地影响他人的能力。职权则是被组织官方承认的一种合法化权力,组织中每位职员都有某种特定的职权。权力与职权是组织的构成要素,因为它是管理者采取行动以实现组织目标的活动基础。

4. 规模与复杂性

随着社会分工专业化程度的提高,组织也日益形式化和正式化。同时,公文的程序、政策和规则也日益发展起来,代替了过去那种不成文的但通常却很实用的操作方式。于是,组织变得日益复

杂。

5. 组织设计

组织为了有效地实现目标,必须进行组织设计。它涉及到的主要问题是组织的分化、整合和复杂性。分化是指将某一单元工作从其原先的岗位上分离出来,并使它成为其他单元工作的基础。也即是把原来由一个人所做的工作,分为几个人共同做一项工作。这样,为了把分化出来的部门再联系起来,管理部门则要设计出种种整合机制,以使各分化的部分组成一个有效的整体,而不损害组织的效能。整合就是把整个组织的所有部分都结成一体而使其处于动态平衡状态时的状况。随着分化和整合的不断发展,必然带来组织的复杂性问题。

6. 界限与环境

每个组织都处于一定环境之中。这种环境是指存在于组织周围并决定组织及其成员的行为的所有外部力量的总和。组织要想存在和发展,必须是一个开放系统,不断地与外界环境进行交换。

7. 适应和变化

组织是环境的产物。外在环境发生变化后,组织也就要相应调整内部结构及其政策,以适应这种变化。组织管理人员必须把灵活性贯彻到组织的每一个角落,并采取一种支持适应与变化的战略。

8. 组织的技术因素

技术既指组织在生产与分配产品的过程中所采用的科学技术与工艺,同时,也是指组织处理信息的方式。

通过以上 8 个方面的分析,我们明确了组织所包涵的基本要素。这些因素不仅是理解组织如何产生所必须的,也是理解组织如何维系和发展自身所必须的。它最终将有助于我们正确理解各种组织行为。

二、组织行为学定义及其研究对象

组织行为泛指组织中的个体和群体的态度和行为。组织行为的领域或学科包括对这些态度和行为的系统研究。

(一)组织行为学的定义和特点

1. 定义

关于组织行为学的概念,不同时期、不同阶段有着不同的理解。

我国卢盛忠认为:“组织行为学是综合运用各种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学科。”^①

我们认为,组织行为学是依据实证科学的分析方法,综合运用心理学、社会学、社会心理学、管理学、文化人类学以及一切与行为研究有关学科的知识,系统地研究在各种工作组织中人的心理和行为规律的科学。

2. 组织行为学的特点

(1)学科内容的综合性。组织行为学涉及到人类学、心理学、社会学、行为科学、管理学等学科的一些基本概念、理论、模式和研究方法,同时还吸收了政治学、经济学、历史学等社会科学中有关论述人类行为的内容,具有较强的综合性与跨学科性。

(2)研究内容的层次性。组织行为学可以从不同的角度或不同的层次来分析。第一个层次上,把组织看成是为追求组织目标而工作的个人集合体,从个体层次上分析组织中的个体的行为。包括知觉学习、激励、压力等;第二个层次是重点分析组织内部的群体行为,包括群体形成的类型、动力、特征、规模、群体决策等;第三个层次是从组织整体的角度研究成员的行为,包括领导、权力、沟通、冲突、组织结构与设计、组织发展与变革等。总之,组织行为学要研究个体行为、群体行为和组织行为这三个层次。

(3)研究方法的科学性。组织行为学在认识和分析组织行为时,力求运用科学的方法、严格的调查和周密的实验,用客观、公正、科学的统计数据来说话,而尽量避免主观的推论与直觉的判断。

(4)研究结果的实用性。组织行为学研究的目的是要更好地改

^① 卢盛忠.组织行为学——理论与实践.杭州:浙江教育出版社,1993

进组织的管理工作,充分优化组织结构,提高组织管理效能,因而组织行为学研究的成果都力求具有实用、推广价值,帮助管理者及组织成员理解、预见和控制不良的组织行为,研究成果具有实用性、可操作性。

(二)组织行为学的研究对象

组织行为学是现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门综合的、边缘科学。它的研究对象主要是人的行为激励问题,探索人的行为规律,提高激励人的心理和行为的各种途径与技巧,以达到最大限度地提高组织管理效能的目的。

组织行为学将组织中的人及其心理和行为规律,作为主要研究对象,主要是依据以下两点思想:

1. 企业管理的核心是对人的管理

企业要靠人来实现企业的目标。即使是未来社会组织行为的管理中,最主要的管理仍然是对人的管理,随着科学技术的飞速发展,电脑时代的到来,电脑在企业活动中可以代替部分人脑的功能,但设计和使用机器及电脑的仍然是人,因此研究企业中人的行为心理规律,以调动人的积极性,是组织行为学研究的主要内容。

2. 人是企业的首要资源

现代企业的人、财、物资源中,人是最重要的资源,在现代企业管理中,重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力,是极为重要的。因此,组织行为学着重研究人的心理和行为,对充分运用人力资源,将起重要作用。

3. 人是企业管理的主体

现代企业管理的特点是强调以人为中心的管理,科学技术越发展,就越要重视人的因素,建立以人为中心的组织管理制度。因此,组织行为学着重研究企业组织中人的行为、心理活动规律及模式,将有助于企业领导更能充分了解人的心理行为规律,采取科学管理的方法,提高管理效能。

第二节 组织行为学的任务

一、组织行为学的任务

研究组织行为学的目的是为了更好地为企业服务,提高企业的生产效率,同时,也为社会主义精神文明服务。

(一)组织行为学的首要任务是提高企业的劳动生产效率

提高劳动生产效率必须依靠多种因素和条件,如人力、物力、财力、技术水平、信息情报、管理手段等。而人力永远是企业管理中一个最重要、最活跃的因素。现代管理在注意到科学技术的高度发展的同时,更越来越重视人的因素在管理中的作用,强调以人为中心的管理,强调人的自觉性、主动性、积极性和创造性在提高劳动生产效率中的作用。组织行为学正是以人为中心的管理作为重要的研究课题,研究企业中人的心理活动与行为规律,用科学的方法改进管理工作,充分调动人的积极性,以完成生产目标,提高劳动效率。

我国是一个发展中国家,科技发展与管理手段与西方发达国家相比尚有很大的差距,要缩短这一差距,必须在重视科技发展的同时,重视管理水平的提高,只有这样,才能做到双管齐下,为我国现代化建设提供科学的管理依据与保障。

(二)加强职工思想教育,为社会主义精神文明建设服务

我国的组织行为学应有别于西方的组织行为学,它的重要任务除了为社会主义的物质文明建设服务外,还要研究社会主义企业精神文明建设的特点,探索如何培养职工的主人翁精神,如何培养有社会主义和共产主义思想觉悟的建设者,为社会主义精神文明建设服务。

组织行为学为社会主义精神文明建设服务有许多重要的研究课题。组织行为学研究企业内部职工的心理活动特点和行为规律,可以预测、控制和调适人的行为,使政治思想工作富有预见性、针

对性和科学性;研究职工的需要与激励可以培养职工的个性差异与管理,既有助于因人而异地管理,又有助于培养职工良好的个性品质和高尚的道德情操;研究群体心理与企业内部人际关系,有助于形成良好的团体作风,提高团体士气,增强团体的内聚力和团结、协作的意识,建立良好的人际关系;研究领导心理可以提高领导水平和领导艺术,协调干群关系,增强干群团结,发挥干部的模范带头作用;研究组织行为与心理,可以强化人的改革意识。

二、组织行为学的具体任务

组织行为学的指导思想是实现以人为中心的管理,它的研究对象是组织中的人。具体任务是:(1)了解心理过程,掌握心理分析方法,探寻心理活动规律,科学预测、引导和调控人的行为,提高做好人的工作的本领;(2)树立良好心理素质,提高承受冲击、挫折的能力,增强意志力和毅力;(3)掌握激励原理和方法,开发和充分利用人力资源,挖掘人的潜力,调动人的积极性、主动性和创造力;(4)规范领导者和管理者行为,提高科学决策能力、领导艺术水平,创造新的管理模式,增强管理效能;(5)研究组织发展、变革的理论和规律,适时指导组织的变革与发展(Organization Development)。

第三节 组织行为学的发展与研究方法

一、组织行为学的发展简况

组织行为学同其它学科发展历史一样,都经历了一个起源、发展、普及的历史阶段。了解组织行为学的发展简况,可以帮助我们更好地了解这门学科的结构,增强对人类行为的认识和理解。

(一)组织行为学的历史起源

在早期社会,人们单独进行某些活动或结成很小的集体共同劳动,那时人际关系非常简单,易于处理,人们在与疾病、瘟疫、危

险、缺衣少食的斗争中以求得生存,根本没有条件去改善工作条件的问题。

随着工业革命的到来,人们的工作和生活条件得到了迅速的改善。工业革命创造了物质的剩余财富,也丰富了人们对工作条件改善的认识。最早提出重视职业需要的是英国人罗伯特·欧文(Robert·Owen)。在1800年前后,欧文强调工人应讲究卫生,节制酗酒,并提出改善工人的劳动条件。这些思想在当时还处于自发状态,是组织行为学思想的萌芽。到了1935年,德国人安德鲁·尤里(Andrew Ure)出版了《机器制造的哲学》一书。他认为,在机器制造中除了有机机械技术和商业两个因素外还应加上第三个因素,即人的要素。欧文与尤里的观点在当时尽管没有引起人们的重视和接受,但这种思想的出现,说明了在工业生产活动中人的作用已引起了一定重视。

(二)早期的科学管理时代

早期的管理是指从手工业生产向机器生产转变的初期。在这一时期,实际上管理尚未形成一门科学,管理仅仅是依靠工厂老板的个人经验,这一阶段只能称之为经验管理阶段。

19世纪末20世纪初,管理才真正形成为一门科学。这一时期被称之为早期的科学管理时代。这一时期的主要代表人物是美国人泰勒(F. W. Taylor)。泰勒运用“时间——动作分析”的方法进行了大量的试验,提出了“劳动定额”、“工时定额”、“工作流程图”、“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。泰勒的理论重视劳动活动中人的因素。他给组织管理带来了新的气息,为组织行为学的发展开辟了道路。因此,泰勒被誉为“科学管理之父”。

与泰勒同时代的古典管理理论代表人物还有法国的法约尔(Henri Fayol)和德国的韦伯(Max Weber)。法约尔提出了构成管理的基本要素,即计划、组织、指挥、协调和控制,并提出了14条管理原则。韦伯提出了他的“层峰结构”(Bureaucracy)的组织理论。他认为组织应是一个等级森严、层次分明、分工明确的金字塔形的结构。

泰勒、法约尔和韦伯分别代表了早期的科学管理时代管理理论的三个重要方面,即“科学管理”理论、“计划管理”理论和“行政组织”理论。泰勒的研究侧重于企业基层人员的操作分析、组织原则和工作监督;而法约尔的思想则主要集中于高层的管理原则,如企业的计划、不同层次组织的协调、控制等;韦伯则是社会学中组织理论的创始人,他的“层峰结构”组织理论是各类组织采取的“直线式”组织结构的理论基础。尽管这三种理论研究的方面各不相同,但它们有着共同的缺点,这就是轻视或忽视组织中人的心理因素,仅仅把人看作是一台机器,而完全不考虑人的思想、感情与主观能动性。

(三)行为科学管理时代

在科学管理时代,人们谈论的焦点是工作效率的提高,对人的重视体现在对工人的训练上,但是人们并不重视管理者对工人的关心。而行为科学管理时代,人们把组织看成是人类活动的共同体,强调人与人、人与群体的关系,而不是人与规则的关系。这种观点来自于美国哈佛大学著名心理学家埃尔顿·梅约(Elton Mayo)及其合作者于1927—1932年在美国西方电器公司的霍桑工厂进行的一系列实验研究,史称“霍桑实验”。

霍桑实验实际上是从1924年开始的。当时霍桑工厂内的一些研究者研究厂房照明对生产效率的影响^①。开始时曾设想灯光的明暗会对劳动生产效率发生很大影响,但是实验结果并未证明原来的设想,似乎照明对劳动生产率并无影响,而又不能解释原因何在。随后邀请梅约教授进驻霍桑工厂,梅约等人经过五年的研究得出了结论。他们的实验和观察表明,职工的士气、生产的积极性主要决定于社会因素和心理因素,决定于职工与管理人员以及职工与职工之间是否有融洽的关系,而物理环境、物质刺激只有次要意义。霍桑实验第一次把工业中的人际关系问题提到首要地位,并且

^① 与此同时,美国科学院的研究人员应邀到霍桑工厂进行研究,虽然作过一些试验,但未得出重要结论。