

ZU ZHI XING WEI XUE

组 织 行 为 学

主编 曹玉昆 冯冬燕
主审 奚祥华

哈尔滨工业大学出版社

前 言

组织行为学是高等院校管理专业一门必修的专业基础课。这门学科的理论和研究成果,既是当今社会里诸多社会组织借以有效运行和提高效率的有力保证,也是各级经济管理人员不可缺少的专业知识。

组织行为学也称管理心理学,它是把心理学的研究成果应用于管理科学,以探索现代管理理论和方法而发展起来的一门年轻的边缘科学。具体地讲,它是专门研究一定组织中人的心理与行为规律的科学。从内容上分析可知,这门学科是多学科、多层次相交叉的边缘性、两重性和应用性的新兴学科。它是心理学应用的延伸,是管理学、行为学的新发展。加强这门学科的研究,并重视其应用,对于各级领导干部预测所属人员的心理和行动,从而协调个人、群体、组织之间的相互关系,充分调动个人的积极性和创造性,有效地实现组织目标,获取最佳的经济效益和社会效益,都具有十分重要的意义。

邓小平理论是我国建立社会主义市场经济体制的指导思想,尊重知识,重视人才,学习国外先进的管理经验在邓小平理论中均有精辟的论述。在编写这本教材的过程中,我们在遵循本学科传统理论的同时,也适当写入了邓小平理论关于知识、人才和管理等方面的论述,以求本学科理论的创新和内容新颖。

这部《组织行为学》教材由高等院校经济类教材编委会组织编写。西北纺织工学院冯冬燕同志拟定了编写大纲,参加本书撰稿的人员是:冯冬燕(第一、二、三章)、王冬梅(第四章)、曹玉昆(第五、八章)、郭韬(第六章)、沈占波(第七章)、李航(第九章)、李亚宾(第十章)、倪虹(第十一章)。

参加本书编写的单位有西北纺织工学院、东北林业大学、哈尔

滨工程大学、河北大学、浙江工程大学、兰州大学、大兴安岭地委党校、黑龙江大学、黑龙江电力职工大学等。

为保证书稿质量和教材水平,今年8月中旬在昆明召开的专门会议上对书稿进行了会审,会后又对有关章节进行了修改和补充,最后由李世广、曹玉昆同志统编定稿。

本教材的编写和出版,得到了西北纺织工学院企管系主任郭伟教授、兰州大学经济系李国杰教授、哈尔滨工程大学经济管理学院李拓展副教授、浙江工程大学社科部李班副教授、河北大学工商管理学院于强副教授等同志的大力支持,在此一并致谢。

由于时间仓促,加之水平有限,书中疏漏和不足之处在所难免,恳请各位专家和广大读者批评指正。

编 者

1999年9月

目 录

第一章 组织行为学导论

- 第一节 组织行为学概述..... (1)
- 第二节 组织行为学的形成和发展..... (8)
- 第三节 组织行为学的人性观与组织观 (14)
- 第四节 组织行为学的研究方法 (17)

第二章 个体差异与个体行为

- 第一节 气质 (21)
- 第二节 性格 (28)
- 第三节 能力 (35)

第三章 知觉与个体行为

- 第一节 知觉的一般概念 (42)
- 第二节 影响知觉的因素 (50)
- 第三节 社会知觉 (53)
- 第四节 社会知觉与组织行为 (62)

第四章 价值观、态度和工作满意度

- 第一节 价值观的概念与分类 (69)
- 第二节 态度的概念与因素分析 (74)
- 第三节 态度改变理论和工作态度与工作绩效 (80)

第五章 激励

- 第一节 需要·动机·行为 (87)
- 第二节 需要理论层次 (94)
- 第三节 双因素理论 (97)
- 第四节 期望理论..... (100)
- 第五节 公平理论..... (102)

第六节 挫折·····	(106)
第七节 行为强化理论·····	(111)
第六章 群体行为	
第一节 群体行为概述·····	(115)
第二节 非正式群体·····	(126)
第三节 群体中的人际关系·····	(131)
第七章 群体冲突与沟通	
第一节 群体冲突·····	(143)
第二节 群体沟通·····	(155)
第八章 领导心理与行为	
第一节 领导的基本理论·····	(179)
第二节 领导者素质·····	(181)
第三节 领导行为的有效性理论·····	(186)
第九章 组织行为	
第一节 组织概述·····	(199)
第二节 组织结构与组织设计·····	(204)
第十章 组织的变革和发展	
第一节 组织的变革·····	(220)
第二节 组织发展·····	(229)
第十一章 组织文化	
第一节 组织文化概述·····	(238)
第二节 组织文化的特点及功能·····	(241)
第三节 组织文化的建立与形式·····	(243)
第四节 组织文化的类型·····	(247)
参考书目 ·····	(254)

第一章 组织行为学导论

组织是一系列社会系统,是技术与人性的有机结合。面临这样一个复杂的社会系统,管理者必须了解组织是怎样运行的,更为重要的是要了解和预测组织中人的行为及其规律,使组织内的人际关系趋于和谐。组织行为学就是以人的行为作为研究对象的。它致力于人在组织中如何行动的研究与应用,以提高组织运行的有效性。

组织行为学是管理的科学理论发展到一定阶段的产物。在高科技和后工业化社会的今天,人的作用越来越受到组织的重视,因而这门课程的学习对于管理者和即将从事管理工作的人来说就显得更为重要和必要。

本章主要论述组织行为学的定义,以及研究内容、组织行为学的特点、组织行为学的基本概念、组织行为学的形成与发展以及组织行为学的研究方法。

第一节 组织行为学概述

一、组织行为学的定义和研究内容

(一)组织行为学的定义

组织行为学是一个研究领域,它采用系统分析的方法,探讨个体、群体以及组织结构对组织内部行为的影响,以此来改善组织的有效性。组织行为学广泛应用于不同类型的组织中,诸如企业、政府、学校以及各种服务性组织。总之,只要有组织,就有必要研究组织行为学。

组织行为学的关键要素是人、机构和技术,以及组织在其中运行的外部环境。当人们为实现一定目标而集聚在一个组织中时,就需要某种形式的组织机构。同时人们也借助于技术以实现目标。于是就存在着人、机构、技术三者的相互作用,如图 1-1 所示。这几个要素既受到外部环境的制约,又影响着外部环境。

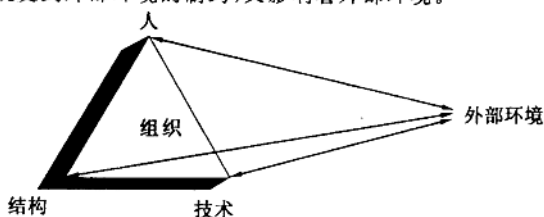


图 1-1 组织行为的关键要素

总之,组织行为学关心人们在组织中做什么,这种行为如何影响组织的绩效。

(二)组织行为学的研究内容

组织行为学研究的内容很广泛,概括而言,有四个主要的研究层次和内容。

1. 个人行为

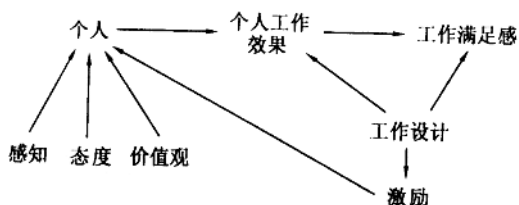


图 1-2 个人行为

研究人在组织中的行为,首先要从个体着眼。因为,每个人的行为表现都不同,而个人行为表现却是组织行为的基本层次。人的

行为受到某些因素的影响,包括个人的感知、态度、价值观与个人的激励等,都是以影响个人在工作中的效果以及心理上的满足感为目的的,见图 1-1。

2. 群体行为

人在组织中必须与他人接触、沟通和构成关系,即所谓人际关系。从图 1-3 中可看到,人与人的关系要受到每个人的思想、自我观念、需要及取向的影响。小组的关系更是人际关系的整合。小组的行为亦受其本身的背景因素影响,如管理方式、小组的价值取向等。小组的行为可以从多方面表现出来,如生产效率的高低、员工的满足感及发展等。除了小组本身的行为外,还存在着小组与小组间的关系,即群体间的关系。这是一个更为复杂的问题,因为群体间的关系,不管是小组间的还是部门间的关系,都要受到每个群体或部门的目标和价值的影响,更要涉及到群体间的权力关系问题。

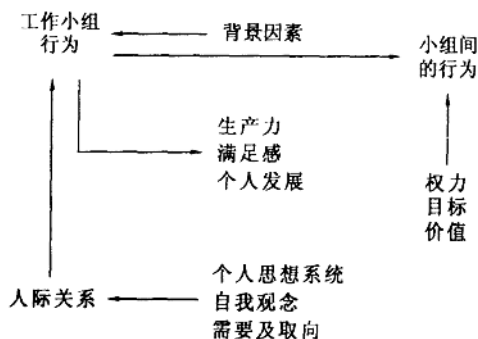


图 1-3 群体行为

3. 组织行为

组织行为要以个体行为和群体行为作为必要基础,它因此而变得更为复杂。关于这个问题的探讨主要涉及组织结构、组织设

计、组织变革、组织发展、组织气氛和组织文化。其中,合理的组织结构、有效的组织设计在提高管理成效方面有重大作用。合理的组织往往是在变革与发展中逐渐完善的,而组织的变革要受到来自内外环境的影响或压力。另外,组织与企业文化的形成、企业文化与组织行为的合理性、组织气氛与领导类型、组织文化与组织绩效等都是重要的研究课题。

4. 领导行为

领导是影响上述三种组织行为的关键因素。目前在这方面的研究主要有领导的功能、结构、类型、领导者的素质、领导方式、领导有效性和领导班子的有效结构等。

综上所述,组织中的不同层次和内容的行为构成一个行为系统,它们彼此之间是互相关联和相互影响的。由此我们可看出组织行为学的广泛性和多样化。它是一门有趣味性和挑战性的学科,并有利于帮助我们了解人在组织中的复杂行为和关系。因此,掌握了它的基本理论对于做好管理工作和领导工作具有十分重要的意义。

二、组织行为学的特点及其与相邻学科的关系

(一)组织行为学的特点

1. 跨学科性

组织行为学是以行为科学(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、自然科学中有关论述人类行为、心理的内容。这充分体现了这门科学的跨学科性。

2. 层次性

如前所述,组织行为学的研究内容可分为三个层次:组织中的个体行为,包括感知、学习、个性、价值观、态度、动机、挫折等;组织

中的群体行为,包括群体的形成、类型、动力、沟通、冲突、群体决策等;从整个组织角度研究成员的行为,包括领导、权力、组织结构、设计、组织发展与变革、环境与组织行为的关系,即环境的变化、环境对组织的影响、组织对环境的反作用等。

3. 适应性

由于组织行为学的模式主要是探寻因果的关系,有关的问题一般都是在变动因素与不变因素的关系构架中提出的。具体而言,这门学科的研究对象是人,而人是千变万化、复杂多样的,组织的类型也是各不相同的。因此,组织行为学应具有适应性,可根据不同情景采用不同的管理方式。

4. 人本性

组织行为学特别关注人性,例如,个体的自我发展、成长,充分发展自我的才能,体现人际关系等,同时也包括其它方面,如操作学习模式、行为调整、环境决定论等。

5. 科学性

组织行为学采用科学方法,包括接受怀疑的科学态度、小心求证、重复尝试,并根据事实对公开知识的验证。具体方法详见第三节内容。

(二)组织行为学与邻近学科的联系与区别

1. 组织行为学与邻近学科的联系

组织行为学的跨学科性决定了它与许多学科有着这样或那样的关联,如管理学、行为科学、自然科学、社会科学。其中,与行为科学的联系最为密切,详见图 1-4。行为科学有广义和狭义之分,这里的行为科学指的是广义上的,即将行为科学看成一个科学群。美国管理百科全书对行为科学下的定义是:“行为科学是运用研究自然科学的实验方法和观察方法,来研究在一定物质和社会环境中人的行为和动物(除高级动物人以外的其它动物)的行为的科学。已经确认研究行为所运用的学科包括心理学、社会学、社会人类学

和与研究行为有关的其它学科。”此外,组织行为学还与管理学有密切的关系。管理学研究管理活动及其规律,也应包括人的行为及规律,因此,二者具有不可分割的联系。

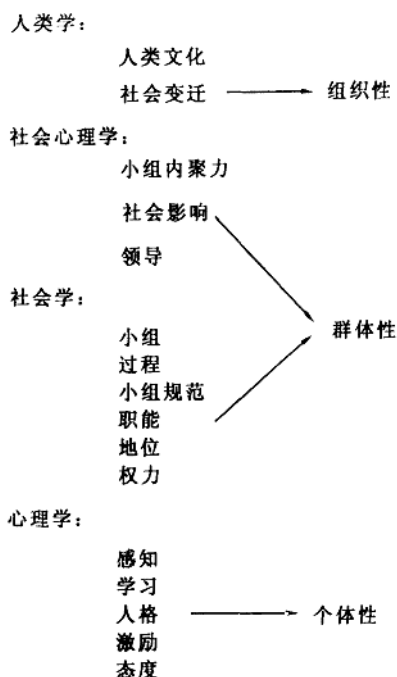


图 1-4 行为科学与组织行为学

2. 组织行为学与邻近学科的区别

(1)组织行为学与管理心理学的区别。目前在我国的管理实践和理论教学中,不少人将这两门学科之间划等号,当作一回事。但

实际上两者还是有区别的。管理心理学着重研究作为行为内在表现的这种心理活动的规律性,而组织行为学则着重研究作为心理外在表现的这种行为的规律。简而言之,两者的区别集中表现为,心理活动是内在的,行为是外在的。另外,与管理心理学相比,组织行为学是一门有着更为广泛理论基础和有更多应用领域的学科。心理学、社会学、社会心理学、人类学、经济学,还有生物学、生理学等自然科学等都是组织行为学的理论基础和知识来源;而管理心理学的理论基础主要来自心理学。

(2)组织行为学与组织心理学的区别。两者都是研究人在组织中的行为,但采用的方式却有些不同。组织心理学主要是从心理学的角度去解释人的行为,而组织行为学则集各学科之大成,包括心理学、社会学及人类学,对人的行为进行整体的分析与探讨。

(3)组织行为学与组织理论的区别。组织理论是研究组的结构、过程及结果的学问,人只是其中的一个因素。但组织行为学的着重点主要是研究和分析人在组织中的行为及关系。

3. 组织行为学与人力资源管理的区别

组织行为学较侧重研究与观念上的分析。但人力资源管理却趋向于实务、技巧与应用方面。因为人力资源管理可视为组织与个人安排的配合,实行及发展组织的系统,以吸引、维持及推动组织中的员工。

通过以上比较分析,我们可以看到组织行为学是一门独特的学科。概括而言,它是对组织中人的行为进行了解、预测及控制的一门学科,但需要强调指出的是,组织行为学中没有绝对的真理。因为人是很复杂的,并各不相同,这就使我们很难总结出简单、准确而实用的定律。同样情境中的两个人的表现常常有很大的差别;同一个人在不同情境中的行为也不同。因此,组织行为学不像自然科学中的定律那样稳定。例如,这门学科避免这样的说法:有效的领导在作决策之前应该征求下属的意见和看法。这是因为在实际

管理中,某些情况下,参与式的民主管理有其优越性。但在其它情况下,如出现紧急问题,果断、专制的决策风格更有效。

因此,学习组织行为学时不要期望大多直接的因果关系或单一的结论。人是复杂的,解释人的行为的理论也应该是复杂的。这是我们在学习过程中或在未来的管理工作中应注意的方面。

第二节 组织行为学的形成和发展

一、组织行为学的产生

自人类社会产生以来,就存在着各种各样的组织。在人类的早期,人们结成小的群体共同劳作。虽然人际关系很简单,但同样需要处理和协调好内部的关系。随着工业革命的到来,工业创造了较为丰富的产品,也充实了人们的知识,从而使劳动者有可能得到工资的增加或工时的缩短,从而在工作中获得满足感。大约在 1800 年,年轻的威尼斯工厂主罗伯特·欧文最早提出要注意雇员的需要。他拒绝雇佣童工,提醒工人注意卫生,节制酗酒,并主张改善工人的劳动条件。他还为工人提供热茶、医疗保健、病假补贴和通风装置。这样一些思想和作法虽不能称作为“现代的组织行为学”,但这是一个开端。有一位早期的作者称欧文为“人事管理之父”。

1835 年安佳·鲁·尤里在《机器制造》的哲学中加进了人的因素。尤里认为,在机械制造中除了有机机械技术和商业两个要素外,还应加上第三个要素,即人的要素。欧文、尤里的思想和做法表明人在工业生产中的重要性开始得到确认。

1914 年,美国女管理学家莉莲·吉尔布出版了一本名为《管理心理学》(Psychology of Management)的专著。她认为不能单纯从工作的专业化、方法的标准化、操作的程序化来提高工作效率,而且还应注意研究工人的心理。她指出,管理人员不关心工人而引

起的不满情绪也会影响工作效率。在此书中,她力图把早期心理学的概念应用到科学管理的实践中,但这本书在当时未能引起人们的足够重视。

在第二次世界大战前,许多西方国家,特别是美国将心理学的理论知识用于工业,当时叫“工业心理学”(Industrial Psychology)。它主要是对工作中的个体差异进行测定。50年代,人们真正认识到了群体对职工工作绩效的影响。1958年,美国斯坦福大学的莱维特正式开始用管理心理学(Management Psychology)这个名称代替原来沿用的工业心理学,使其成为一门独立学科。根据莱维特本人的意思,他用“管理”这个词替换“工业”这个词是想引导人们去考虑这样的问题,即如何领导、管理、组织一大批人去完成特定的任务。随后,“组织心理学”这个名词又出现了。莱维特首先在一篇文章的标题中采用。该文也是强调群体心理的作用。

60年代,美国心理学会第十四分会——工业心理学分会改名为工业和组织心理学分会,其目的是承担比个体差异测定更为广泛的组织问题的研究。随着这一学科从个体到群体,再到组织的研究的演变,其研究和实验的机构也发生了变化,即从各大学的心理系转入管理学院、系,特别是这些院、系的研究生部,他们吸收了社会心理学家、社会学家、人类学家。从这批人中产生的研究项目开始取名为“组织行为学”。这一名称进一步强调了“组织”这一概念,同时又明确了它不是任何单独一门学科的产物。此后“组织行为学”这一名称被延用至今。

二、组织行为学的发展

(一)早期的发展

在本世纪初,科学管理之父泰勒就提醒人们要关心劳动中人的因素。他为管理带来了重大的变革,为组织行为学的发展开辟了道路。他指出,工厂不但要拥有完成特定作业的最精良的机器,而

且还要训练工人掌握操作这种机器的最优化方法。虽然泰勒的目标是提高技术效率,但他至少已认识到在当时被人们忽视的管理这一重要资源的重要性。

泰勒于 1911 年出版了《科学管理原理》,系统阐述了他的管理思想。随后的 10 年中,由于第一次世界大战的原因,促使人们更为关心工人的状况。1923 年美国成立了全国人事管理协会,稍后又改组为以关心工商企业中人的因素为宗旨的美国管理协会。同时威廉姆斯也正在研究人在生产劳动中的作用,并于 1920 年出版了具有重大影响的著作《工人的心理意向》。

(二) 人群关系理论的产生

本世纪 20 年代至 30 年代,梅约和罗依斯里斯伯格等人到美国芝加哥郊外的有 2.5 万人的西方电器公司所属霍桑工厂,进行了长达 5 年之久的霍桑实验,最终提出了具有重要价值的理论:人群关系理论。这一理论指出,组织是一个社会系统,人确实是组织中最重要因素。而且,人不是简单的工具,而是一个个具有复杂个性的人,他们通常处在难以理解的群体中,并相互制约,相互影响。

与传统的管理理论相比,人群关系理论有以下新观点:

(1) 传统的“科学管理理论”认为金钱是刺激工人积极性的惟一动力。霍桑实验证明,工人不是单纯追求金钱收入,他们还有社会、心理的需要,不能忽视这一因素对于调动职工积极性的作用。

(2) 传统的管理认为生产效率主要受工作方法和工作条件的制约。霍桑实验证明,生产效率主要取决于职工的积极性。而职工积极性的提高则主要取决于职工的态度,以及企业内部的人际关系。

(3) 传统管理只重视正式群体的作用,即注重组织结构、职权划分、规章制度等。霍桑实验首次发现“非正式群体”这种无形的、非正规的群体。认为非正式群体有它的特殊的需要、规模和倾向,

并影响其成员的行为,当其目标与组织目标一致时,会促进生产,否则将会影响或妨碍正常工作的完成。

(4)霍桑实验还强调了“新型领导”的作用。主张“工人参与管理”、“倾听职工的意见”、“沟通人际关系”、“改善工人对公司的态度”等来提高管理的效果。

梅约等人的研究开创了在企业管理中研究职工行为、行为动机、行为激励和领导方式的新方向,为行为科学的诞生奠定了理论和实验的基础,影响极为深远。

(三)组织行为学的扩展、普及与深入

继梅约之后,企业界和学术界掀起了关注人际关系学的热潮。到了50年代,组织行为学极度盛行,甚至到了“狂热”的程度。许多学者进一步扩展人际关系和职工行为方面的研究,使人际关系理论更加充实和深入。具体说明如下:

1. 组织行为学盛行的原因

(1)对组织中人的因素的理解存在着某种“文化差距”,所以必须着重强调在此方面的研究,以便适应当时组织中工程、生产、财务、销售等方面不断发展的需要。

(2)梅约和罗依斯里斯伯格之后大量的研究工作,为管理人员建立更有效的组织机构提供了新见解和新知识。

(3)工会的强大迫使业主改善工人的工作环境。当时,美国的少数民族团体坚持要求为其成员创造更好的工作环境。由于工人受到了更好的教育,对企业的领导者也就有了更高的要求。

(4)由于工作环境本身日益复杂,因而要求更加注意管理效能。如企业的人数随着规模的扩大而不断增加,数以万计的人一起工作,其复杂性远非以前可比。再加上专业化、技术的进步,使得人与组织关系的问题更复杂多样。

基于以上种种原因,60年代中期,行为科学研究进入到组织行为阶段,并不断扩展深入。

2. 组织行为研究深入的五个领域

(1)人的需要。动机和激励问题的研究。在此方面有代表性的研究有:马斯洛的“需要层次论”;赫茨伯格的“双因素理论”;斯金纳的“强化理论”(该理论是以学习的奖惩原则为基础,对认识、理解和修正人的行为的一种探讨);弗鲁姆提出的“期望理论”。

(2)有关人性问题的研究。1957年麦格雷戈提出了X理论和Y理论,对组织行为学臻于完善产生了重大影响。这两种理论明确区分了关于人的传统专制管理(X理论)和强调以人的品性行为为基础的管理(Y理论)。如表1-1所示。

表 1-1 麦格雷戈的 X 理论和 Y 理论的区分

X 理论	Y 理论
△ 一般不喜欢劳动,并尽可能避免劳动	△ 劳动是人的天性,犹如游乐与休息
△ 一般不缺乏责任心,很少有抱负,把寻求安全与保障放在首位	△ 人们并非生就懒惰,偷闲是后来生活经验造成的结果
△ 对绝大多数人一定要在强制、控制和惩罚的威胁下才会工作与劳动	△ 人们在受任服务于各种目标活动中,锻炼“自我导向”、“自我控制”的能力
△ 运用 X 理论关系人性的假设,管理者的作用就是对人施以强制与控制	△ 人都具有潜在能力,在适当条件下人们愿意学习、接受并寻求承担责任。在工作中人皆具有运用想象、机敏和创造的能力
	△ 运用 Y 理论关于人性的假设,管理者的作用是在于开发人的潜在能力,为了共同目标,帮助人们发挥这种能力

麦格雷戈认为,管理人员一直忽视上述关于人性的事实,他们一味追随过时的人性假设,而事实上有更多人的行为更接近于 Y