

Organizational Behavior

■ 曹正进 编著

组织行为学



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

组织行为学

曹正进 编 著

经济管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/曹正进编著. —北京: 经济管理出版社, 2007.1

ISBN 978-7-80207-825-3

I. 组... II. 曹... III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 002896 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010)51915602 邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

责任编辑: 曹 靖

技术编辑: 蒋 方

责任校对: 郭红生

787mm×960mm/16

20.5 印张 434 千字

2007 年 2 月第 1 版

2007 年 2 月第 1 次印刷

印数: 1—6000 册

定价: 30.00 元

书号: ISBN 978-7-80207-825-3/F·697

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部

负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010)68022974 邮编: 100836

前 言

对组织行为的研究是当今管理学界的热点领域之一，组织行为学被列入我国 MBA 专业的核心课程之一。组织中最重要资源是人，最严重的问题也是人。保加利亚管理心理学家吉诺夫曾说过：“人不仅是管理系统中最可靠的成分，也是最不可靠的成分，许多问题都是出在人身上而不是出在物的身上。”由于人是管理的主体，也是管理的对象，搞好对人的管理、调动人的工作积极性是各级管理者最重要的工作，因而研究人的行为规律便成为管理的重要内容。管理的核心是塑造良好的员工行为和对员工的有效激励问题，但员工的行为是复杂的，不仅存在个体之间的差异，而且同一个体在不同的群体、组织等环境中的行为也会有所不同。

组织行为学是一门综合运用心理学、社会学、社会心理学、政治学、人类学、伦理学、生物学、生理学等相关学科的有关知识与研究成果，采用系统分析的方法，研究一定组织中的人的心理和行为及其规律，从而提高各级领导者和管理者预测、解释和控制员工行为的能力，充分发挥和调动员工的工作积极性、主动性和创造性，以便更有效地达成组织目标的理论与方法的一门科学。组织行为学揭示了组织中员工的行为规律及其活动机制，为管理者走进员工的内心世界，充分调动员工的工作积极性，全面挖掘员工的潜力，提高管理的绩效，更有效地实现组织的目标，提供了科学的方法和真知灼见。

组织行为学作为管理学的重要分支并成为一门独立的学科，于 20 世纪 60 年代最先产生于美国，并在前苏联、东欧和亚洲各地也有一定的发展。到 80 年代，组织行为学进一步分为宏观组织行为学和微观组织行为学。微观主要研究个体、群体（包括领导）的心理与行为规律；宏观则是把组织作为一个整体，主要研究组织系统的行为规律。

本书是在作者多年本课程教学实践的基础上，汲取了国内外组织行为学的最新研究成果，根据组织行为学的研究层次和内容，对组织行为学的基础理论知识进行了较深入的分析、探讨和归纳。在参考国内外同类教材的基础上，对本书的写作内容、体系结构等作了一些新的尝试，尽量兼顾教师的教学与学生的自学两方面的需要。

本书共分十二章，通过对个体层次（第二章至第五章）、群体层次（第六章至第九章）和组织层次（第十章至第十二章）的行为研究，探讨组织中员工行为的基本机制，使各级领导者和管理者既了解组织中员工行为的复杂性，也增强其对组织中员工行为的解释、预测和控制的能力。

第一章是导论部分,介绍了组织行为学的研究对象、内容、学科性质、理论体系、与相关学科的关系、产生与发展过程、研究方法等。第二章到第五章是对个体行为的研究,分别从认知与归因、个性心理特征、态度与价值观、激励等角度,来讨论影响个体行为的有关因素。个体是构成组织的细胞,认识个体心理与行为是理解组织行为的基础。第六章到第八章是对群体行为的研究。群体是构成组织的基本单位,在组织中还存在着非正式群体。群体行为对组织行为有着重大影响,通过对群体的类别、功能、非正式群体、群体的规范与压力、群体的士气与凝聚力、群体的决策、群体的冲突、群体的信息沟通等的研究,来讨论有关因素对群体行为的影响。第九章讨论领导行为的有关影响因素。而第十章到第十二章是从组织的层次,分别从组织理论与设计、组织文化、组织变革和组织发展等角度来讨论影响组织行为的有关因素。

一门课程的教材应当反映当前世界各国在本课程方面的最新研究成果,力争做到视野开阔、资料丰富、论述精辟、语言简洁、通俗易懂。本书注重理论与实践相结合,既介绍西方学者的各种研究成果,又结合我国的具体情况,突出应用性,强调学以致用。本书结构合理,体系完整,内容较全面,资料翔实,既可作为高等院校相关专业的教科书,也可作为经济管理类等在职人员的专业培训教材或学习参考书。

在本书的写作和出版过程中,作者有幸得到了一些专家和同行的热心指导和帮助;商学院的领导和经济管理出版社的有关领导对本书的出版提供了大量帮助,给予了大力支持;黄煜平、黄桂芝、金冬梅、何辉等老师和魏涛博士对本书的写作提纲、体系和风格提出了大量的宝贵意见,并提供了部分写作素材;经济管理出版社贾晓建主任对本书的出版倾注了大量的心血,经济管理出版社的曹靖博士仔细审阅了全稿并提出了宝贵的修改意见;此外,作者还参考、借鉴了国内外专家、学者及同行的大量研究成果,在此一并谨致以最诚挚的谢意!

由于作者水平所限,并受时间因素的制约,书中难免有疏漏、不妥乃至错误之处,敬请广大读者、专家、同行批评指正,多提宝贵意见和建议,以便作者进一步修订、完善本书,使本书日臻完美。

作者

2007年1月

目 录

第一章 导 论	1
第一节 研究对象与学科性质	1
第二节 理论体系及与相关学科的关系	10
第三节 产生与发展	14
第四节 研究方法	18
第二章 认 知	24
第一节 知觉	24
第二节 社会知觉	34
第三节 归因理论	46
第三章 个 性	50
第一节 个性概述	50
第二节 能力	59
第三节 气质	73
第四节 性格	81
第四章 态度与价值观	95
第一节 态度	95
第二节 价值观	107
第五章 激 励	115
第一节 需要、动机与激励	115
第二节 内容型激励理论	123
第三节 过程型激励理论	133
第四节 强化理论	140

第六章 群体概述	145
第一节 群体的类别与功能	145
第二节 非正式群体	154
第七章 群体行为的动力	162
第一节 群体动力概述	162
第二节 群体规范与压力	166
第三节 群体士气与凝聚力	173
第四节 群体决策	178
第八章 群体冲突与信息沟通	186
第一节 群体冲突	186
第二节 群体信息沟通	197
第九章 领 导	212
第一节 领导者的影响力	212
第二节 领导理论	222
第十章 组织设计	243
第一节 组织理论	243
第二节 组织设计	247
第三节 组织结构设计	251
第十一章 组织文化	268
第一节 组织文化概述	268
第二节 组织文化建设	283
第十二章 组织变革与压力管理	289
第一节 组织变革	289
第二节 组织发展	302
第三节 学习型组织	307
第四节 压力管理	311
参考书目	320

第一章 导 论

组织是构成现代社会的基本的“实体”单位，无处不在，是现实世界中普遍存在的客观现象。作为现代社会中的人，每天都在直接或间接地同各类组织打交道，组织在人们的生活、学习、工作活动中和现代社会的发展中占有重要的地位。组织是由人组成的，同时又是由人来进行管理的。组织的有效运行离不开对组织中人的心理、行为及其规律的研究。

通过本章的学习，要求：掌握相关的概念；掌握组织行为学的研究对象、内容；理解组织行为学的学科性质；理解组织行为学的理论体系；了解组织行为学与相关学科的关系；了解组织行为学的产生与发展过程；理解组织行为学的研究方法。

第一节 研究对象与学科性质

一、组织

1. 组织的概念。社会系统学派的巴纳德（Chester Irving Barnard）认为，社会的各级组织都是一个协作的系统，组织是两个或两个以上的人为了达到某个或某些特定目标，有意识地将行为彼此协调一致的社会协作系统。这种协作系统是正式组织，都含有三个基本的要素：协作的意愿、共同的目标和信息联系。

组织（organization）是指为了达到某个目标，按一定规则建立起来的、具有正式关系（如正式组织中有目的、有意识形成的职位与职位结构等）的人群集合体。

组织的概念包括一切营利的和非营利的企事业单位。

组织作为现代社会中一个基本的“实体”单位，是一个由人组成的“集合体”，有自己的目标或目的，内部既有分工又有协作，有一定的结构，还有某些规范、制度等。同时，组织又是一个由人、财、物、信息、外部环境等所构成的开放的社会技术系统，是一个有机的整体，组织内部可分为若干个既有区别又相互联系的子系统。

组织的特性在于它既是一个“人群集合体”，也是一种人为制造出来的、以达到某个目标的物质工具。作为管理者，必须学会接触各种不同的人群，了解组织与人所发生的各种相互作用，这是一种社会技能。在这些有组织的人群之中，他们的主要关系包括

上下级、个人与个人、个人与组织、个人与其他组织之间的种种关系。组织的各种关系即为社会中的人际关系。组织是人和社会关系的中介，人与社会的关系是体现在人与组织的关系之中的。

2. 组织的类型。可根据不同的标准来对组织进行分类：

(1) 根据组织的规模，可将组织分为小型组织、中型组织、大型组织和超大型组织等。

(2) 根据组织的社会职能，可将组织分为经济组织、政治组织、文化教育组织、军事组织等。

(3) 根据组织的目标，可将组织分为经营组织（如工商企业、银行等）、服务组织（如学校、医院、社会福利机构等）、互利组织（如工会、俱乐部、政党、各种社会性群众组织等）和公益组织（如政府行政部门、消防部门、警察部门等）。

(4) 根据组织的产生方式，可将组织分为正式组织与非正式组织。①正式组织是经过计划而设计的，为了实现某种特定功能而按一定程序建立的，由法定的权力机构认可的，具有共同的目标、明确的职责关系和协作关系的人群集合体。正式组织有固定的编制和严格的隶属关系，有明确的权利和义务以及责任分工，有一定的组织制度和纪律性，由上级任命其“首领”。②非正式组织是一种没有自觉制定的共同目标，也没有正式的组织结构，并不是正式组织（“官方”）建立或需要的，而是由于人们互相联系而自发形成的人群集合体（个人和社会关系的网络）。非正式组织没有固定的编制，成员间的关系带有明显的情感色彩，以感情为纽带。非正式组织中也存在非明文规定的或明文规定的相互关系结构和行为规范，有自然形成的“首领”，其权力基础是自下而上形成的。

(5) 根据运用权力和权威的程度，可将组织分为功利性组织、规范性组织和强制性组织。①功利性组织在运用合法权威的同时，通过物质的、金钱方面的奖惩来控制其成员的行为，如工商企业类组织。②规范性组织利用具有内在价值的奖惩（如荣誉），权威建立在业务专长、伦理道德或信仰观念的基础上，如学校、专业协会、社会团体、宗教类组织。③强制性组织强调对上级合法权力与权威的绝对服从，运用高压、威胁等强制性手段来控制其成员的行为，奖惩多与物质利益无关，如监狱、劳动教养机构、监护性的精神病医院等。

3. 组织与环境。组织环境是指组织之外对组织及其活动的绩效可能产生影响作用的力量、条件等。这些力量或条件不断变化，从而为组织的活动带来了机会或威胁。

任何组织的生存和发展都依据于特定的客观物质基础和社会条件。组织和环境相互作用，不断地进行物质、能量、信息等的交换。环境既为组织的活动提供必要的条件和机遇，也对组织活动起制约作用。

组织必须适应环境的变化，不断地进行调整与变革，才能继续生存与发展。虽然组织在某些情况下也能影响环境，但一般情况下，组织不会对环境产生决定性的影响，都

必须以适应环境为前提条件。

4. 组织与管理。组织是由人组成的,作为组织的成员都有其自身的特殊需要,都可在组织内寻求实现其个人目标来满足其个人需要。同时,人又是组织中的人,尽管每个人可能有多种自身的需要,但加入组织的一个重要前提就是要服从于组织的目标(成员的共同目标)。组织需要进行管理,只有如此才能达到所有组织成员的共同目标。

任何组织的活动,基本上都可以分为两大类:一类是直接导致组织目标实现的作业活动,另一类是确保组织目标实现、作业活动有效进行的管理活动。管理活动有别于作业活动又与作业活动密不可分,并为作业活动提供服务,是保证组织正常运行、发展以实现组织目标的重要手段。

(1) 任何组织都需要管理。管理具有客观性。管理是人们共同劳动的客观需要。组织行为学中讨论的是对人的管理。

(2) 管理的目的是为了充分利用现有的资源、有效地实现组织的目标。管理不能有自己的目的,不能为管理而管理。

(3) 管理的绩效是通过组织效率和组织效果来衡量的。①效率(efficiency)是衡量在一定的目标下,资源被利用的情况和产出能力的尺度。效率是管理中必不可少的一部分,它表明了投入和产出间的关系。由于管理者所处理的各项投入资源都具有稀缺性,也就是要高效率地使用这些资源。因此,管理涉及怎样使资源成本最小化,在目标一定时,要以最小资源达到目标,即“正确地做事”。②效果(effectiveness)是衡量管理者所选择组织目标的适宜程度以及实现组织目标程度的一个尺度,即“做正确的事”。管理还涉及怎样使活动得以完成,即需寻求效果(有效的成果)。当通过管理达到了组织的目标(前提为组织目标是正确的),通常认为管理是有成效的。效率涉及手段,其目标是低的资源投入;效益涉及目的,目标是高的成就。二者并不呈正相关关系。高绩效的组织既有高效率又有高效益:组织目标选择正确并且能充分利用资源以实现组织目标。

二、行为

1. 行为的含义。行为(behavior)是指有机体的所作所为及其活动。从狭义上来讲,行为是指人的行为;而从广义上来讲,行为不仅指人的行为,也包括动物的行为。在组织行为学中,仅讨论组织中人的行为问题,特别是与组织绩效有关的行为问题。

人的行为是人的器官和肌体在客观事物刺激下所发生的反应形式。

行为离不开主体,也离不开外在的环境刺激。行为的主体可以是个体的人,也可以是班组、科室等群体,还可以是学校、医院、企业等组织。因而根据行为的主体的不同,可将行为划分为个体的行为、群体的行为和组织的行为等类型。

2. 个体行为的模式。对个体行为的解释,不同学派有不同的观点。

行为主义的代表人物华生(J. B. Watson)认为,行为只是心理刺激(Stimulus)和反应(Reaction)的联结(S-R模式),忽视了行为主体的内部条件因素对其行为的影响

作用。

后新行为主义的代表人物托尔曼 (E. Tolman) 修正了这一观点, 认为在刺激与反应之间, 应该加入个体的内在条件因素, 提出了 S—O—R 的公式, 其中 O 指中介变量 (包括需要变量和认知变量, 需要变量决定行为的动机, 而认知变量决定知识和能力)。

勒温 (Kurt Lewin) 则于 1931 年提出了新的公式: $B = f(P \cdot E)$ 。这里 B 指个体的行为, P 为个体变量 (遗传、个性、健康状况等生理和心理因素), E 为环境变量 (是否有他人在场、个体的行动目标是否受到阻碍等), f 指函数关系。

勒温的这一理论观点旨在解释个体行为时, 强调个体自身因素和环境因素的同等重要性, 认为 P 和 E 不是两个孤立的要素, 而是密切相关、相互作用的。例如, 个体情绪的好坏会对同一环境产生出不同的感觉; 不同的环境又会影响着个体情绪的变化, 从而产生出不同的行为。因此, 正确地认识这些变量所包括的因素, 将对认识个体行为起着积极作用。

3. 组织中个体行为的影响因素。影响组织中个体行为的因素很多, 包括主观方面的因素和客观方面的因素 (见图 1-1)。

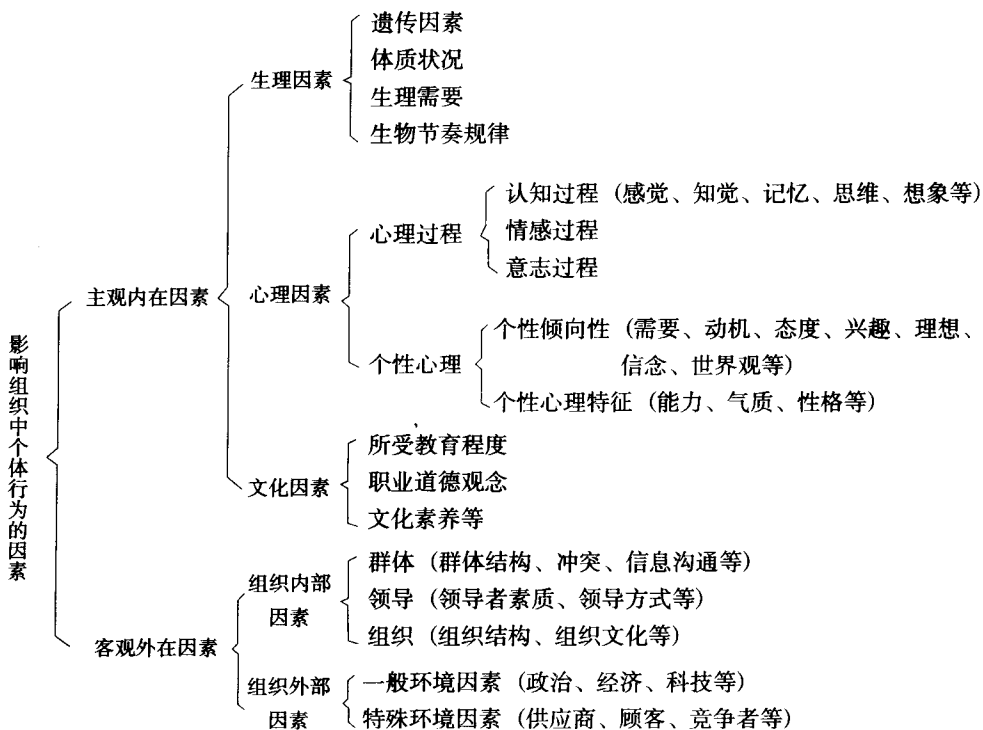


图 1-1 组织中个体行为的影响因素

主观方面的因素主要有：生理因素、心理因素和文化因素。其中心理因素又分为心理活动的过程（包括认知过程、情感过程和意志过程）和个性心理（包括个性倾向性和个性心理特征）。

客观方面的因素主要有：组织内部环境因素（包括个体所在的群体、领导方式以及组织体等方面的因素）和组织外部环境因素（包括组织的一般环境因素和特殊环境因素）。

4. 人的行为的特点。人的行为是人对处环境作出的反应。人的行为具有以下的基本特点：

（1）目的性。人的行为总是在一定的目的和动机的驱使下产生的，而且这种目的在行为发生之前就以前反映的形式存在于人的头脑中。人的行为的目的性规定了行为的方向，并成为控制行为进程的内在参照模型。

（2）能动性。人的行为并不是由外界环境所单方面决定的。在人与环境的相互作用过程中，人会表现出积极主动的能动性特点。人不仅会使自己的行为适应环境的要求，还会主动地改变环境，使环境符合自己的要求。

（3）社会性。人不可能脱离社会而独立存在。作为一个社会中的人，其行为必然会受到各种社会因素的影响，深深打上社会历史的烙印。

（4）动态性。人的行为受到自身因素和外界环境因素的影响。一方面，人能根据内部的需要状态去寻找满足自身需要的外部环境；另一方面，人能根据外部环境的变化来调整自身的行为去适应这种变化。因此，人的行为具有动力性与可塑性，并不是一成不变的。

（5）可控性。人的行为可以通过各种管理措施，包括教育、培训、规章制度、奖惩等，来消除消极性行为，诱导出积极性行为。

5. 组织行为的含义。组织行为是指组织的成员在工作过程中所表现出的行为，包括组织中的个体、群体及组织体本身的有目的的活动和表现。组织行为是有方向、有目标的，是需要控制的，也是可以控制的。

组织行为是一个非常现实的研究领域。因为现代社会是一个高度“组织化”的社会，几乎所有的人都和某些组织相关联。可以说，现代社会人就是一个“组织”人。人们不可能脱离组织而生存，人们的学习、生活和工作都要受到各类组织的影响。

（1）组织内所发生的各种行为都与每个组织成员有着实际的利害关系。这一领域的研究将能使每个组织的成员更好地了解自己和他人，了解上级、下级和同事在组织中的行为。

（2）对组织行为的认识会使管理者了解到，作为组织的管理者应该怎样提高组织的效率与效果，并满足组织成员的各种需要。

（3）通过对组织行为的研究，还有助于管理者理解为什么某些组织能够向人们提供满意的产品和服务，而其他组织则不能。

组织行为的研究涉及两个基本问题：

(1) 组织对其成员的思想、情感和行为等的影响方式。组织会影响其成员观察世界的方法、对待工作的态度和对自我的认知，也会影响到组织成员在执行工作任务过程中的行为及其作为组织成员的责任感。通过阐明组织影响其成员的各种方式，研究人在组织中的行为，揭示组织有效整合、个体规范自律的规律，以创造和管理更大、更有效的组织。

(2) 组织的各个成员的行为方式及其工作绩效对整个组织绩效的影响。组织对其成员活动的协调方式决定了组织在完成其目标时是否会成功。

根据研究分析水平的不同，组织行为可分为微观组织行为和宏观组织行为。微观组织行为是指组织内某一个体或群体的行为（包括领导者个体和领导集体的行为），而宏观组织行为是指所有组织成员作为一个整体活动时所表现出来的行为。

根据其与组织目标的关系，组织行为可分为正向组织行为和反向组织行为。正向组织行为是指组织成员所表现出来的有利于组织目标实现的行为，而反向组织行为是指组织成员所表现出来的阻碍组织目标实现的行为。管理者应当及时采取各种有效的奖励措施，来鼓励、保护正向的组织行为，使其持续发生；同时也要及时采取惩戒措施，来抑制、消除或减少反向的组织行为。

三、组织行为学的研究对象与内容

组织是由人、财、物等要素构成的社会技术系统，人是最积极、最活跃、最关键的要素。现代组织的管理者也将注意力集中到了组织中人的行为规律上。

美国的安德鲁·J.杜布林（Andrew J. DuBrin）教授认为：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作为研究对象。

组织行为学（organizational behavior）是一门综合运用与人有关的各种知识，采用系统分析的方法，研究一定组织中的人的心理和行为及其规律，从而提高管理者预测、解释和控制人的行为的能力，以便更有效地达成组织目标的理论与方法的科学。

1. 组织行为学的研究对象。组织行为学的研究对象是组织中人的心理和行为的规律性。人的行为与其心理密不可分，心理活动是其行为的内在依据，行为是其心理活动的外在表现，必须将两者作为一个统一体来研究。既研究单个的人的心理和行为规律，也研究聚集在一起（形成群体和组织）的人的心理和行为规律。

2. 组织行为学的研究范围。研究范围只是限于各种“工作组织”中的人的心理和行为规律，而不是一切人类的心理和行为规律。组织行为学研究的核心是如何调动人的积极性，挖掘人的潜力，是针对人的行为来进行研究的。但它不是泛指人的一切行为，而是指人在某一特定组织中的行为；只关注与组织绩效有关的行为，而不是人的全部行为。

3. 组织行为学的研究内容。组织行为学研究组织中人的行为，以个体、群体和整

个组织作为研究单位，并扩展到组织的外部环境。

(1) 个体行为。个体是构成组织的最基本要素（细胞），是组织行为学研究的基础和出发点。组织行为归根到底是建立在个体行为之上的。对个体行为的研究，重点放在心理学的发展理论和解释的规律上，主要研究个体的心理（包括心理过程和个性心理）是如何影响到其工作中的行为和工作绩效的。用以心理学为基础的有关人性、需要、动机和激励等方面的理论来说明组织成员个体的行为和绩效，对诸如知觉、情绪与情感、意志、个性、态度、价值观等因素也予以考虑，并对个体在工作中的行为、作风和绩效的影响进行研究。通过对个体行为的研究，力求做到对个体行为的预测和控制，以使个体行为与组织的目标相一致。

本教材第二章到第五章分别讨论个体行为的有关影响因素。

(2) 群体行为。群体是构成组织的基本单元。组织行为实际上是通过群体行为表现出来的，如：工作（任务）群体、非正式群体。人并不是孤立存在的，总是生活、工作在一定的群体当中，其行为会受到群体环境的影响和制约。同时，群体行为也并不是个体行为的简单之和。群体行为与个体行为既有联系又相互影响。主要运用社会心理学的知识和理论来研究组织中的群体，研究内容主要包括：群体的结构与行为特征，群体的形成与发展过程，群体的合作、竞争与冲突，群体的规范与压力，群体的士气与凝聚力，群体的信息沟通，群体的决策等。

本教材第六章到第八章分别讨论群体行为的有关影响因素。

(3) 组织行为。围绕实现组织目标并采取各种方式方法所进行的活动是组织行为的过程，为提高活动的有效性而选择不同个体及组建不同的群体并由此产生的相互关系则是组织机体的“结构”，两者的共同作用形成组织成员活动的组织内部环境。研究内容主要包括：组织结构和组织设计是如何影响组织效率和气氛，组织与环境之间的关系与影响，组织文化对组织行为的影响，组织变革和发展的规律，从而尽可能地提高组织的效率和有效性，改进组织气氛。

本教材第十章到第十二章分别讨论组织行为的有关影响因素。

(4) 领导行为。领导是组织活动成功与否的关键，领导者是组织活动的中心。领导者既是一个普通的个体，其心理和行为特点遵循个体心理与行为的一般规律，但由于领导者在组织中的重要作用，其心理和行为具有特殊性。领导班子既是一个群体，但又是一个特殊而重要的群体，是组织的核心群体。领导者的自身素质、行为方式、领导风格等，以及其产生的领导效率与效能，对组织目标的实现和效率的提高有着重要的作用。研究内容主要包括：领导者的影响力，领导方式与领导效果，领导者的素质要求，领导者的权力、威信；领导者的选拔、考评与培训等。

本教材第九章讨论领导行为的有关影响因素。

从不同的角度对组织行为的研究并不是互相排斥的，而是相互补充的，应当综合运用各方面的知识以对组织本质、组织效率的影响因素进行全面、充分的理解。

4. 组织行为学的研究方法。组织中人的心理与行为是复杂的,其产生、发展变化受到多种因素的影响与制约;同时,个体、群体、组织等不同层次的行为是相互联系、相互影响的,既相对独立、自成系统,又是构成更大系统的一个部分。因此,组织行为学只有采用系统分析的方法,综合运用有关学科的知识,才能全面、深刻地揭示组织中人的心理与行为的规律性。

5. 组织行为学的研究目的。组织行为学研究的主要目的,是提高管理者对组织中人的行为进行预测、解释和控制的能力,以便更好地实现组织的既定目标。如探讨哪种方式能够最有效地激励员工,然后解释产生不同激励效果的原因,并描述如何有效地运用该种激励方式来提高工作的绩效。

组织中最重要资源是人,最严重的问题也是人。保加利亚管理心理学家吉诺夫曾说过:“人不仅是管理系统中最可靠的成分,也是最不可靠的成分,许多问题都是出在人身上而不是出在物的身上。”在管理活动中,人的要素是第一位的,而且科学技术越发展,就越要重视人的因素。据有关统计,体力劳动与脑力劳动耗费的对比,在机械化水平低的情况下一般为 90:10,在中等机械化水平下为 60:40,而在自动化程度高的情况下为 10:90。在进入信息化、知识管理时代的今天,人们劳动的知识含量迅速提高,脑力劳动的成分越来越高。而对于脑力劳动是很难用计量的方法来监督和控制的,主要应靠脑力劳动者本身的主动性、创造性和积极性。

组织行为学揭示了人的行为发生、发展和变化的规律及其活动机制,为管理者走进员工的内心世界,有效地预测和控制员工的行为,充分调动员工的工作积极性,全面挖掘员工的潜力,提高管理的绩效,更有效地实现组织的目标,提供了科学的方法。

(1) 对行为的预测。孙子曰:知己知彼,百战不殆;不知彼而知己,胜负各半;不知己不知彼,定败。预测他人行为是每个人日常生活中的基本要求。组织行为的发展变化有一定规律可循,通过预测,管理者就可以有效地阻止或激励他人的行为表现。

(2) 对行为的解释。虽然能够预测某种行为就意味着可以解释这种行为产生的原因,但预测和解释并非是一回事,能够预测到的事物并不一定能够正确解释它。一般情况下,准确预测某种事物的能力往往先于解释该事物的能力。在组织行为方面,主要探讨人们在工作绩效、工作满意度、离职倾向等行为方面所存在的差别。当然,出现这种行为可能有多种原因。若能从诸多原因中找出主要的因素,就可以采取相应的措施来控制这种行为的发生。对组织行为的正确解释是采取行动并控制它的先决条件。

(3) 对行为的控制。为了有效地实现组织目标,管理者需要对组织中所发生的各种行为进行有效的控制,控制的手段包括酬劳制度、监督和工作设计等。它是以对组织行为的系统研究、预测和解释为基础的。这里的控制不是“操纵”,而是一种表述“感化”或“影响”的管理术语。管理中对人的行为的控制一般是通过某种酬劳制度或实行某种监督和特殊设计的工作方式来实现的,这些因素对组织成员的行为都有某种约束作用。而且,研究组织行为所得到的知识的目的,就是要对组织行为进行控制。这种控制不仅

有利于个体目标的实现,也有利于组织目标的实现。

对组织行为的预测、解释和控制,是有效管理必不可少的重要环节。预测和解释是分析组织行为问题的部分,依靠这种分析,管理者才能有效地采取行动,控制有关行为,处理所出现的问题。

四、组织行为学的学科性质

组织行为学既是一门多学科、多层次相交叉的综合性、边缘性学科,又是一门具有两重性、应用性和系统性的学科。

1. 综合性与边缘性。组织行为学是一门多学科、多层次相交叉的综合性、边缘性学科。

(1) 多学科性。组织行为学是将管理学、心理学、社会学、社会心理学、人类学、生理学、政治学、生物学、伦理学等学科知识,综合应用于组织的管理工作实践中,来解释、引导和控制组织中人的行为。它既具有以上这些学科的一些特点,同时由于它是多种学科相融的产物,因而具有原有学科所不具备的一些新的特点。

人的心理与行为活动是一种极为复杂的问题。人们在想什么、做什么,为什么这么想、这么做,不仅受制于生理因素,而更多地受制于社会因素,而对管理活动中的心理与行为及其规律的研究又要借助于管理学的理论,同时还要从其他学科中汲取有益的成果。因此,这就决定了组织行为学是将多学科的知识熔于一炉的综合性学科。

(2) 多层次性(见图1-2)。组织行为学综合研究组织中的个体、群体和整个组织体的行为的产生与发展规律,以及它们与外部环境的关系。在研究上述各层次的行为规律时都要综合运用各学科的知识。

第一个层次是个体行为。它是组织行为学研究的基础和出发点。这一部分主要研究影响个体行为的因素是什么、个体的心理活动与个性特征是如何影响其工作中的行为和工作绩效的。

第二个层次是群体行为。群体是由个体组成的,个体同时又是某个群体的成员之一。群体行为并不等于个体行为的简单之和,两者之间互有影响。

第三个层次是组织行为。组织是由群体构成的,群体又是由个体构成的,个体既是群体中的一员,又是组织中的一员。组织整体行为既受到群体和个体行为特征的影响,反过来又作用于组织中的群体和个体行为。

另外,任何个体、群体和组织都是社会环境的成员,组织所处在的外部环境对组织以及组织中的群体和个体的行为都有着影响和制约作用。

2. 实践性。组织行为学研究的核心问题是如何调动人的工作积极性,发挥人的主

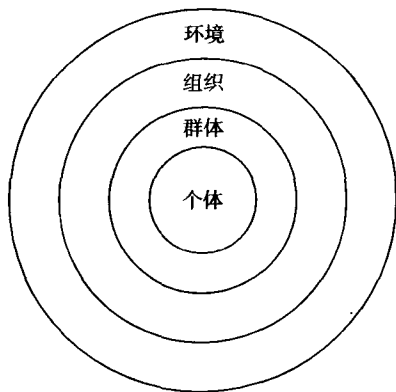


图 1-2 组织行为学研究的多层次性

动能力性和创造性。将组织行为学的理论应用于管理的实践活动之中,提高管理的水平和能力才是我们学习组织行为学的目的。同时,组织行为学的理论正确与否,还要接受实践的检验。

并不存在某种在任何情况下、任何组织都适用的最佳管理方式,在具体的管理实践活动中,要采用权变的观点。

3. 系统性。组织是个社会系统,研究组织行为必须从整体出发,而不是从局部出发。应当考虑影响组织系统的各部分因素的相互联系和相互影响。

4. 两重性。组织行为学既具有反映人的心理和行为的一般规律性的自然属性,又具有反映其特殊规律性的社会属性。这种两重性来自于三个方面:

(1) 多学科性。组织行为学既含有自然科学(如普遍心理学、生物学、生理学)的内容,又融有社会科学(如社会学、社会心理学、政治学)的内容。

(2) 人本身具有两重性。一方面,把个体作为生产力的一个要素(最活跃的要素)即劳动者来研究是没有阶级性的,也就是说通过劳动者的劳动不断创造出物质产品,发展社会劳动力,是个“自然人”。另一方面,人是在一定的社会环境中存在的,并且相互联系、相互影响,因而人又是“社会人”,是社会生产关系的重要组成部分。因此,人既具有自然属性,同时又具有社会属性;不仅有自然性的需要,而且有社会性的需要。

(3) 管理具有两重性。组织行为学是管理科学的一个重要组成部分,是一种“以人”为中心的“管理学”,而管理学具有“指挥劳动”的自然属性和“监督劳动”的社会属性。

第二节 理论体系及与相关学科的关系

一、组织行为学的理论体系

组织行为学在其产生与发展的过程中,形成了自己的理论体系(见图1-3)。

组织行为学的理论体系是一个投入、产出的大系统,从人力的投入开始,通过对个体、群体和组织这三个层次及与外部环境的研究,最终导致人力的产出:生产率(productivity)(包括效果(effectiveness)和效率(efficiency)两个方面);缺勤(absenteeism,经常性的无故旷工或脱离工作岗位、擅离职守等行为);流动(turnover);组织公民行为(Organizational Citizenship Behavior, OCB,指员工超越其工作职责要求的行为)和工作满意度(job satisfaction)等。

二、组织行为学与相关学科的关系

组织行为学是一门多学科相交叉的综合性、边缘性学科,综合应用心理学、社会学、社会心理学、人类学、生理学、政治学、生物学、医学、伦理学等学科知识于组织