

“十二五”应用型规划教材



21世纪经济与管理应用型本科规划教材
工商管理系列

组织行为学

Organizational
Behavior

王 里 主 编
戴 雯 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21世纪经济与管理应用型本科规划教材

工商管理系列

博雅

组织行为学

常州大学图书馆
藏书章

Organizational
Behavior

王 里 主 编
戴 雯 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/王里主编,戴雯副主编. —北京:北京大学出版社,2012.7

(21世纪经济与管理应用型本科规划教材·工商管理系列)

ISBN 978-7-301-20742-0

I. ①组… II. ①王… ②戴… 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(2012)第118271号

书 名: 组织行为学

著作责任者: 王 里 主编 戴 雯 副主编

责任编辑: 仙 妍

标准书号: ISBN 978-7-301-20742-0/F·3203

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926 出版部 62754962

电子信箱: em@pup.cn

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 15印张 356千字

2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

印 数: 0001—4000册

定 价: 29.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

丛书出版前言

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》指出,目前我国高等教育还不能完全适应国家经济社会发展的要求,学生适应社会和就业创业能力不强,创新型、实用型、复合型人才紧缺。所以,在此背景下,北京大学出版社响应教育部号召,在整合和优化课程、推进课程精品化与网络化的基础上,积极构建与实践接轨、与研究生教育接轨、与国际接轨的本科教材体系,特策划出版《21世纪经济与管理应用型本科规划教材》。

《21世纪经济与管理应用型本科规划教材》注重系统性与综合性,注重加强学生分析能力、人文素养及应用性技能的培养。本系列包含三类课程教材:通识课程教材,如《大学生创业指导》等,着重于提高学生的全面素质;基础课程教材,如《经济学原理》《管理学基础》等,着重于培养学生建立宽厚的学科知识基础;专业课程教材,如《组织行为学》《市场营销学》等,着重于培养学生扎实的学科专业知识以及动手能力和创新意识。

本系列教材在编写中注重增加相关内容以支持教师在课堂中使用先进的教学手段和多元化的教学方法,如用课堂讨论资料帮助教师进行启发式教学,增加案例及相关资料引发学生的学习兴趣等;并坚持用精品课程建设的标准来要求各门课程教材的编写,力求配套多元的教辅资料,如电子课件、习题答案和案例分析要点等。

为使本系列教材具有持续的生命力,我们每隔三年左右会对教材进行一次修订。我们欢迎所有使用本系列教材的师生给我们提出宝贵的意见和建议(我们的电子邮箱是 em@pup.cn),您的关注就是我们不断进取的动力。

在此,感谢所有参与编写和为我们出谋划策提供帮助的专家学者,以及广大使用本系列教材的师生,希望本系列教材能够为我国高等院校经管专业的教育贡献绵薄之力。

北京大学出版社
经济与管理图书事业部
2012年1月

前 言

管理是人类社会的永恒主题,它是人类社会有序发展的推动力。管理是管理者运用一定的职能和手段协调他人的活动,使他人同自己一起高效率地实现既定目标的活动过程。尽管管理活动自古就有,但形成一门独立的学科是在 19 世纪末至 20 世纪初。人是管理的主体,也是管理的对象,因此对人的行为规律的研究就成为管理科学的重要内容。管理学、社会学、心理学、政治学等都对人的行为规律的研究做出了突出的贡献,组织行为学就是在此基础上产生和发展起来的。组织行为学作为行为科学的一个发展分支,是管理科学的一个重要组成部分。它是在应用理论科学原理的基础上,探索和揭示组织中人的心理与行为规律性,在掌握这些规律性后还要进一步研究、评价和分析人的心理与行为的方法,掌握保持积极行为、改变消极行为的具体技术和措施,它的直接目的是紧密联系组织管理者的工作实际,提高其工作能力,提高组织的工作绩效。

随着当今信息技术的飞速发展,互联网触及各个角落,经济的全球化使得市场竞争更加激烈,组织环境也更加动态和复杂,技术及环境的变化对组织及其行为管理提出了前所未有的机遇及挑战。

组织行为学是一门发展中的学科,具有一定的理论结构。当今知识经济和网络经济日益壮大,经济全球化趋势日益加强,行业结构不断变化,企业间竞争日趋激烈,组织员工向多元化发展,组织环境更加复杂和不确定,这些都影响着今天组织行为学的研究分析。本书在遵循组织行为学基本架构的同时,结合管理实践发展的新环境,系统讨论组织行为学理论。

本教材在编写过程中以案例引出相关知识点,以对行为的分析、比较为理论的切入点,以案例与联系为辅助的教学手段,以通俗的表述为写作风格,力求内容新颖、科学严谨。

本教材共分十章,各章编写具体分工如下:

王里:第二章 人性假设理论;第三章 社会认知与行为;第四章 个性与行为

戴雯:第一章 概论;第五章 激励理论;第七章 群体行为分析

王高洁:第六章 态度与价值观;第十章 组织心理与管理

杜兴艳:第八章 沟通与人际关系;第九章 领导

本教材由福建工程学院王里教授统稿。

在编写过程中,管理学院老师和同学提供了宝贵的意见和建议,在此表示感谢。

编者

2012 年 2 月

◆ 第一章 概论 / 1

- 第一节 组织行为学的研究对象、任务及意义 / 2
- 第二节 组织行为学的产生与发展 / 5
- 第三节 研究组织行为学的原则和方法 / 12

◆ 第二章 人性假设理论 / 18

- 第一节 中国管理思想中的人性假设 / 19
- 第二节 西方管理思想中的人性假设 / 21
- 第三节 人性假设在管理中的作用 / 28

◆ 第三章 社会认知与行为 / 31

- 第一节 社会认知概述 / 32
- 第二节 影响社会认知的心理因素 / 43
- 第三节 社会认知中的归因问题 / 45

◆ 第四章 个性与行为 / 49

- 第一节 个性与行为 / 49
- 第二节 气质差异与管理 / 51
- 第三节 性格差异与管理 / 54
- 第四节 能力差异与管理 / 56

◆ 第五章 激励理论 / 62

- 第一节 激励概述 / 62
- 第二节 内容型激励理论 / 65
- 第三节 过程型激励理论 / 76
- 第四节 激励员工的方法与策略 / 84

◆ 第六章 态度与价值观 / 102

- 第一节 态度的概述 / 103
- 第二节 态度的形成与转变 / 107
- 第三节 价值观的概述 / 114

第四节 经营管理价值观 / 116

◆ 第七章 群体行为分析 / 123

第一节 群体的概念和分类 / 124

第二节 非正式群体 / 126

第三节 群体行为的基本规律 / 130

◆ 第八章 沟通与人际关系 / 140

第一节 沟通 / 141

第二节 人际关系 / 152

◆ 第九章 领导 / 168

第一节 领导概述 / 169

第二节 领导决策 / 176

第三节 领导用人 / 188

◆ 第十章 组织心理与管理 / 208

第一节 组织概述 / 209

第二节 组织理论 / 213

第三节 组织变革 / 217

第四节 组织发展 / 224

第五节 学习型组织 / 228

第一章

概 论

引导性案例

霍桑实验

在美国芝加哥市郊外的霍桑工厂是一个制造电话交换机和电器设备的工厂,拥有 25 000 名工人。该工厂设备完善,福利优越,具有良好的娱乐设施、医疗制度和养老金制度,但是工人们仍有强烈的不满情绪,生产状况和生产效率也很不理想。为了解决这些问题,工厂一直在竭力地探求原因。1924 年 11 月,美国国家研究员委员会组织了一个由多方面专家参与的研究小组,在该工厂开展一系列研究试验。这一系列试验的中心课题是生产效率与工作物质条件之间的相互关系。在研究中,研究人员进行了“照明实验、福利实验、群体实验、访谈实验”,试图找到影响生产效率的主要因素。研究人员设想:照明条件的改良、工人福利待遇的提高、计件工资制度的实施应该能促进工人生产效率的进步,但实验的结果很令研究人员失望,上述设想并没有得到证明,照明条件的好坏、福利待遇的变化、计件工资的实施并没有引起生产效率的变化,反而是“谈话实验”收到了意想不到的效果:霍桑工厂的产量大幅度提高。

这个案例给我们的启示是,对生产效率的研究,不能仅仅在生产条件和福利待遇方面进行,还应当扩展到其他方面。本章要探讨的正是组织行为学的研究对象和研究方法。

本章知识点

1. 组织行为学的内涵
2. 组织行为学的研究对象与研究内容
3. 管理科学的发展

4. 组织行为学的研究方法

5. 21 世纪组织和管理面临的挑战

目前,全球化、多元化、网络化、道德伦理演变等因素使得环境变化的脚步不断加快,任何组织都时常面对充满创新、选择、矛盾和迷茫的外部环境。

第一节 组织行为学的研究对象、任务及意义

一、组织的理解

1912 年,爱德华·D. 琼斯(Edward D. Johns)在《工程学杂志》中指出:“组织比历史还要古老,因为最早的文件,比如《汉谟拉比法典》,就已经提供了人类曾经经历过许多有组织的社会生活的证据。”没有组织,就没有金字塔、万里长城、兵马俑的修建;没有组织,就没有城市的繁荣、财富的创造、世界不同国家和地区的交流。

组织是人们为了一个共同目的而集合起来时创造的。它是由一些功能相关的群体组成的具有共同明确目标的人群集合体。它是人们为实现某些特定目的而进行的一种精心安排。组织的目标可以是管理社会生活、维护安全、接受教育、创造财富或者享受娱乐等。日常生活中,组织随处可见:政府、军队、非营利机构、企业、学校、医院、社团等。组织一般都具有三个共同的特征:明确的目的、精细的结构和目标相同的人员。

二、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活动和行为。该学科通过研究管理活动中人的心理活动规律,充分调动人的积极性,并用科学的方法改进管理工作。它以组织中的人作为特定的研究对象,重点在于通过对具有共同经营管理目标的人进行系统性研究,以提高效率,在一定的成本控制条件下,最大限度地调动人们的积极性和创造性。

传统的企业管理强调对物的管理,管理者把人看成是物的附属品,主张对工人进行严格的控制、监督和严厉的惩罚。随着社会的发展,人的作用日益凸显,如果人的素质不高,或者人的积极性未能调动起来,物质、资本、信息就不能发挥其真正的价值,不能为企业创造利润。例如,对于一个企业而言,如果缺乏人才,即使资金充足,运用不当也会导致企业破产;但是,如果人才储备充足而仅仅缺乏资金,仍然有可能通过有效融资使企业渡过难关。

在知识经济时代,随着信息技术的发展,社会分工导致专业化程度加深,企业的经营模式正在发生着巨大的变化,各领域的高端人才在很大程度上决定着企业的生死存亡。因此,如何吸引、使用、激励、留住这些关键人才,对于当今企业而言是至关重要的,这也就成为组织行为学研究的主要内容。具体来说,组织行为学的研究对象主要包括以下方面:

(一) 研究个体心理

个体心理是指企业中的管理者与被管理者、经营者与生产者、领导者与被领导者等个体所具有的心理特征,包括人的社会知觉、气质、能力、性格、态度、价值观、需要、动机等。人的

心理特征的形成、发展受到社会活动和社会环境的影响,同时又能作用于社会环境。研究个体心理可掌握社会组织运行过程与人的心理活动相互作用的规律,用科学的方法决定管理策略、管理措施,调动人的积极性,提高企业的经济效益和社会效益。

(二) 研究群体心理

在社会生活中,人们由于共同的目标或相同的需要、兴趣、情感,会组成某种群体或团体。这些团体或群体之间及其内部的个人与个人之间相互作用、相互制约,从而影响个人的工作效率和企业的管理效率。学习研究群体心理,了解群体的种类、规模、结构、规范、沟通、冲突、决策等方面的心理学问题,有助于掌握群体心理的规律,了解建立有效群体、优化群体的方法与途径。

(三) 研究领导心理

领导者作为领导行为的主体,是领导行为的指导者、指挥者和组织者,是领导者、被领导者、客观环境三要素中的关键因素,对组织的成败起着举足轻重的作用。因此,领导者的素质、领导者的水平以及领导作风、领导方法、领导艺术成为组织行为学的一个重要内容,领导者在领导过程中心理活动规律是组织行为学的主要研究对象之一。

(四) 研究组织心理

一个群体,一个企业,必须严密地组织起来,才能生存、发展,才能有生命力,才能在国际、国内的竞争中立于不败之地。组织心理研究涉及组织概念的各个方面,如组织的含义、任务、结构以及各个历史时期形成的组织理论等。组织心理研究的归宿是通过对组织变革、发展的原因及过程的研究,找到建设有效性组织的途径。

组织行为学是一门独立的新兴学科,是管理现代化的产物。虽然组织行为学将企业作为自己的主要研究对象,但是这门学科的研究结果对于科技管理、学校管理,以及其他各行各业的管理工作都有重要的参考价值。

三、组织行为学的研究任务

组织行为学的根本任务在于寻找组织管理与组织中人的行为心理活动规律的结合点。通过对这种“结合点”的熟练掌握和灵活运用,使组织保持一种最佳状态,形成一种良好的人际氛围,从而提高人的主动性、积极性和创造性,提高工作效率,保障员工身心健康。组织行为学的研究任务主要体现在以下几个方面:

(一) 推进企业管理现代化,提高企业管理水平

首先,随着生产的机械化、自动化、电脑化水平日益提高,人的作用变得越来越重要,人成为现代化生产成功与否的关键因素。在企业管理中,培训、激励企业员工的工作责任心、成就动机、团结奋斗精神以及相应的管理领导方式,成为当前理论和实践都必须解决的首要问题。其次,现代化生产日益社会化。它既要求部门分工精细化,又要求各部门之间协调配合。因此,人员、群体、组织之间的密切合作,组织对内对外环境的适应情况都变得十分重要。再次,现代化的大生产带来了生产和市场的国际化。一个组织能否应付国内外市场的竞争和挑战而立于不败之地,取决于其自身的变革和发展。以上诸多问题成为现代管理所面临的实际问题,也正是现代管理学的重要组成部分——组织行为学所面临的任务之一。

(二) 揭示个体行为产生的原理及机制

目的在于激发动机、推动行为、提高人们的积极性和创造性,最终达到提高企业劳动生

产率的目的。当前我国企业劳动生产率不高的原因有很多,员工的潜能未得到充分发挥,积极性、创造性未得到充分调动是其中的重要原因之一。在我国,运用和研究组织行为学的一项主要任务,就是要掌握管理过程中个体、群体、领导、组织的心理活动规律,确定科学的管理方法和原则,调动职工积极性,促进劳动生产率的提高。

(三) 对企业员工进行管理教育

传统的管理有效性理论认为,管理效能高低的衡量标准是劳动生产率。因此组织行为学的任务就在于提高劳动生产率。现代的管理有效性理论强调用双重标准来衡量管理效能,即既从劳动生产率的角度也从人员素质发展和提高的角度来衡量管理效能,而后者是更重要的标准。在我国,每一个企业单位都是社会的一个细胞,在自身经营管理的同时,还拥有教育人、培养人、改造人的光荣使命,为此,我国的组织行为学还担负着管理教育、培养发展、提高员工素质的任务。这就要求管理者能根据个体心理发展规律、个体价值观念、态度行为形成和转变机制对员工进行思想政治教育,避免思想政治工作中的形式化。

四、学习和研究组织行为学的意义

学习和研究组织行为学可以帮助人们描述、分析、预测和控制组织中人的行为和态度,从而提高人们的工作质量和生活质量。

(一) 有助于描述员工的行为

描述是指对组织中人的行为和心理的某个时期所处的状况进行清晰描绘。通过准确描绘组织中人的行为和心理,为我们科学、合理地对人的行为和心理做出解释提供了基础。例如,某个企业中,今年上半年有7%的员工跳槽,在调查中有78%的员工的工作满意度达到80分以上等。

(二) 有助于科学地分析员工的行为

分析是指依据理论或者实践总结寻找组织中人的特定行为和心理的形成原因的过程。例如,员工跳槽的主要原因是对公司的福利政策不满意,员工的满意度提高是由于公司引进了素质培训等。科学的分析为管理者预测和控制组织中人的行为和心理提供了依据。

(三) 有助于科学地预测员工的行为

预测是指根据组织中人的行为和心理的现状、变化规律,以及组织和社会环境的变化,对未来一段时期内某些特定行为和心理所处状态进行的合理猜估。例如,某个企业今年下半年员工的跳槽率将是5%—7%,下半年的员工满意度会提高3%等。准确的预测与组织绩效相关的人的行为和心理为有效地领导和管理组织提供了宝贵的信息。

(四) 有助于科学地调整与控制员工的行为

调整与控制是指根据组织中人的行为和心理变化规律,改变一定的条件和变量,以使特定的行为和心理朝着管理者期望的方向演进的过程。例如,改进公司的福利政策以使得员工的跳槽率降低2%,开展访谈活动使员工的满意度提高5%等。

(五) 有助于提高组织的工作质量及组织成员的工作生活质量

通过学习和研究能够理解和影响组织成员的行为和心理从而提高组织的绩效。通过与

组织中所有成员沟通,能够改进其工作,使其拥有更强的参与感和更高的工作满意度。

(六) 有助于提高领导能力和水平,促进组织变革和发展

通过对领导素质、领导力和领导理论的认识,运用科学的领导理论和方法,指导对领导风格和行为的选取和改进,能够提高领导能力和水平。通过对组织、组织设计、组织文化、组织政治、组织变革与发展的特点和规律的认识,可以帮助我们在组织变革中寻求助力,克服阻力,面对组织变革和发展中的问题,运用组织发展的方法和技术,促进组织的发展。

第二节 组织行为学的产生与发展

组织行为学的一些基本原理可以追溯到两千多年前,古希腊哲学家柏拉图曾有过论述领导本质的文章,亚里士多德对“说服性沟通”的理解以及我国春秋战国时期老子、孔子等思想家对领导艺术和伦理的思考至今仍对人们理解组织行为学的一些基本概念有很大的帮助。

18世纪,亚当·斯密在《国富论》中提出了劳动分工理论;查尔斯·巴比奇在《论机器和制造的经济》中对斯密关于劳动分工的一系列论述进行了补充。19世纪早期的罗伯特·欧文指出了传统工厂制重设备、轻雇员的弊端,主张制定工作时间法、童工保护法,提倡公共教育、企业参与社区规划等。

一、组织行为学产生的历史背景

组织行为学的发展有近百年的历史,其真正成为一门学科源于20世纪20年代的霍桑实验。组织行为学作为一门学科,形成的契机主要体现在西方资本主义工业体系已经形成,管理理论初具雏形,心理科学日渐兴起。这些都为组织行为学的诞生打下了坚实的基础。

组织行为学产生于20世纪初,它的理论形成与发展和现代生产力、生产技术相联系的社会化大生产的需求密不可分,与管理学和应用心理学自身的发展也关系密切。社会化大生产对管理科学和组织行为学不断提出新的要求,提出新的研究课题,成为组织行为学发展的强大动力。在这个时期心理学、社会学等学科理论均有了长足发展,到20世纪初社会心理学已形成一门独立的学科;与此同时,工业社会心理学、需要层次理论、群体动力理论等也相继出现,为组织行为学的发展奠定了坚实的理论基础,从而使组织行为学的产生和发展由需要变成了可能。

小资料

电影《摩登时代》让我们看到了什么？

影片产地:美 国

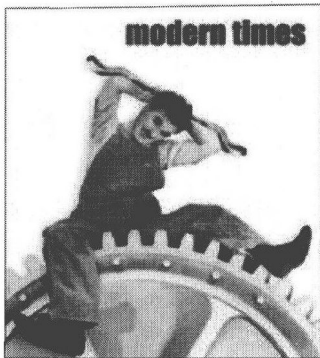
影片类型:喜剧搞笑

导 演:查理·卓别林

主 演:查理·卓别林

上映日期:1936年2月5日

电影《摩登时代》描写了美国工业发展初期,工业流水线上的工人枯燥、紧张的劳动状况,以诙谐、讽刺的方式反映了美国劳苦人民的生活悲剧。查理(由卓别林扮演)这个普普通通的工厂工人在节奏异常紧张的流水线上疯狂工作。毫无间歇的劳作终于让他发了疯,他一见到圆形的东西,就忍不住要用扳子拧紧。观众永远忘不了主人公查理被机器卷进卷出的镜头



以及被流水线弄得麻木机械,在人的鼻子、纽扣上拧紧螺母的镜头。卓别林以其高超的表现手法向世人展示了一幅千百万劳动者悲苦的生活画像。查理发疯的一幕从形式上的确引人发笑,但实质上却暴露出早期资本主义现代化残酷剥削工人,而忽视其心理的现象,发人深省。

资料来源:<http://www.k6china.com> 2008.1.22

二、组织行为学的孕育

组织行为学的形成经历了一个从无到有、不断完善的过程。对组织行为学的形成和发展起到直接推动作用的是管理科学的发展。管理科学发展的不同时期孕育了组织行为学的不同水平。

(一) 古典科学管理理论的形成

19世纪末20世纪初,在社会生产力高度发展、劳资关系日益尖锐的前提下形成的古典管理理论又称为古典科学管理理论。这一学派的代表人物有美国的泰勒(Frederick W. Taylor),法国的法约尔(Henri Fayol, 1841—1925),德国的韦伯(Max Weber, 1864—1920)等人。

泰勒时期的工厂管理仍处在经验管理阶段,管理方式仍是家长式的行政制,效率低、浪费大,工人怠工现象比比皆是,企业潜力得不到发挥。于是,如何提高工人积极性、改善经营管理、寻找适合组织生产的办法以提高工厂生产效率,成了许多工程师、管理实践家亟须探索的课题。

泰勒针对当时传统经验管理理论提出了科学管理及其相应理论。泰勒的科学管理目标有两个。一是克服怠工、效率低下的现象。他认为,必须系统地研究劳动过程,找到控制工人的最有效办法,才能使劳动生产率获得大幅度提高。二是消除劳资对抗,使劳资两利。他

认为,要提高劳动生产率,必须通过雇主与工人两方面的合作。雇主关心的是低成本,工人关心的是高工资。通过科学管理,也只有通过科学管理,提高劳动生产率,两者才都可以达到自己的目的。为达到科学管理的目标,泰勒提出了科学管理的四项原则:

1. 建立真正科学的劳动过程

泰勒进行了一系列严格的科学实验,如著名的“铁锹实验”、“搬铁块实验”、“金属切削实验”等,在此基础上,他提出了工时定额原理和标准化原理。为了鼓励工人完成工作定额,他提倡实行有差别的刺激性的计件工资制度。

2. 科学地挑选和渐进地培养工人

泰勒认为,要使工人能胜任工作,完成规定的工作定额,获得高额报酬,就必须对工人进行科学挑选,以保证他们具备与工作相应的体力和智力条件。然后,这些选中的工人还必须接受使其成为“第一流”工人的系统训练。泰勒相信,就每一个工人而言,只要工作对他而言合适,都有成为“第一流”工人的可能。培养工人是管理者的责任,要给工人以进一步发展的机会。

小资料

科学管理之父——泰勒

泰勒(1856—1915)出生于美国费城一个律师家庭,中学毕业后考上哈佛大学法律系,但不幸因眼疾而被迫辍学。他先后当过学徒工、车间管理员、工长、技师和总工程师。在米德瓦尔钢铁厂的实践中,他发现工人缺少训练,没有正确的操作方法和适用的工具,这影响了劳动生产率的提高。为了改进管理,1898年,他在米德瓦尔钢铁厂进行了各种试验。他的研究改进了操作方法,训练了工人,其结果使生铁块的搬运量提高了5倍。堆料场的劳动力,从400—600人减少为140人。

泰勒一生致力于“科学管理”,在管理方面的主要著作有《计件工资制》(1895)、《车间管理》(1903)、《科学管理原理》(1911),在管理理论方面做了许多重要的开拓性工作,为现代管理理论奠定了基础。由于他的杰出贡献,他被后人尊称为“科学管理之父”,这个称号被铭刻在他的墓碑上。

资料来源:<http://www.tucea.com> 2008.1.22

3. 将经过科学挑选和训练的工人与科学的劳动过程相结合

这一结合带来了管理上的“精神革命”。泰勒认为,抵制科学管理的主要力量,差不多总是来自现行管理本身。他发现,工人们在为获得高额报酬而学习如何更优质地工作的问题上,其实是非常乐于合作的。

4. 管理者和工人之间亲密的和经久的合作

泰勒认为管理者与工人之间有工作与职责上的划分。但是他们也应该服从与工人相同的行为规范,也就是都必须服从于建立在科学研究基础上的劳动过程。泰勒认为,劳资双方

之间是彼此信赖的,他们有追求共同目标而协同工作的需要,因此要进行合作。

泰勒的这四项原则被称为“最根本的、最重大的管理原则”。泰勒开创了科学管理的先河,当代许多重要的管理理论都是对泰勒理论的继承和发展。在现代科技发达的今天,在美国仍有83%的公司和工厂运用泰勒所开创的某些科学管理的新方法。

古典管理理论的另外两个代表:法国的法约尔提出了适用于各种组织的一般管理要素的原则,在管理领域经久不衰;德国的韦伯则提出了权威结构的理论,以及该理论中行政组织体系的模式和原则,对组织理论的建设做出了重大贡献。古典管理理论均包含着许多有益的组织行为学思想,对其后的心理技术学、工业心理学、组织行为学的诞生产生了较大影响。

(二) 工业心理学的兴起

在此阶段,最早在工业企业管理中应用心理学知识的是德国心理学家斯特恩,他提出了“心理技术学”的概念。之后,侨居美国的德裔心理学家闵斯特伯格沿此方向进行了具体研究,并以其卓越的研究成果而成为工业心理学的创始人,被誉为“工业心理学之父”。闵斯特伯格主要的研究成果是出版于1912年的名著《心理学与工业效率》。该书主要包括三个方面的内容,第一是“最合适的人”,即研究工作对人的要求以及如何选用最合适的人员来担当相应的工作;第二是“最合适的工作”,即探求人在什么样的心理状态下产量最高;第三是“最理想的效果”,即研究管理者如何利用人的心理采取必要的措施来提高管理效能。闵斯特伯格通过上述几方面的论述,对疲劳及劳动合理化,采用心理测验方法选拔工人、对工人进行必要的培训以提高其素质等问题都提出了自己的建议。

与闵斯特伯格同一时代又系同门师兄弟的德裔心理学家斯科特认为,企业管理中对人的因素的长期忽略造成了管理不善、工人劳动效率低下,阻碍了生产和技术的进步。他还强调,生产过程中工人的态度很重要,需要以适当暗示的方法去激励工人积极工作。斯科特是最早把心理学应用于工业生产中激励和效率的研究,并将研究拓展到工业产品的广告宣传中的心理学家。

闵斯特伯格和斯科特的研究,使工业心理学作为管理科学的重要组成部分明确地建立起来了,并成为组织行为学的先导,为组织行为学的形成奠定了基础。因此,工业心理学被认为是组织行为学的前身。

三、组织行为学的正式诞生

在工业心理学的兴起阶段,由于时代认识的局限以及工业心理学研究内容的局限——只注重对个体心理方面的研究,因而长期以来并没有引起人们广泛的关注,直到后来的霍桑实验,才将心理学、社会学、人类学等基本理论原理引进管理领域,研究人的需要结构、价值取向、个人激励、社会定势、人际关系等问题对企业中人们的心理和行为的影响,综合分析、探讨对个体、群体行为产生作用的社会因素,为工业心理学增加了广度和深度,并开创了组织行为学之路。本阶段的代表人物有美国的梅约、莫雷诺、马斯洛、赫茨伯格和德国的勒温等人。

(一) 人际关系学说成为组织行为学产生的标志

梅约(G. E. Mayo)原籍澳大利亚,后移居美国,在哈佛大学从事工业心理学研究。霍桑

实验始于1924年,初始是在美国国家研究委员会赞助下,在美国芝加哥郊外的西方电器公司霍桑工厂进行的一项由心理学家参与工厂管理的研究试验,但直到1927年仍未得出任何有价值的结论。1927—1932年,在梅约主持下,这项以“工作环境、物质条件与生产效率关系”为主题的实验重新开始。

梅约领导研究人员们在工人中开始了大规模的工作态度调查,在1928—1930年两年多的时间里,与两万多人进行了谈话。研究人员不以居高临下的领导者身份而以平等的身份与工人们进行了自由的谈话,对工人持关怀的态度,耐心听取工人的意见,向他们提供建议和意见,在管理者和工人,以及工人和工人之间营造了宽松而融洽的氛围。工人们在这种环境里畅所欲言、心情愉快、因备受关注而士气大振,谈话试验收到了意想不到的效果,工厂的产量大幅度提高。梅约等人进行分析认为:工作态度调查取得成功的原因在于工人长期以来对工厂的管理制度和办法、对管理人员都有许多不满、无处发泄,访谈活动使他们能合理宣泄各种消极情绪,恢复了心情的舒畅,提高了士气,从而提高了产量。另外,让工人在特定条件下参加试验,让他们认为是管理部门对他们的格外重视,使其生产积极性大增。并且在访谈过程中,管理人员与工人以及工人与工人之间相处融洽,因而工人心情愉快,工作来自觉自愿,从而无论是在较优越还是在较恶劣的工作条件下,管理方法的改变即人际关系的改善都改进了工人的工作态度,使生产得到促进。研究人员由此得出结论:刺激产量增加的并不是工资制度,而可能是这之外的其他因素,如工人士气、管理方式的改变,以及人际关系的改善。

以上研究产生了组织行为学的核心理论——人群关系理论,从此为组织行为学的发展开拓了广阔的道路。霍桑实验及其人群关系理论成为组织行为学产生的标志。

梅约1933年出版的《工业文明中的人的问题》一书对霍桑实验的结果进行了系统总结,提出了人际关系学说,后又在哈佛大学开设人际关系学说课程以宣扬他的观点。

人际关系学说又名人群关系理论,其主要的论点是:生产效率不仅受物理和生理因素的影响,也受到社会和心理因素的影响。相对于传统的科学管理而言,人际关系学说的新观点主要是:

1. 员工是“社会人”

人不是单纯地追求金钱收入和物质条件的满足,还具有社会心理方面的需要,企业管理者不能仅着眼于技术经济因素的管理,还要从社会心理方面去鼓励工人提高劳动生产率,因为员工是“社会人”。

2. 企业的领导者应注重通过提高员工的满意度来激发“士气”,提高生产率

传统的科学管理认为生产效率仅仅决定于工作方法和工作条件,因而管理中就片面强调工作方法的科学化、劳动组织的专业化以及作业程序的标准化,是“对事不对人”的管理,梅约的理论则认为,生产效率的高低取决于工人的工作情绪即“士气”,而士气又取决于工人的家庭和社会生活,取决于企业中人与人的关系。企业的领导者应注重通过提高员工的满意度来激发“士气”,从而达到提高生产率的目的。

(1) 企业中除了正式组织外还存在非正式组织。正式组织是管理当局根据实现组织目标的需要而设立的,非正式组织则是人们在自然接触过程中自发形成的。非正式组织是企业中必然会出现的,它对正式组织可能会产生一种冲击,带来消极影响,但也可能发挥积极

的作用。梅约认为,在很多情况下,非正式组织对群体人员的影响力比正式组织更大,因而更值得重视。

(2) 传统的科学管理中,企业管理者在管理工人时往往只注重人们合乎逻辑的行动,梅约认为,新型的管理者还应同时注意人们非逻辑的行动,如情绪等,要善于倾听并与员工沟通,通过对员工心理需求的满足来达到提高生产效率的目的。

人际关系学说第一次正式地将社会学和心理学引入到企业管理的领域中来,在对传统科学管理的抨击中树立起“重视人性”的旗帜,为组织行为学奠定了实验的基础。在西方心理学界,梅约被誉为“工业社会心理学的创始人和组织行为学的先驱”。人际关系学说为行为科学管理理论奠定了基础,在组织行为学的发展史上产生了重大影响。霍桑实验及人际关系学说标志着组织行为学的正式诞生。

(二) 勒温与群体动力理论

德国的心理学家勒温是群体动力理论的创始人。勒温以人的需要、人格以及社会因素为研究核心,并将现代物理学“场”的概念及数学的概念引入心理学,来说明人类行为的动机,提出了与“物理场”相对应的“心理场”,创立了社会心理学理论。他认为“心理场”包括人所经历过或存在于其中的周围环境,人的生理变化和行为方式等,他认为:人的行为就是发生在“心理场”中的,并受“心理场”的影响。勒温还提出:人的行为是人和环境相互作用的结果,其函数表达形式是 $B=f(P \cdot E)$ 。其中 B 代表行为, P 代表人, E 代表环境。勒温最初用“场”的理论研究个体行为,后来又把“场”的理论扩大到群体行为的研究,提出“群体动力”的概念。所谓“群体动力”就是指群体活动的方向和与其构成相互作用的诸因素的合力。因为群体行为的方向同样取决于内在的心理力场与外在的心理力场的相互作用。勒温的群体动力理论主要集中在三个方面:其一,影响群体成员行为从而影响整个群体行为的群体内部因素,它包括群体目标、内聚力、规范、结构、沟通、冲突及领导方式。其二,非正式群体对正式组织群体目标产生的积极、消极影响。其三,群体对变革的反应过程及特点。勒温的群体动力理论既是行为科学理论的重要组成部分,同时又构成了组织行为学有关群体心理和行为的基本内容框架,对管理科学和组织行为学的发展做出了重大贡献。

(三) 莫雷诺与社会测量学

社会测量学的创始人是美国的社会心理学家莫雷诺,他认为,群体的心理活动并不是偶然产生的,可以应用对人的态度和人的相互作用的演变和形式进行探索的数量方法来对群体进行研究。他提出了一种新的分析工具——社会成员测量法。这种测量法要求研究对象填写问卷,指出他们愿意和不愿意在一起的人,研究人员将问卷的结果画成图即社会成员心理测试图,企业管理者便可依据这张图来组成合适的工作团体,从而有助于工人协作和士气的提高。

莫雷诺的社会测量技术和方法作为研究团体行为的有效工具,被广泛应用于组织行为学。

(四) 马斯洛与需要层次理论

马斯洛(A. H. Maslow)是美国著名的人本主义心理学家,行为科学家。马斯洛在他的著作中论述了人的需要结构以及需要与工作动机之间的关系。马斯洛认为人是有需要的,人的需要是工作动机产生的基础。人的需要分为五类,即生理需要、安全需要、社会交往需要、