

Organizations and the Psychological Contract

组织和心理契约

对工作人员的管理

(第二版)

[英] 波特·马金 凯瑞·库帕 查尔斯·考克斯 著

王新超 译 钱铭怡 审校



北京大学出版社

Peking University Press

心理学译丛 · 1 ·

组织和心理契约

——对工作人员的管理

(第二版)

[英]波特·马金 凯瑞·库珀

查尔斯·考克斯

王新超 译 钱铭怡 审校

北京大学出版社

北 京

著作权合同登记:01-1999-0346

图书在版编目(CIP)数据

组织和心理契约——对工作人员的管理/[英]波特·马金等等;王新超译.-北京:北京大学出版社,2000.3

(心理学译丛;1)书名原文:Organizations and the Psychological Contract
ISBN7-301-04123-3

I. 组… II. ①波… ②王… III. 管理心理学…管理 IV. C·9305

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 10702 号

Organizations and the Psychological Contract

by Perter Makin Cary Cooper Charles Cox

Published by the British Psychological Society,1996.

本书全球中文版由英国心理学会授予北京大学出版社出版。

书 名:组织和心理契约——对工作人员的管理

责 任 者:[英]波特·马金等著 王新超 译

责 任 编 辑:韩淑芳(特邀) 张文定

标 准 书 号:ISBN 7-301-04123-3/B·0175

出 版 者:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

电 话:出版部 62752015 发行部 62754140 编辑部 62752032

排 版 者:北京大学印刷厂

印 刷 者:北京大学印刷厂

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

850 毫米×1168 毫米 32 开本 14.875 印张 380 千字

2000 年 3 月第一版 2001 年 5 月第三次印刷

定 价:26.00 元

内 容 简 介

在雇佣的契约中,有两种类型:正式的、写成文字的经济性契约,以及同样重要的,非正式的并且未写成文字的心理性契约——人们怎样思考自己应受到如何的对待。这两种契约都包含有雇主和雇员的权利、义务和期望,并且说明了一方对另一方可能产生的重要影响。

本书在组织的情境中讨论这些问题有两个主要的目的:一方面是为实际的管理者提供一本手册,另一方面它也是管理课程的一本基础性教材。为此,本书使用了一些实际的案例、自我评价练习和案例分析,对有关的理论进行解释和发展。这也是对本书第一版《对工作中的人的管理》一书的修订和扩充,新增加了选拔和职业发展、对变革的理解和应付、授权和自我管理,以及激励的行为方法等章节。

本书的三个作者都在曼彻斯特大学管理学院(UMIST)科学与技术研究所任教,这也是英国一所最优秀的研究机构。皮特·马丁是曼彻斯特管理学院组织心理学硕士课程的教学主任。凯瑞·库伯是英国管理学会的首届主席。

“这是 MBA 学生必读的书。”

——英国《职业心理学》杂志

“这些例子都与管理者的实践有关,并且也不过于简单。有许多例子还从未在其他的教科书上被使用过。”

——英国《人事心理》杂志

读者对象:MBA 和 IPD 学生;管理者;人事工作人员。

心理学译丛

(第一辑)

- | | |
|-------------|-----------|
| 1. 组织与心理契约 | 波特·马金等著 |
| 2. 心理学与你 | 朱莉娅·贝里曼等著 |
| 3. 发展心理学与你 | 朱莉娅·贝里曼等著 |
| 4. 了解心理测试过程 | 查尔斯·杰克逊著 |
| 5. 教师心理学 | 戴维·冯塔纳著 |

译者前言

管理活动要求管理者要善于利用组织的人力资源,来实现组织的目标。这就要求他们要将组织的目标传达给被管理者,使其接受和认同这一目标,并形成组织中人员的一致性。这也就是说管理活动既要强调组织的制度与规则,又应注重符合情理,要认识和了解人们的心理需求,并使其得到满足。如果说前一个内容决定于组织中的纪律约束和经济上的契约,则后一个内容则决定于人与人之间的心理契约。尤其在现在的组织管理过程中,人们既重视自己的经济利益,他们也强调在心理需求上的满足,而管理者更是在后一个问题上缺少必要的知识和手段。

波特·马金、凯瑞·库帕和查尔斯·考克斯这三个作者同在高水平的曼彻斯特管理学院工作,他们既有高深的理论修养,又长年从事于企业管理咨询工作,因而积累了较丰富的实践经验。他们深切的认识到心理契约问题在当今企业管理中的重要地位,又非常清楚实际的管理人员所需要与存在的问题。因此,他们的目的是为实际工作者写一本通俗易懂的读物,并为他们提供一些实用性的指导。他们希望通过自己的努力,使理论不再被束之高阁,而真正成为实际工作中的管理者的有效工具。这一目的已在他们出版的第一版书中得到了体现,受到了读者和评论家的好评。当然,我们期望在这第二版的修改中,他们的目的应得到更好的体现。

在本书的内容安排上,作者基本上参照了管理心理学所研究的问题。在前5章中,主要集中讨论了个体的心理活动及其管理,包括人员的选拔、安置和个人的职业发展,个体的人格特点与差

异,人际知觉上的因素和交互作用分析,以及对个体的激励的认识和方法。在第6章和第7章中,主要讨论管理活动中的群体行为问题,包括领导的行为,以及群体的行为特征,但主要针对群体的决策与群体冲突的管理。第8章和第9章,是关于组织的问题,一方面是怎样诊断和识别组织存在的问题,另一方面则是组织的发展与变革,怎样去解决问题。最后,作者又用了三章的内容,来说明怎样将前面讨论的理论和方法用于实际的管理活动中。

当然,对于管理问题我们必须考虑到国情的不同与文化的差异,这一点在心理契约问题上也如是。在人际行为的情感联结上中国人有自己独特的方式和习惯,它既有传统上的重“情义”,轻“实利”的特点,也具有在商业行为中的表面上顾及“情面”,私下里计算“实惠”的特征。但无论是传统的观念,还是现代商品经济所产生的价值观,它们都与西方社会中的理性主义思维方式与价值观有本质上的区别。这一点应是我们在学习和借鉴西方的管理思想与管理方法时加以重视并清醒的认识到的。比如,在领导行为上,由于西方文化中个体的独立性较明确,个人的责任和权利较清楚,人们理解并接受自己在组织及社会上应承担的责任。而在中国社会中,从观念上人们仍受传统的“集体主义”价值观影响,再加上几十年计划经济的影响,人们还不习惯在市场经济环境下独立的承担个人的责任,对自己应有的权利也认识不清,这造成他们的依赖性仍很强。这也就决定了在人际关系上、组织的契约上,人们所习惯及接受的方式应与西方文化中的有所不同。而且,这种差异性也不会随着我国市场经济发展的成熟和完善而根本消除,毕竟每一文化都有其各自的特征。像类似的问题,也存在于其他的管理活动领域中。

尽管如此,我们仍感到吸收和借鉴西方管理的理论和经验是十分必要的,它有助于使我们对市场经济条件下的管理活动规律有所认识,并给我们提供有益的帮助。这本书无疑反映的是现代管

理心理学研究上的最新成果,我们希望这些知识将对实际的管理工作者有所帮助,并对那些学习和研究管理行为知识的人有所启发。

译者

1997 年 12 月 10 日

前 言

这本书是《对工作人员的管理》一书的修订与补充。但原书的内容在这次再版本中已不足一半了,我们趁此机会更多地加入了与新的概念,“心理契约”有关的题目。根据这一情况,我们将书名也做了修改。

目的与风格

我们前一本书的目的是讲述如何将心理学的理论与实践,有效并有用地应用于组织中的个体行为上,特别是应用于管理与被管理的过程。为了实现这一目的,我们尝试将理论用一种能让对心理学了解很少或几乎没有了解的人也能理解的方式,进行介绍。在我们前一本书出版后,有人在《人事心理学》上评价说:“我很高兴读到这本书,别人也一样。”我们也希望这本书能收到同样的效果。

所有的作者,作为英国最高层次的大学管理学院的研究人员(UMIST 的曼彻斯特管理学院),在许多类型的组织中进行咨询活动,包括商业的和工业的,公立的和私人的。根据我们的咨询经验,我们采用了很多真实的例子来说明理论在实践中的应用。另外,许多章节中都有练习,它们常取自咨询工作的材料,可以帮助读者将这些技术用于他们的情境中。

读者对象

这本书的读者范围应很广泛。案例研究和练习意味着每个管理者可以利用本书分析、理解案例,我们还希望,上述练习能改善他们管理的有效性。但这本书的主要读者应是那些学过管理课程

的人们,包括组织心理学或组织行为学,不论他的学历是学士、硕士或博士。

内 容

这本书的内容,我们认为,从章节的目录上就表达的很清楚。但我们有必要指出,这本书与《对工作人员的管理》一书有怎样的区别。

我们曾提到,这本书的一个特征就是它使用了“心理契约”的概念来理解一些问题。我们将在引言中,对这一概念做出说明与分析,因为它与本书中的其他各章关系密切。但我们也提到,本书是这样编写的:如果读者不希望涉及这个概念,他们也能够用好这本书。在每一章的结论上,都有一段内容联系到心理契约的背景,并说明它与具体的章节有怎样的关系。如果你没有这个需求,完全可以将它省略。

增加的选拔、安置和职业,认识变革和应付变革,以及授权和自我管理各章都是全新的内容。人格和个体差异一章已扩展为新的两章。在激励一章也有新的修改,并通过增补的材料新写了一章激励的行为取向,这也是发展很快的一个领域。在领导和管理风格,识别组织的问题和组织变革几章中,也增加了新内容。只有工作中的群体动力学、如何应付你的上级两章,基本未作修改。

我们希望这些新加的和修改的内容,能够提高本书的价值,并鼓励更多的人,对工作中的心理问题有所思考。

波特·J·马金

凯瑞·L·库帕

查尔斯·J·考克斯

目 录

译者前言	(1)
前 言	(1)
绪 论	(1)
工作中的心理契约	(1)
社会契约	(2)
本书的结构	(8)
第一章 选拔、安置和职业	(13)
人事选拔	(14)
选拔的方法	(26)
选拔方法的使用	(43)
职业选择和发展	(48)
21 世纪的职业	(57)
第二章 人格与个体差异	(61)
人格理论	(61)
角色与规范	(73)
人格或情境?	(75)
个体差异	(77)
工作态度	(83)

第三章	人际间的知觉与交互作用	(95)
	对他人的知觉	(95)
	归因理论.....	(103)
	交互作用分析.....	(109)
第四章	激励.....	(121)
	工作的需求理论.....	(122)
	工作设计.....	(127)
	管理的需求.....	(136)
	公平理论.....	(140)
第五章	激励的行为取向.....	(154)
	目标设置理论.....	(154)
	绩效或行为?	(157)
	组织行为矫正.....	(158)
	社会认知理论.....	(171)
	理论的应用.....	(181)
第六章	领导与管理风格.....	(193)
	领导是天生的吗?	(193)
	行为与情境的取向.....	(194)
	魅力,转换和新型的领导	(202)
	对工作中其他人的假设.....	(211)
	职员的评价.....	(216)
第七章	工作中的群体动力学.....	(232)
	群体决策.....	(234)
	群体之间的冲突.....	(252)

第八章	识别组织的问题	(267)
	组织的比喻	(271)
	组织文化	(273)
	组织文化的改变	(280)
	组织的成长	(284)
	问题解决	(298)
第九章	组织变革	(308)
	个体变革	(309)
	团队建设	(313)
	组织发展	(321)
	变革的过程	(323)
	变革的代理人	(328)
	变革的阻力	(336)
第十章	如何应付你的上级	(345)
	你与上级之间的交往	(345)
	一些管理类型	(350)
	应付上级的策略	(360)
第十一章	认识变革和应付变革	(365)
	适应变革的阶段	(366)
	理解变革	(370)
	脚本和内驱力	(380)
	应付变革	(388)
第十二章	授权和自我管理	(394)

自我管理和个人.....	(395)
自我管理和组织.....	(408)
附 录：.....	(417)
1. A 型问卷	(417)
2. 案例研究：“做一个备忘录”	(418)
3. 案例研究：工资评价	(422)
4. 案例研究：旷工者	(423)
5. 职业问卷	(424)
6. 案例研究：变革的策略	(426)
参考文献.....	(428)
推荐读物.....	(458)

绪 论

工作中的心理契约^①

在现代生活中，我们被契约的责任所包围。虽然契约并不是一个新概念，但现代社会与技术的复杂性，意味着我们接受的契约的数量将增加到很大程度。我们与供电公司和电话公司有契约。在工作中我们有雇佣的契约。尽管对同居的态度在改变，但对许多人来说婚姻契约仍是最普遍的。为了认识这些问题，我们必须参与契约中去，它们或是购买性质的，或是借用性质的。

从我们上面举的例子，可以明显的发现，契约在它们的正式性和具体内容上有非常大的差别。你与供电公司的契约应是非常正式并很具体的。公司必须保证不断的供电，同时定期收取用电的费用。如果费用不落实，或者供电没有充分保证，就会通过正式的程序强制契约的执行。另一方面，如果你从朋友那里借了这本书，你甚至都没有考虑过你们还有一种“契约”。这种不确定性的原因，是因为这种契约的条款和条件是非常不正式也不具体的。但经过反思和进一步推敲，这种契约的一些内容是可以变得明确的。给某人借出一本书，表明对他是一次关照。反过来，借人书的人应该有回报的责任。如果这本书借的时间很长，借书的人会有自责感，而向

^① 契约 (Contract) 一词在中文中一般常称为“合同”，本书中一般译为“契约”——译者注。

外借书的人就有理由以后不再借给他书。

我们所讲的“契约”的核心特征是它们包含有交换的内容,当然,它们在正式性和具体化上有差别。这似乎是所有契约的本质特征。除此之外,它们还有非常自由地谈判与参与的性质,至少在理论上是如此。但并不是所有的契约都这样。在中世纪的庄园主和他的农奴之间,或在奴隶及其主人之间也有明确和具体的契约。在他们的关系上,双方都有权利和义务。对他们来说,从一生下来就具有这些契约,是从父辈那里继承下来的。在现代家庭的“契约”中仍存在一点儿这种性质,至少对儿童是如此,它们由父母强加在孩子身上,当他们长大后才可能进行协商。

电力供应的契约似乎是“典型原始型”的契约。它是正式的,包括对专门资源即电力与金钱交换的认同。这样,它可以被看作是一种“经济性”的契约(从这一点上看,我们选择供电作为例子可能是幸运的,因为“经济”这个词在希腊文中的意思,就是“家务管理”)。

如同我们所提到,契约并不仅仅包括物质产品或服务的交换,对于不涉及有形资产交换的契约也是重要的,它影响着人们如何感受和行为。

社会契约

“社会契约”的概念在政治哲学中占有中心位置。它是由柏拉图提出,但休谟、洛克和让·J·卢梭对社会契约的概念作了最完整的探讨。在区分契约性质的同时,所有这些哲学家都认为,社会契约是一种没有用文字写出的权利与义务,它决定了国家与其主人或公民之间关系的性质。他们还认为契约有其“自然”的限制,换句话说,个体有一些不能放弃的权利,国家无权将其霸占。而这些权利并未写明,至少在英国是如此(可能有所矛盾的是,英国人洛克提出的权利,在美国的宪法权利法案上却明确写出来了)。对契

约的不同方面的强调,在不同时期差别很大。近年来,人们更强调“权利”(例如,同性恋的权利,残疾人的权利,等)。近来,人们也有另一种更强调个人对“社会”的责任和义务的趋势。

心理契约

谢恩(Schein,1980)认为,首先将契约的概念引入心理学领域,进行详细讨论的是阿吉里斯(Argyris,1960)。谢恩将契约定义为:

“……在组织中,每个成员和不同的管理者,以及其他人与人之间,在任何时候都存在的没有明文规定的一整套期望。”

根据谢恩的定义,这些期望可以是对经济内容的要求,比如,做了工作就有工资的回报。但与经济因素相反,心理契约的本质是对无形的心理内容的期望。心理学一词也出自希腊文,其意思是“心灵、精神和灵魂”。我们不想在词源上过多争论,经济契约可以被看作是“持家”,而心理契约则具有精神内容。

近来,卢梭和她的同事一起提出了一个更具体的心理契定义(Robinson and Rousseau,1994)。他们认为,心理契约不仅具有期望的性质,也有“对义务的承诺与互惠”。虽然这两个概念看起来有一定联系,但卢梭认为对义务的知觉比期望更强。因此,当这些义务被打破时它们所产生的情绪和极端的反应,都比那些较弱的期望被打破时要强得多(Robinson and Rousseau,1994)。打破期望会产生失望的感觉,而打破义务则产生愤怒的情绪,并使人们重新评价个人与组织的关系。

在对这两种契约的内容进行区别时,我们也可以对它们形成的过程进行辨别。图 0.1 表示了这种差别。“内容”说明的是交换什么,“过程”则说明怎样交换。