

现代西方行为科学

现代西方行为科学 ● Xian dai xifang xingwei kexue ●

山东人民出版社



ndai xifang xingwei

现代西方行为科学

苏 东 水

山东人民出版社

一九八六年·济南

现代西方行为科学

苏 东 水

*

山东人民出版社出版

(济南经九路胜利大街)

山东省新华书店发行 山东新华印刷厂潍坊厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开本 6 印张 121 千字
1986 年 12 月第 1 版 1986 年 12 月第 1 次印刷
印数 1—14,600

书号 4099·572 定价 0.95 元

前 言

行为学是研究人的行为运动规律的科学。研究人类行为的学问，自古以来就存在，直到本世纪四十年代，西方国家的管理学者把它作为一门管理科学来探讨，始定名为行为科学。这门学科是以心理学、社会学、社会心理学和人类学等学科作为基础理论的。近年来，行为科学在西方国家受到了普遍的重视，它被广泛应用于医疗卫生、教育、司法、公共关系、公共行政、国际事务及企业管理等，尤其是在企业管理中应用更为广泛。本书编译、综合有关方面的论著资料，较全面地简介了现代行为学的理论和方法及其在企业管理中的应用。对行为学的产生和发展、基本知识、各派思想观点和主要内容、个人行为、领导行为、组织行为、团群行为、决策行为、消费者行为以及行为控制改造方法等，都作了简述。

这里必须提出，现代西方行为科学，是在资本主义国家产生的，它同企业管理学科的性质一样，具有二重性。一方面，它与生产力的发展相联系，具有自然属性，包含着合理的科学内容；另一方面，它具有社会属性，与资本主义社会的阶级矛盾相联系，也包含一些虚伪的内容。因此，我们在借鉴时，要以马列主义、毛泽东思想为指导，有分析、有批判地进行。

本书是作者在为复旦大学举办企业管理研究班、高校师

资班和上海企业厂长班讲介行为科学的教材基础上形成的。本书在编写过程中，吸取引用了国内外行为科学者的研究成果和材料；屠修德教授和企协行为科学研究组有关同志提供了宝贵意见和资料，谨致谢意。由于本人水平有限，不当之处，敬请读者指正。

编 者

1981年12月

目 录

前 言	1
第一章 行为学的对象和性质	1
第一节 行为学的研究对象	1
第二节 行为学的产生和发展	2
第三节 行为科学的性质和种类	7
第二章 人类行为的心理因素	12
第一节 知觉与行为的关系	13
第二节 价值观与行为关系	23
第三节 性格与行为的关系	25
第四节 态度与行为的关系	28
第五节 需要与行为的关系	32
第三章 个人行为	36
第一节 个人行为的动机、模式和测量	36
第二节 个人行为的理论和作用	44
第三节 个人行为的激励和强化的办法	53
第四章 领导行为	65
第一节 领导的概念和条件	65
第二节 领导行为的理论和效率	72
第三节 领导班子的合理结构	79
第五章 群体行为	84

第一节	人群关系的意义和理论	84
第二节	团体行为的内容和作用	90
第三节	群团行为冲突的处理方法	97
第六章	组织行为	102
第一节	组织的概念和作用	102
第二节	组织行为的程序与内容	104
第三节	管理组织结构的现代化	113
第七章	决策行为	118
第一节	决策行为的基本程序	118
第二节	决策行为的思维技术	125
第三节	决策的行为方法	131
第八章	消费者行为	138
第一节	研究消费者行为的意义与作用	138
第二节	消费者行为的过程与模型	142
第三节	消费者行为的心理影响	147
第四节	消费者的态度及其转变的因素	154
第五节	消费者行为与社会群体的关系	160
第九章	行为科学在西方管理中的应用	166
第一节	实行物质与精神的“激励”	166
第二节	实行“参与管理制度”	168
第三节	采取工作再设计的措施	171
第四节	实行目标管理	173
第十章	西方行为科学家简介	176

第一章 行为学的对象和性质

第一节 行为学的研究对象

行为学是研究人的行为规律的科学。它是用心理学、社会学、生理学、伦理学等科学原理，以研究人的行为和人群关系、人的积极性为对象的一门综合性的科学。

实质上，行为学是研究人的行为激励问题，提供激励行为的各种途径和技巧，所以国外也有人把它称做《行为技艺学》。现在行为科学的应用范围很广，这里我们讲的主要是企业管理中的行为学。

行为学研究的主要内容和目的，有如下几方面：

第一，研究人类行为产生的原因，目的在于激发动机，推动行为；

第二，研究人类行为的控制与改造，目的在于保持正确的行为；

第三，研究人与物的配合，如人机工程，目的在于提高劳动生产率和经济效益；

第四，研究人与人的协调，如人际关系，目的在于创造一种良好的激励环境，使人们能够持久地处于激发状态下工作，保持高涨的情绪、饱满的兴致、十足的干劲、舒畅的心情，主观能动性得到充分的发挥。

总之，研究行为学的目的是在于调动人的积极性。行为学者认为：人的工作效绩是能力与激励的函数，能力靠培训，调动积极性靠激励，激励是管理上一个异常重要的功能。

对人的行为研究并不是今天才有的，只不过西方的科学家在实践中把它逐步加以系统化、条理化，使之成为一门完整的科学体系罢了。

第二节 行为学的产生和发展

行为学的主要特点是强调以人为中心进行管理的，它是研究人力资源运用的学问。它在资本主义企业管理中，大致经历三个发展阶段：

一、专制的因袭管理。资本主义企业从工场手工业时期到蒸汽机、纺织机发明以后的工业革命时期（这时工厂制度已经建立），基本上是实行因袭管理法的，即根据资本家个人的经验和判断来进行管理。企业内部无章可循，缺乏严密的管理体制，下属则盲目接受上级的命令和指示去工作。工人的劳动条件是由资本家单方面决定的，工资十分低廉，劳动时间甚至延长到 14 小时以上，监督也经常采用暴力手段，用强制和饥饿的办法去进行“管理”。这完全是非人道的，即如列宁所称的，是采用“饥饿的纪律”进行的管理。

二、从泰罗开始的“科学管理”。工人出身的美国工程师泰罗（1856—1915）于十九世纪末期对工人劳动从事工时消耗研究和操作方法研究，制定标准操作法，首创实行计件工资制，提高了劳动生产率，使资本家和工人都增加了经济收入（资本家增加的收入远大于工人）。泰罗并且首次把管

理与作业分离出来，开始建立职能管理。他的一套管理方法被称为“泰罗制”。1911年泰罗的代表著作《科学管理原理》发表。在资本主义企业管理史上，泰罗被称为“科学管理之父”。有人认为，泰罗创造的“科学管理”，是继蒸汽机的发明之后的第二次工业革命。

十九世纪末二十世纪初是资本主义工业急剧发展的时期，由于工业的不断发展，劳动力渐感缺乏，熟练工人更感不足，而靠增加劳动力是有一定限度的，这就迫使资本家寻求提高劳动生产率的途径。泰罗制正是适应了这种需要，为资本家增加生产开辟了有效的途径，因此受到各国的重视。泰罗制实行的初期，曾遭到美国工会反对。工会认为实行科学管理，提高劳动生产率会使工人失业，而且因为工作效率和成绩不同而造成工资差异，对工人不利。后来通过调查，证明工人待遇、工作时间均有改善，而且生产成本也降低，反对才平息。可见这个时期资本主义企业的劳动管理为了缓和劳资关系，对待工人已开始采取某些比较温和的措施，由完全专制的管理变为“大棒加糖果”式的管理。

泰罗的管理方法为企业的“管理科学”奠定了基础，泰罗首创的时间研究、动作研究、制定作业标准等方法，至今仍为各国广泛应用。列宁对“泰罗制”采取了分析的态度，指出它有两个方面：一方面，它是为资产阶级服务的，榨取工人血汗的工资制度；另一方面，它又包含一系列最丰富的科学成就。

三、开始应用“行为科学”的近代管理。这是行为科学的产生和发展阶段。“行为科学”的萌芽产生于二十年代到三十年代在美国，从1927~1936年，以美国教授梅奥为首

的包括心理学、生理学、人类学、社会学、经济学和数学方面的专家，在美国西方电气公司霍桑工厂，前后曾对二万多名工人进行了一连串实验和调查研究，发现工人由于彼此相互协作，使产量得到提高；而工人和领班的关系好坏不同，产量也不同。因此提出，工人之间的关系如何，以及工人是否愿意同管理者合作，对劳动生产率的高低有重大影响。接着又进行了一系列试验，建立了“人群关系论”。梅奥也就成为现代企业管理中应用行为科学的创始人。

第二次世界大战以后，由“霍桑实验”产生的“人群关系论”开始真正影响到企业管理，许多企业已重视研究如何从行为科学的角度看待和处理问题。由于工人文化技术水平普遍提高，人在操纵现代技术中越来越起决定性的作用，而且工人也不再是进行单纯的体力劳动，因而就使资本家再不能单靠“大棒加糖果”的方法来管理工人了，这是生产力发展的必然结果。生产力的高度发展，要求工人的文化水平和技术熟练程度不断提高，不发挥人的能动作用，就不能充分发挥现代技术的作用，资本家就不能得到最大限度的利润。为了取得最大限度的利润，资本家就去寻求“合理化的管理”，于是行为科学就被广泛运用到资本主义企业管理中来了。

行为科学作为一门独立学科的发生与发展，大致经历如下几个阶段：

行为科学作为一门独立的学科，开始于四十年代末与五十年代初。这是二十年代和三十年代人群关系理论发展的结果。第二次世界大战后，科学领域里发生了两件事情：第一，欧洲一部分社会科学家、人文科学家和哲学家发起科学统一

运动，先后举行了许多国际性会议，到1947年成立了“科学统一研究所”的组织；第二，美国麻省理工学院教授威纳1949年出版专著《控制论》。“控制论”综合运用数学、物理、化学以及心理学、生理学、生物学的知识，把机器的通讯行为与人类的通讯行为融合为一。

科学统一运动和控制论的出现，给科学家们一个启示——利用各种有关的科学知识来研究生物和人类行为。1949年，美国芝加哥大学在一次跨学科的科学会议上，讨论了有可能用现成的科学知识来发展关于行为的一般性理论。会议肯定了这种可能性。当讨论这门综合性学科的名称时，有人主张沿用社会科学的名称。由于担心美国国会中的保守派议员和基金会人士可能将社会科学联想为社会主义，最后决定采用“行为科学”这一名词。这次会上特别对方法论进行了讨论，认为行为科学必须精确、严密、经得起客观事实的验证，不能以科学家个人的经验作为立论根据。

会议以后，福特基金会成立了“行为科学部”。1952年又成立了“行为科学高级研究中心”，每年选拔40位美国行为科学家和十位其他国家的行为科学家进行研究讨论。1953年又拨款给哈佛、史坦福、芝加哥、密执安及北卡罗来纳等大学，委托它们从事行为科学的研究。此外，美国联邦政府和洛克菲勒基金会、卡内基金会等，也先后拨款支持行为科学的研究。

五十年代后期。在美国发生了两件大事：其一是1957—1958年的经济衰退，企业迫切要求维持利润水平，旧的人群关系片面强调搞好关系的观点需要加以纠正；其二是随着阿波罗登月计划的实现而发生的空间技术的发展，给企业的

组织形式，人与人之间、团体与团体之间的关系，企业效率要求等带来了巨大的影响。这时行为科学界出现了一个新的概念——“工业人本主义”。其主要内容是：在企业中实行民主管理，恢复个人在工作中的尊严；个人和组织目标的一致性；从工作本身满足人的需要等。最近二十多年来，行为科学基本上是围绕着这些课题发展的。

六十年代中期之后，行为科学的又一个重要动向是组织行为概念的出现，内容主要论述企业性组织内人和团体的行为。其特征是既注意人的因素，又注意组织的因素：例如工作任务，组织结构，隶属关系等。在一定意义上，是人群关系学派和组织理论的综合。近期已发展到把行为科学与科学管理理论调和起来的新阶段。

在西方行为科学的发展对企业管理的科学化与现代化产生了重大的影响，改变了传统管理对人的认识，从忽视人的作用而变为重视人的作用。这个时期的行为科学具有以下几个特点：

- (1) 由原来以“事”为中心，发展到以“人”为中心；
- (2) 由原来对“纪律”的研究，发展到对“行为”的研究；
- (3) 由原来的“监督”管理，发展到“人性激发”的管理。
- (4) 由原来“独裁式”管理，发展到“参与”管理。

目前，西方国家已将行为科学广泛应用于企业管理、公共行政、医疗卫生、教育、国际事务等领域，企业管理是其应用的重点之一。

第三节 行为科学的性质和种类

要了解行为科学的性质是什么，就要先弄清什么是人类行为及其种类。

(一) 人类行为的概念

什么叫行为？简言之，行为是人类日常生活所表现的一切动作。

关于人类行为的定义，心理学家克特·列文曾写成如下公式：

$$B = f(P \cdot E)$$

式中：B——行为

P——个人——内在心理因素

E——环境——外界环境的影响

{ 自然环境
 社会环境

上式表示行为(B)是个人(P)与环境(E)交互作用所发生的函数或结果。

从心理学的角度讲，行为起源于脑神经的辐射，形成精神状态，亦即所谓意识；由意识表现之于动作时，便形成了行为，而意识本身则成为一种内在行为。

人类行为是有共同的特征的。就是说，不管男女老少，属于何种社会阶层以及任何时代任何种族的人类，有其不同于其他动物的行为的共同点。综合心理学家研究的结果，人类行为特征至少有下列几方面：

第一，自发的行为——指人类的行为是自动自发的而不是被动的。外力可能影响他的行为，但无法引发其行为，外

在的权力、命令无法使一个人产生真正的效忠行为。

第二，有原因的行为——指任何一种行为的产生都是有其起因的。遗传与环境可能是影响行为的因素，同时外在条件亦可能影响内在的动机。

第三，有目的的行为——指人类的行为不是盲目的，它不但有起因而且是有目标的。有时候在第三者看来毫不合理的行为，对他本人来说却是合乎目标的。

第四，持久性的行为——指行为指向目标，目标没有达到之前，行为是不会终止的。也许他会改变行为的方式，或由外显行为转为潜在行为，但还是继续不断地往目标进行的。

第五，可改变的行为——指人类为了谋求目标的达成，不但常变换其手段，而且其行为是可以经过学习或训练而改变的。这与其他受本能支配的动物行为不同，它是具有可塑性的。

只有研究行为的共同特征，才能探索动机的规律。在行为科学方面的研究，起码要达到两项标准：行为科学研究必须与人类行为有关；行为科学必须利用科学方法。

行为的基本单元是动作。所有的行为都是由一连串的动作所组成的。人生在世界上，总是在做某些事情的，如走路、谈话、吃饭、睡觉、开汽车、造房子、织布等。在许多情况下，可以同时做一个以上的动作，如两个人一边走路，一边谈话或一边吃东西。在任何一个时刻，我们还可以决定从一个动作改变成另一个动作。为什么某人做这个动作，而不做其他动作？他为什么要改变动作？他有什么想法，要达到什么目的？管理工作的重要任务之一，就是要了解、预测与控

制一个人在什么时候可能从事什么动作（动作的发生），同时要了解是什么动机或需要能在某一特定时间唤起某个动作。

（二）行为的种类

行为的种类极多，按其重要程度可分为下面几种：

1. 个人行为，包括：个人的生长、发育、学习、意见等行为。

2. 团体行为，包括：团结、互助、合作、友好、谅解、默契、暗约、分歧、对抗、破坏等行为。

3. 管理行为，包括：计划、组织、领导、激励、控制、决策、预测等行为。

4. 政治行为，包括：选举、公务、行政、民族团结、国际关系等行为。

5. 社会行为，包括：社会控制、社会变迁、社会要求、社会保险、社会文明、社会进步、社会发展等行为。

6. 文化行为，包括：文化艺术活动，教育活动、体育活动、学术研究等行为。

7. 战争行为，包括：思想战、心理战、谋略战、团体战、情报战、宣传战、军事战等。

本书将着重介绍有关个人行为、领导行为、组织行为、群体行为、决策行为及有关行为科学应用的一些问题。

（三）行为科学的性质

行为学与企业管理科学一样，都具有两重性。

首先，表现在这门科学具有以下共性：

1. 表现在普遍的重要性。行为科学既然是研究人的积极性，发掘人的潜在能力，对提高劳动生产率，增强企业生存与竞争能力，无疑是具有普遍的重要性的。

2. 表现在具有一定的科学性。由于行为科学是从人类各种活动中抽象出行为的共同规律，用心理学、社会学、人类学的理论作为根据，加以分析综合，因而具有一定的科学性。

3. 表现在具有广泛的适应性。由于行为科学是研究做人的工作的学问，因此，它不受行业特点的限制，上至制定政策，可以做为基础，下至处理个人关系，可以解决实际问题，因而具有广泛的适应性。

4. 表现在具有实效的可行性。由于行为科学是研究以“人”为中心的现代管理科学的，它不需要特殊的技术装备，就能提供新的思考方式和正确处理人事的技巧，因而还具有简便而有效的可行性。

正因为如此，行为科学在国外受到了企业管理的普遍重视与欢迎，被称为现代管理科学中的一个尖端的热门学科。

其次，表现在资本主义的行为科学具有一定的局限性和欺骗性。

资本主义企业管理中行为科学的产生有它的历史背景，由于工人阶级的日渐觉醒，早期资本主义企业采用的饥饿政策和棍棒纪律已难以奏效，后来泰罗推行定额管理及奖励工资，把金钱作为刺激积极性的唯一诱因也不再那么灵验，于是才在人的因素上找出路。由此可见，他们通过研究人的行为激励人的积极性不仅比较晚，而且是被迫认识的，直到1953年正式定名为行为科学，其学科体系还并不成熟，也不严谨。更值得我们注意的是一些资产阶级学者为了维持资产阶级的统治和谋取最大利润，把行为科学充当缓和阶级矛盾，笼络人心的手段，因此渗入一定的虚伪性和欺骗性。其表现