



ORGANIZATIONAL BEHAVIOR OF
KNOWLEDGE EMPLOYEE
IN THE INTERNET AGE

互联网时代

知识型员工的组织行为

李根强

著

光明日报出版社

李根强，河南长葛人，新乡医学院管理心理学教研室主任，西安交通大学管理学院博士研究生，先后在《心理科学》《人力资源管理》《科学学与科学技术管理》《软科学》《情报科学》等期刊上发表 CSSCI 收录的学术论文十余篇。



手机扫描微信二维码
关注中尚网更多精彩书讯

责任编辑：庄 宁
装帧设计：中尚图

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR OF
KNOWLEDGE EMPLOYEE
IN THE INTERNET AGE



上架建议 企业管理

ISBN 978-7-5194-1295-1



定价：42.00 元

互联网时代

知识型员工的组织行为

李根强 著

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR OF
KNOWLEDGE EMPLOYEE
IN THE INTERNET AGE

光明日报出版社

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网时代知识型员工的组织行为 / 李根强著. —北京: 光明日报出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-5194-1295-1

I. ①互… II. ①李… III. ①企业—组织行为
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第158081号

书 名: 互联网时代知识型员工的组织行为

著 者: 李根强

责任编辑: 庄 宁

责任校对: 傅泉泽

封面设计: 中尚图

责任印制: 曹 净

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街5号, 100062

电 话: 010-67022197 (咨询), 67078870 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn zhuangning@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印 刷: 北京天宇万达印刷有限公司

装 订: 北京天宇万达印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 148千字 印 张: 13

版 次: 2016年7月第1版 印 次: 2016年7月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5194-1295-1

定 价: 42.00元

版权所有 翻印必究

绪 论

一、互联网时代的信息型组织

第十二届全国人民代表大会第四次会议 2016 年 3 月 5 日上午 9 点在人民大会堂开幕，国务院总理李克强作政府工作报告，“互联网+”是报告中最高频的词汇之一。

互联网时代，不仅带来了技术变革，也带来了管理变革。身处互联网时代的企业和员工都深深地受到了影响。信息渗透到了每一个角落，其影响也渗透到了每个角落。

互联网的崛起，使得互联网成为全球产品和服务的主要流通渠道，甚至还成为管理和其他专业人才的流通渠道。也许互联网最终会成为全球最主要的流通渠道。这种变化将对经济、市场及产业机构，产品、服务及物流，和随之而来的对消费市场的细分、消费者行为及价值，以及就业和劳动力市场产生深远的影响。不仅如此，这种变化对社会与政治所产生的影响会更大，更重要的是，它将完全改变我们对自己以及对整个世界的看法。

若要在未来的经济和科技中保持领导地位，社会就必须承认并接受知识专业人才的价值。在这个时代，知识成为最重要的财富，知识型员工成为企业发展的核心资源。要想提高知识工作者与服务工作者的生产力，就必须对组织结构进行大幅的改变，甚至有可能需要改变成为一个全新的组织。

为了使工作运行得更加流畅，需要对组织团队进行结构重组，这就会导致“管理层”中很多职位消失。信息型组织将会更频繁地采用小型自治型部门，给他们分配足够的工作任务，使之各尽所能，充分发挥潜力。

以信息为基础的组织，要求每位成员必须为组织的目标、自己的付出以及自己的行为负责。这就意味着组织的所有成员必须充分考虑他们的目标与贡献，并为两者负责。这也意味着组织成员之间没有“上下级”关系，只有“平级的伙伴”关系。此外，在以知识为基础的组织中，所有成员必须能够通过从结果到目标的反馈来控制自己的工作进程。

如今越来越多的企业建立在知识的基础之上，成为一个主要由专家组成的组织，这些专家通过同事、顾客和公司总部提供的有组织的反馈来指引和约束自己的绩效。由于这个原因，企业会日益成为“以信息为基础的组织”。

二、知识社会与知识型员工

250年前，一场工业革命造就了今天永久性的大型组织。这些组织以体力劳动工作为主。现在，知识工作和知识工作者出现了，并成为知识社会和知识经济的“资本”。这是一项重大的变化，可以跟工业革命造成的变化等量齐观，甚至可能产生更重大的影响。

在知识社会中，知识会成为社会的关键资源，知识工作者也将成为主要的劳动力。从整体而言，知识工作者是新生的资本家。知识已经变成关键且唯一稀缺的资源。知识工作者需要进入组织，因为组织可以把各种知识工作者集合起来，使其应用各自的专业追求共同成果。但是反过来，知识工作者又是组织的核心。因此，知识工作者把自己看成是“专业人士”，而不是“雇员”，与那些聘请他们服务的人平起平坐。

在企业经营和管理中，知识资本成为获取竞争优势的关键因素。传统的生产要素，如土地（自然资源）、劳动力和资本，虽然至今仍未消失，但它们已经处于次要地位了。现在，只要有了知识，土地、劳动力与资本就会纷至沓来。

在知识社会中，所有组织对知识工作者的依赖程度远大于知识工作者对任何组织的依赖程度。知识是生产工具，为知识工作者所有，并具有高度的可移动性。这点不仅适用于高级知识工作者，如科学家，也适用于知识技术人员，如理疗师、电脑技术员和法律助理等。知识工作者提供“资本”，与企业主提供的资金是一样的，两者彼此依赖，这使得知

识工作者获得了与企业主平起平坐的地位，并和企业主成为平等的合伙人或者伙伴。

与其他型员工相比，知识型员工在个人素质、个性心理、工作方式和价值观念等方面有着诸多不同。他们受过高等教育，具有较高的个人素质和专业素养；他们自身需求多元化，尤其是具有强烈的自我实现愿望；他们的劳动具有较高的创造性和复杂性，劳动过程难以监督，劳动结果难以衡量；他们具有独立的价值观和较强的自主意识，并蔑视权势。

三、知识型员工的员工压力

经济的发展和社会的进步，既为我国企业的生存与发展带来了发展机遇，同时也使企业面临着更大的竞争和挑战。在这种背景下，企业的压力与日俱增，那么企业员工的压力也就越来越大，而员工工作压力已经成为社会乃至全球普遍关注的热点问题。过高的工作压力不仅会影响员工的身体健康，对其心理健康造成危害，还会在一定程度上影响员工的工作行为和工作绩效。

在知识经济时代，知识型员工是企业生存、发展的核心力量。因此，对知识型员工的压力管理，企业必须予以重视。知识型员工作为现代企业生存、发展与壮大的核心，承受过度的压力会使其自身和企业都蒙受巨大损失。针对知识型员工独特的个人素质、个性心理、工作方式和价值观念，寻找其压力源并探索有效管理知识型员工压力的方法与策略意义重大。

来自工作的压力，可能由工作超载，工作欠载，工作条件差，时间压力，员工在企业中的角色冲突、角色模糊，个人职责不清，无法切身参与职业生涯设计，晋升迟缓，缺乏工作安全感，抱负受挫，与上司、同事、下属关系紧张，不善于授权下属处理业务，工作与家庭的冲突，机构体制变革的压力，学习新技能，适应新角色等因素造成。

压力是一种动态情境，在这种情境中，个体要面对与自己所期望的目标相关的机会、限制及要求，并且这种动态情境所产生的结果被认为是重要而又不确定的。在这一概念中，限制与要求是压力产生的根源。在心理学上，压力作为一种普遍存在的社会心理现象，实质上是指个体在环境中受到各种刺激因素的影响而产生的情绪和身体上的异常反应。

影响企业员工工作压力的 10 个主要因素：竞争加剧、低适应性、低文化素质、机构调整、人际关系紧张、薪酬不公、技术变化、角色模糊和超负荷工作量、身体健康条件等。因为工作压力不仅关系到知识型员工的身心健康，而且对个人和组织的工作绩效有很大影响。因此，对知识型员工的压力进行有效管理是当前人力资源管理工作的重要任务。

压力是一把双刃剑，是矛盾的综合体，有其积极的一面，同时过度的压力也会带来极大的副作用。当压力感低于中等水平时，它有助于刺激机体，增强机体的反应能力。这时候，个体的工作会做得更好、更快，并且个体也更具有工作热情，有利于个体用较多的能量应对困难，还会迅速而适当地表现出适应性反应，从而使个体的身心状态与外部压力情景达到良性适应。当压力感在最佳阈值之外时，压力会对个体的生理、心理和行为造成不利影响。

四、知识型员工的组织行为

过大的工作压力给知识型员工带来了众多负面影响。轻者出现焦虑、烦躁、工作效率下降、对企业的满意感下降、人际关系紧张等现象，重则严重影响员工的身心健康。目前在中国，虽然还没有专业机构对因职业压力为企业带来的损失进行统计，但业内人士初步估计，中国每年因工作压力给企业带来的损失，至少达上亿元人民币。

本书就是为了探寻在互联网时代，身处压力之下的知识员工会做出怎样的组织行为？首先研究了互联网时代的组织变革，揭示了知识型员工及其所面临的压力。接下来，分别从知识分享行为、亲组织非伦理行为、组织公民行为、工作绩效、离职行为五个方面对员工的组织行为进行研究。

本书具体的安排如下：

第一章，互联网时代的组织变革。

技术飞速进步，手机及其他链接到网络的移动终端激增。媒体和信息正在转变，组织中的领导观念和组织结构也开始变化。传统工业时代企业文化建设思路已经不能适应新时代，互联网时代企业文化建设应该具有互联网的特质。随着知识经济时代的来临，企业开始意识到组织绩效很大程度上取决于其所具有的知识资源。企业 2.0 是企业应用的一种新的信息管理平台，是 Web 2.0 技术发展和广泛应用的产物，同时也是新一代管理模式和管理方法的实践。

第二章，知识型员工与工作压力。

泰勒的科学管理是基于工业革命环境下工厂的研究，适用于第一、第二次工业革命后的产业类型，但在信息革命爆发后，人类社会进入到了知识经济时代，经济产值的贡献率更多的是由有知识的员工完成的。知识经济时代中，知识型员工是企业核心能力和竞争优势的源泉。他们逐渐成为企业生存和发展中最主要的资源，但同时也面临着巨大的竞争与挑战。知识型员工由工作压力引发的问题在不断凸现，企业必须对知识型员工的压力管理给予足够的关注。从组织角度来看，压力管理主要是为被管理者营造一个能充分发挥所长的适度压力的工作环境，同时要避免过度压力的产生。此外，心理资本开发对于压力管理和降低工作倦怠具有积极的意义。

第三章，网络化组织与员工知识分享行为。

在组织中，一般通过正式网络来沟通交流工作任务、制度规定等相对正式的话题。然而，一旦遇到相对复杂而又模糊的问题时，正式网络会造成一定的沟通障碍，非正式网络则取而代之，如娱乐网络、友谊网络、知识社群等。知识社群的运行主要依赖于成员之间的互动机制，强调通过社群成员之间的交流，为个体提供了平等的交流机会，成员可以自由分享自己的观点。然而在知识社群中，不同成员对于某一问题的观点和看法初期可能并不一致，所分享的知识或观点会伴随着相互交流过程的不断深入而发生不断交互和相互影响。

第四章，好心办坏事，员工亲组织非伦理行为。

在组织中，员工会出于维护其组织的利益而发生非伦理行为，如参与财务造假、欺骗客户、向公众隐瞒信息等。组织认同不仅能够揭示员

工与组织之间存在的心理联系及其作用机制，还可以显著预测员工的工作态度和行为。因此，我们提出伦理型领导通过组织认同的中介作用对员工亲组织非伦理行为产生影响的假设。绩效考核作为人力资源管理中一种有效的管理方法，其目的在于通过科学化、标准化的管理方法激发员工的工作动机以提升工作绩效。我们提出绩效考核目标取向与员工亲组织非伦理行为的关系机制并进行实证检验，以对绩效考核理论进一步完善。

第五章，工作价值观、组织承诺与组织公民行为。

组织承诺是预测员工流动和离职的稳定指标，对员工的激励水平和工作满意度也有一定的预测作用，而员工组织承诺的关键在于员工所感受到的来自于组织方面的支持。研究发现工作价值观和组织承诺的关系存在显著的正相关。工作价值观中的舒适安全因素对员工的组织承诺没有呈现显著的正相关。工作价值观会影响到员工对企业的组织承诺，进而影响整个企业或组织的稳定和发展。组织公民行为指的是有益于组织，但在组织正式的薪酬体系中尚未得到明确或直接确认的行为。

第六章，发展型人力资源管理与员工工作绩效。

尊重员工独立的人格和提供员工发展的平台日益成为企业新形势下推行 HRM 的重要内容。随着无边界职业生涯的兴起，员工就业的目的从以保持雇佣关系为主转变为以就业能力的持续提升和长期发展为主。研究结果证明了发展型人力资源管理实践对工作绩效的影响机制。发展型人力资源管理实践对工作绩效既有直接影响，也通过人—组织匹配的中介效应对工作绩效有间接影响。并且，发展型人力资源管理实践与工作绩效的关系受到职业承诺的非线性调节作用。

第七章，工作满意度、群体认同与员工离职行为。

随着知识经济时代的发展，知识型员工，尤其是新生代知识型员工逐渐成为组织的核心资产，如何留住并激励知识型员工已成为每个组织高度关注的核心问题。研究了中国情景下的新生代知识型员工群体认同和工作满意度对群体离职的影响作用。发现：群体互动密度越高，群体愿景越统一，则工作满意度越低，而群体关系质量对工作满意度没有显著影响。工作满意度越高，参与群体离职的可能性越低。群体关系质量越高，互动密度越高，或群体愿景越统一，则参与群体离职的可能性越高。工作满意度在群体关系与群体离职的关系中没有起到中介作用，工作满意度在互动密度和群体离职、群体愿景和群体离职的关系中起到了部分中介作用。

目 录

绪 论	001
一、互联网时代的信息型组织	001
二、知识社会与知识型员工	003
三、知识型员工的员工压力	004
四、知识型员工的组织行为	006
第一章 互联网时代的组织变革	001
1.1 以用户为中心的组织变革	001
1.2 以互联网精神为土壤的文化重塑	012
1.3 以知识经济为导向的企业 2.0	017
第二章 知识型员工与工作压力	024
2.1 知识型员工与人力资本	024
Tools : 人才测评工具	033
2.2 知识型员工的压力	038
Tools : 职业倦怠测评	047
2.3 工作压力的管理	048
Tools : 员工心理援助	058
第三章 网络化组织与员工知识分享行为	064
3.1 网络化组织与知识社群	064
3.2 网络特征分析	067
3.3 知识社群成员观点交互	073

第四章 好心办坏事，员工亲组织非伦理行为	087
4.1 非伦理行为，益组织还是害组织	087
4.2 伦理型领导、组织认同与员工亲组织非伦理行为	090
4.3 绩效考核目标取向与员工亲组织非伦理行为	106
第五章 工作价值观、组织承诺与组织公民行为	118
5.1 工作价值观与组织承诺	118
5.2 工作价值观与组织公民行为	124
Tools : 人力资本指数	129
Tools : 人力资源经济分析	131
第六章 发展型人力资源管理与员工工作绩效	134
6.1 发展型人力资源与实践	134
6.2 人 - 组织匹配与职业承诺	138
6.3 发展型人力资源管理对工作绩效的影响	140
Tools : 人力资源成熟度模型	158
第七章 工作满意度、群体认同与员工离职行为	163
7.1 流动性高的知识型员工	163
7.2 员工离职的类型与理论	165
7.3 新生代知识型员工群体离职的影响因素	169
参考文献	185