

XINGWEIKEXUEJIANJIE

焦书武 编著

行为科学

简介

前 言

行为科学是资本主义国家现代企业管理理论中的一个重要学派,是以人为中心的管理科学。它主要研究人类行为的发展规律、产生原因、影响因素,以及对人类行为的预测和控制,从中寻求人事管理的基本理论和方法,以改进企业管理和提高劳动生产率。

行为科学这一名称出现于本世纪四十年代末,此后便有了迅速的发展。现在,西方国家已经把行为科学广泛应用于企业管理、公共行政、司法、医学、教育、国际事务等领域,但重点还是企业管理。在行为科学正式形成为一门独立的学科之前,美国于三十年代已在管理领域形成了以心理学家梅奥为创始人的人群关系学派。这一学派从人的因素和团体的作用等方面研究人的行为,是行为科学的先驱。到五十年代以后,便统称为行为学派。目前,行为学派是美国主要管理学派之一。在资本主义世界的企业管理中,除美国外,欧洲的一些国家和日本也已经广泛应用行为科学。苏联和匈牙利等国也积极开展这方面的研究和应用。

行为科学就是用科学的方法来研究人类行为的科学,就其实质来说是“做人的工作”的学问,因此,它同我们的思想政治工作有着密切的联系。当然,行为科学并不等于我们的思想政治工作,更不能用它来代替我们的思想政治工作。我们介绍和了解行为科学,其目的是在如何做人的工作方面

扩大我们的视野，以它为借鉴，并吸收其合理部分，用来补充我们的经验，使我们的思想政治工作更加理论化、系统化。我们党从成立那一天起，就非常重视做人的工作，把人看成是第一个最可宝贵的因素。无论是在革命战争年代，还是在社会主义革命和社会主义建设时期，都把思想政治工作放到非常重要的地位，并积累了大量的行之有效的经验，对调动人民群众的积极性，推动各项事业的顺利发展，起了不可估量的作用。问题是在当前的社会主义现代化建设中，如何把我们自己的经验从理论上加以总结和提高，使之更加科学化，以适应开创社会主义现代化新局面的要求，这是摆在党的思想政治工作面前的一项重要任务。从这个意义上来说，了解一下行为科学的情况，对改进和提高我们的思想政治工作水平、管理水平不是无所裨益的。

行为科学介绍到我国才只是最近几年的事情。在我国内，在如何评价行为科学这个问题上还存在着分歧。一种观点认为，我们学习资本主义国家的管理，主要是学习他们合理组织生产力的经验和知识，行为科学搞的是实用主义，它的理论基础是行为主义，宣扬的是个人主义，是资产阶级用来处理资本主义生产关系的武器，应该加以摒弃和批判。另一种观点则认为，行为科学和其它管理科学一样，也有其两重性，既有帮助资本家欺骗和剥削劳动人民的一面，也有反映人类共同规律性的一面。社会主义社会的工人和资本主义社会的工人同样都有物质的和精神的需要，尽管他们的需要有不同的内容，但就其心理活动来说，总是存在着某些共同规律的。因此，不能不加分析地一律加以排斥。究竟如何具体评价它，我们将在“结束语”中专门进行分析。

行为科学在国外应用的范围较广，我们这里介绍的仅是

在企业管理中的一些应用情况，而且也仅限于其基本的理论和方法。为了说明某些理论，帮助大家便于理解，其中也穿插了一些国内事例。本讲义除一个前言和结束语以外，共分五章：第一章是概论，主要是论述行为科学的概念及其形成、发展的过程和基本方法，目的是对行为科学先有一个总体的、历史的认识。第二章是论述与行为密切相关的几种心理因素——价值观、性格、知觉、心理机制。对这些心理因素有了一些概念之后，将有助于提高对行为的认识。第三、四、五章是分别介绍行为科学的基本理论内容。最后的结束语主要是对行为科学进行综合评价。

本讲义是作为我院受地质部委托举办的《政治教育专修科》学员的专题课教材编写的。由于我不是从事管理科学的教学和研究工作的，并且对行为科学也缺乏全面的了解和深入的研究，占有材料也很不充分，其中一定会有不少错误，热忱欢迎批评指正。

编者

一九八三年七月

行为科学简介

目 录

前 言	1
第一章 概论	1
一、行为科学的起源、形成与发展	1
(一) 行为科学的起源	1
(二) 行为科学的形成	5
(三) 行为科学的发展	12
二、行为科学的知识来源	15
(一) 心理学	15
(二) 社会学	17
(三) 人类学	17
三、行为科学的研究方法	18
(一) 科学方法的特点	18
(二) 行为科学所使用的调查方法	20
第二章 影响行为的几个心理因素	22
一、价值观	22
二、性格	24
(一) 性格的本质	24
(二) 性格的一般特征	26

(三) 行为科学对性格的研究.....	27
三、知觉.....	31
四、心理机制.....	36
第三章 个体行为	
—— 激励动机理论	39
一、需要的理论.....	40
(一) 马斯洛的需要层次理论.....	40
(二) 需要层次理论在我国应用的情况.....	42
二、双因素理论.....	49
(一) 赫茨伯格的双因素模式.....	49
(二) 对双因素理论的评价及其应用.....	51
三、期望理论.....	53
四、需要满足理论.....	56
五、成就需要理论.....	59
六、目标导向理论.....	61
七、挫折理论.....	63
(一) 挫折的概念.....	63
(二) 引起挫折的因素.....	64
(三) 挫折容忍力.....	66
(四) 挫折后的反应.....	67
八、行为改变理论.....	71
第四章 群体行为	
—— 人群关系理论	75
一、群体的一般概念及其分类.....	75
(一) 群体的一般概念.....	75
(二) 群体的分类.....	76
二、人群关系的分析与研究.....	83

(一) 对群体作用的分析	83
(二) 对正式群体与非正式群体相互关系的分析	84
(三) 对群体成员关系分析的方法	85
三、群体动力理论	88
(一) 群体动力的来源	89
(二) 群体的沟通	89
(三) 群体常规或群体规范	92
(四) 群体压力	94
四、群体冲突理论	97

第五章 组织与领导行为

组织发展与领导的理论	101
一、组织与领导的一般概念	101
(一) 组织发展的概念及其一般情况	101
(二) 领导的一般概念	104
二、X理论和Y理论	106
(一) 什么是X理论	106
(二) 什么是Y理论	107
(三) X理论与Y理论的影响和作用	109
三、不成熟到成熟理论	112
四、李克特关于民主领导体制的研究	114
五、领导行为四分图和管理方格图	118
(一) 领导行为四分图	118
(二) 管理方格图	119
六、三度空间领导效率模型与生命周期理论	121
(一) 三度空间领导效率模型	121
(二) 领导生命周期理论	121
七、关于调动人的积极性的一些方法	127

（一）敏感训练.....	127
（二）相互作用分析.....	129
（三）调查和反馈.....	132
附：民意测验参考题之一、之二.....	137
结束语.....	139

第一章 概 论

一、行为科学的起源、形成与发展

关于行为科学这个概念，从已接触到的国外出版的一些书刊资料以及国内对这门科学有关介绍来看，尚无一个精确的、完整的科学定义。但是，从这门科学的基本内容、基本理论和方法，以及它的起源、形成与发展的历史来看，对行为科学这个概念可以得到这样几个基本的认识：第一，它是适应资本主义生产和科学发展的需要，从企业管理中作为管理学派的一个分支而发展起来的一门新兴的科学；第二，它既不属于自然科学，也不完全属于社会科学，而是以心理学、社会学、人类学为其理论基础的综合性的科学；第三，它是通过对企业内部引起人的行为的动机和需要以及人们相互关系的分析，揭示人类行为规律的科学。这几点基本认识可以通过对行为科学的起源、形成与发展历史的了解得到加深。

（一）行为科学的起源

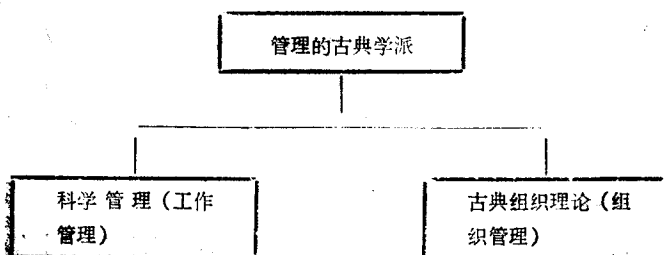
行为科学作为一门新兴的学科，开始于本世纪四十年代末与五十年代初。它是作为企业管理的一个学派出现的。要了解行为科学究竟是怎样产生的，有必要介绍一下西方（主要是美国）企业管理思想的发展情况。

企业管理，在西方虽然还是一个比较新的研究领域，但

管理方面的主要著作已经有了七十多年的历史。就企业管理思想的发展过程来说，主要有三个学派，即古典学派、行为科学学派、管理科学学派。

在这里着重介绍一下古典学派对行为科学产生的影响。

古典学派集中出现在本世纪初第一次世界大战以前一段时期。当时的企业管理学家大都是实践家，他们把管理看成极重要的社会现象，认为必须用科学方法进行研究，以求对管理实践作出科学的阐述。他们的专业基础包括着广泛的知识领域——工程学、社会学、人类学、心理学、经济学、法律、会计、政治哲学等等，依据这些学科背景来阐述不同观点，构成了种种管理思潮。古典学派的著作包括两个部分的内容，一是工作的管理（从车间着眼），被称为“科学管理”；二是组织的管理（把企业作为一个整体来研究），被称为“经营管理”或“古典组织理论”。这两部分的代表人物可用下表表示：



P. W. 泰罗 (1856—1915)

F. 吉尔布雷思 (1868—1924)

L. 吉尔布雷思 (1878—1972)

H. L. 甘特 (1861—1919)

H. E. 埃默森 (1853—1931)

H. 法约尔 (1841—1925)

J. D. 穆尼 (1884—1957)

L. 厄威克 (1891—)

C. I. 巴纳德 (1886—1961)

古典管理学家对企业管理下的最简单的定义是：“使别人把事情做好”。这意味着他们在管理中很注重人的因素。据美国管理协会对二百名管理人员调查，绝大多数认为管理者最重要的技能是与人相处，这比聪明才智、决策能力或工作技能都更重要。但是，在美国的企业中，人的因素被重视，是经历了一个发展过程的。早期的资本主义企业采用的是用饥饿政策来迫使工人工作。当时的企业主就是经理，他们把工人看成为机器的附件，以延长劳动时间，增加劳动强度，尽量扩大利润。正象马克思所描绘的那样：“资本由于无限度地盲目追逐剩余劳动，象狼一般地贪求剩余劳动，不仅突破了工作日的道德极限，而且突破了工作日的纯粹身体的极限。……因此，对待工人就象对待单纯的生产资料那样，给他们饭吃，就如同给锅炉加煤、给机器上油一样。”^①那时美国有一句流行的话：“一匹马要值二百美元，招一个工人每天只需五角美金”，意味着人不如马。到了十九世纪后期，工会运动兴起，提出了“做一天正正当当的工作，拿一天正正当当的工资”的口号。可是资本家并不理睬。即使在计件制的企业里，工人因技术熟练或改进操作而提高了劳动生产率，工人也不会多拿到工资，因为资本家会因此把计件的工资率压低。所以，工人只能用消极怠工来对抗，劳资矛盾日益尖锐。据估计，当时一般工人的生产潜力只发挥了三分之一。

到了二十世纪初，古典管理学家泰罗，为了解决这个矛盾，在美国发起了科学管理运动，使企业管理进入了“科学管理”时代。泰罗是一名技工，在米德费尔钢铁公司担任工

^① 《资本论》第一卷，第294—295页，人民出版社1975年版。

长，1886年参加美国机械工程师协会，他的《科学管理原理》（1911年）一书的出版以及他所提出的企业管理原则（泰罗工作制）使他的名字轰动全美国，并影响到整个西方产业界，由此被誉为“科学管理之父”。他经过对工人操作的动作和时间长期的研究（雇人用马表测定），创造了劳动定额和工作定额的制度，提出奖励工资制，利用金钱来刺激工人的生产积极性。泰罗认为，按照他的一套做法，劳资双方都能得到好处，双方都乐意接受。他希望劳资双方改变思想，来一个“精神革命”。可是他对人的看法依旧是不正确的，认为工人只关心经济收入，金钱是刺激积极性的唯一因素。他仍然把人与机器等同起来，甚至认为只有“愚蠢如牛，不能理解百分比”的人，才配干重体力劳动。从这种观点出发进行管理，当然不可能充分调动职工的积极性。

随着工人运动的进一步发展和工人的组织程度、文化水平的日益提高，加上苏联十月革命的影响，迫使资本家不得不寻找新的理论和剥削方式来缓和日益尖锐的阶级矛盾；同时，又由于在生产实践中，人的积极性对于劳动生产率的影响越来越显得重要，这就使一些企业管理学家逐渐认识到发挥人的作用和潜力的重要性。科学管理运动的先驱者吉尔布雷思夫妇就曾明确提出：“最大的工作效率来源于工具、材料和方法的改革，应该使人的能力获得充分发挥”。他们还提出，对职工直接的鼓励是提供机会，使他们的抱负、自豪感、爱好、竞争心、成就的被承认等得到实现，至于增加工资、提升级别、减少工作时间，只是间接的鼓励。甘特也强调管理要注意“人性”，提倡在业企中开展民主。一些较有远见的资本家也逐渐认识到调动职工积极性的重要性。1920年一位钢铁公司的人事部经理威廉斯，为了了解职工情况，抛

弃了经理职位，到煤矿、铁厂、炼油厂、造船厂等单位当流动工人，体察工人的处境和心理。他写了《职工们在想什么》一书，否定了泰罗把工人看成是“经济人”的观点，认为“工人根据感情办事，考虑工作的性质胜过金钱”。他还指出，管理人员如果仅仅注意职工的生理和经济的欲望，而不注意他们的心理因素，管理工作必将归于失败。

在资产阶级需要变换对待工人的手法的同时，心理学、社会学等学科在理论上也有了发展。就心理学而言，自从德国心理学家冯德开创莱比锡心理实验室以后，这门学科逐渐走上了科学研究的轨道。冯德的学生芒斯特伯格从德国应邀到美国哈佛大学，建立实验室研究工业心理学。1912年他发表了《心理学与工业效率》一书，与泰罗的《科学管理原理》一书相呼应，提出创造心理条件，使每个工人获得最大、最满意的产量，以及满足人的需要，符合于个人与企业双方利益等观点。接着一系列社会心理学、工业心理学等著作也相继问世。一些企业管理学家也开始了工作环境对生产效率影响的研究，疲劳与休息的研究，工作的动机、需要、情绪等研究和试验。

在上述历史条件下，一个专门研究人的因素，以达到调动人的积极性的学派——人群关系学派便应运而生。这个学派为以后企业管理中应用行为科学奠定了基础。

（二）行为科学的形成

行为科学的形成分为前后两个时期，前期叫作人群关系或人际关系学派，后期才正式定名为行为科学。

行为科学在形成过程中的前后两个时期的区别和联系用图表表示为：

管理科学的行为科学学派

人群（人际）关系学说

- 霍桑实验研究的激发（1927—1932）
- 二十世纪四十年代至五十年代初
- 强调人的因素

行为科学学说

- 二十世纪五十年代至今
- 对行为科学的综合
- 强调组织中人的行为的科学分析

下面分别进行介绍：

1. 从霍桑实验到人群关系学说

美国工业发展到本世纪二十年代，劳资矛盾表现的更为突出。由于劳动分工越来越细，工作任务专门化的要求越来越高，并过分强调组织效率，结果降低了对工人的技能要求，提高了劳动强度与工作单调性。又由于非熟练工人大批流入城市，威胁着在业工人的就业安全。大多数工人这时已买不起工具，加强了对受雇工厂的依赖性。在这种情况下，工人变得越来越难以控制了，他们反对规定劳动速度，对工作漠不关心，集体限制产量，对管理部门公开对抗。这时资本家为了缓和劳资矛盾，使工人进一步适应资本主义生产方式的要求，便不得不探索激励工人的新方法，从而求助于工业心理学家和社会学家。一些心理学家和社会学家认为，工人所以难于控制，很可能是生理上过于疲乏所致，如果适当地改变工作步调，减轻疲劳，从而减少他们的烦躁情绪，生产率可能提高。在这种情况下，便导致了1924年在芝加哥附近的西方电气公司霍桑工厂进行的一系列的实验。

1924年美国科学院组织人员到芝加哥西部电气公司的霍

桑工厂（位于芝加哥郊外）进行工作条件与生产效率相互关系的实验。整个实验过程共分四个阶段——车间照明变化对生产效率影响的各种实验；工作时间和其他工作条件的（如休息间隔、工间茶点）变化对生产效率影响的各种实验（即继电器装配试验室实验）；为了了解工人的工作态度与思想感情而进行全厂范围的谈话；起作用的社会组织的实验与分析（即继电器绕线机组观察室实验）^①。实验首先从变换照明着手。他们选择了两个组，一个为控制组，另一个为试验组。前者照明度始终不变，后者照明作种种变化。试验的结果是两个组的产量几乎等量上升，看不出改变照明对生产有什么影响。于是，又试验了改变工资支付办法，提前下班，延长工作时间，工间休息，供应点心与不供应点心等方式，结果仍旧看不出这些条件的变化对生产有什么影响。试验持续了三年左右，并无结果，参加试验的人都想放弃试验了。

一个偶然的机，试验小组成员之一，西部电气公司的检验部主任泮诺克，在纽约哈佛俱乐部听心理学家梅奥作报告^②，当场邀请梅奥参加霍桑实验。梅奥接受了邀请，并组织了一批哈佛大学的教授，同电气公司的人员结合起来，成立了新的研究小组，把试验又继续进行下去。

他们在分析前一批试验的基础上，选择了工资支付方式作为试验的内容。试验在继电器装配和云母片剥离两个小组中进行。前者原是集体奖励工资制，试验时改为个人奖励工

① 实验的全部过程 and 情况，可参见罗特利斯伯格、狄克逊著：《管理与工人》（波士顿：哈佛大学出版社，1939年版）一书。

② 梅奥，哈佛大学心理学家，原籍澳大利亚，1926年来美国任哈佛管理学院产业研究室主任。

资制；后者保持原个人奖励工资制不变。继电器小组改为个人奖励工资制后，生产连续上升，最后稳定在原来产量的112.6%水平上。九个月后，再恢复集体奖励工资制，又试验了七个月，产量下降到原产量的96.2%。云母片剥离小组试验时的工资形式未作任何更动，在连续十四个月的试验过程中，小组平均产量较原产量提高15%，超过了继电器装配组的最高产量。研究小组由此得出结论：工资支付办法的改变，与生产上升并无直接关系，产量上升可能由于工人对试验的关心和兴趣。虽然工人对生产上升的原因自己也讲不清，但却反映了由于没有工头的监督，工作自由了，他们与研究小组的成员建立了良好的关系，工余时间工人之间又增加了接触，改善了人与人之间的关系，滋生了一种团结互助的感情，所有这些，都对生产的上升有着直接的影响。

在以上试验过程中，研究小组还感到在工人中似乎存在一种“非正式的组织”。为此又安排了触排布线小组的试验。这个组有十四名男工，一向根据集体产量计算工资。照研究小组看来，这个组的成员都有可能超过他们的实际产量，可是经过九个月的观察，小组产量总维持在一定水平。经过考查，发现组内存在着一种默契，往往不到下班，大家就已经歇手。有人超过日产量时，旁人就会给他暗示。组内还存在着自然领袖人物。这样，就证实了“非正式组织”的存在。

在进行试验的同时，研究小组还对工人进行了广泛的交谈，以了解工人对工作和工作环境，监工和公司当局看法，以及持有这种看法对生产有什么影响。研究小组先后用了二年时间，对二万多名职工进行了访问交谈，取得了大量材料。

梅奥对试验及访问交谈的结果进行了总结，于1933年出版了《工业文明中的问题》一书。参加实验的罗特利斯伯格和狄克逊也写了有关的著作（《管理与工人》），总结这方面的经验。根据他们的论述，霍桑实验主要提供了下列与古典管理学派不同的新观点：

（1）古典学派把人只看成“经济人”，认为金钱是刺激积极性的唯一动力。霍桑实验认为人是“社会人”，影响人的生产积极性的因素，除了物质条件外，还有社会和心理的因素。

（2）古典学派认为生产效率主要受工作方法和工作条件的制约。霍桑实验认为生产率的上升和下降主要取决于职工的态度，即所谓“士气”，而士气则取决于家庭和社会生活以及企业中人与人的关系。

（3）古典学派只注意“正式团体”的问题，诸如组织结构、职权划分、规章制度等。霍桑实验意识到“非正式团体”。这种无形的组织有它特殊的感情、规模和倾向，左右着成员的行为。

（4）古典学派在研究领导如何做好工作时，只研究人的合乎逻辑的行为，而这个逻辑又只是从经济角度讲的。霍桑实验则提出了新型领导的必要性。它提出领导在了解人们合乎逻辑的行为时，还必须了解不合乎逻辑的行为，要善于倾听和沟通职工的意见，使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要、心理需要取得平衡。

以上四个方面就是霍桑实验对古典管理理论所做的主要修正和所得出的主要结论。正是在上述结论的基础上，从三十年代起便在美国形成了以梅奥为创始人的人群关系学派。虽然有些人对霍桑实验，特别是对其所采取的研究方法，提