



高级组织行为学 10 讲

王怀明 王益明◎著



著名
上海市
商标

华东师范大学出版社

全国百佳图书出版单位

高级组织行为学 **10**讲

王怀明 王益明◎著



华东师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高级组织行为学 10 讲 / 王怀明, 王益明著. —上海:
华东师范大学出版社, 2012. 5
ISBN 978 - 7 - 5617 - 9519 - 4

I. ①高… II. ①王… ②王… III. ①组织行为学—
研究 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 097348 号

高级组织行为学 10 讲



著 者 王怀明 王益明
策划编辑 彭呈军
审读编辑 章 悬
责任校对 赖芳斌
装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 上海商务联西印刷有限公司
开 本 787 × 1092 16 开
印 张 17.25
字 数 293 千字
版 次 2012 年 9 月第 1 版
印 次 2012 年 9 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5617 - 9519 - 4/C · 209
定 价 34.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

前言

21 世纪已进入知识经济时代,知识的创新和应用在社会和经济发展中的作用日益提高。对于一个组织来讲,谁能在知识的创新和应用中走在前面,谁就能占领竞争的制高点,在竞争中立于不败之地。在一个组织所拥有的各类资源中,唯有人力资源才是具有创造能力的资源,因此,人力资源在组织发展中的作用越来越大,已经上升为一种战略性资源,战略性人力资源管理已成为当前组织管理的核心任务之一。

要对组织的人力资源进行有效的管理,使其充分发挥积极性和主动性,就要对组织背景下员工心理和行为的特点与规律进行科学的研究和把握,在此基础上制定有效的人力资源管理对策。组织行为学就是以员工工作行为的特点与规律为研究对象的一门学科,它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,目的是应用这些知识改善组织绩效(罗宾斯语)。组织行为学自 20 世纪中叶产生以来得到了迅速发展,已经形成了较完整的学科知识体系:个体行为、群体行为和组织行为。个体行为从影响员工行为的个体因素方面,如人口统计特征、人格、知觉与归因、胜任力、态度、动机、价值观等,探讨员工工作行为的规律;群体行为部分主要探讨群体的结构、规模、群体规范、群体内聚力、人际关系、群体冲突、领导方式等因素对员工行为的影响;组织行为主要研究组织的战略、组织结构、组织发展与变革、组织文化、组织管理制度等因素对员工工作行为的影响。组织行为学的研究常把这些个体、群体及组织的变量作为自变量,因变量则是工作绩效、缺勤率、离职率、工作满意度及组织公民行为。组织行为学的任务就是探讨这些自变量以及它们之间的交互、组合关系是怎样对这些因变量产生影响的。

传统的行为主义心理学把人的行为看成对外界刺激的直接反应,用“ $S \rightarrow R$ ”连接解释人的行为的特点与规律,认为人受到了什么样的刺激就会产生什么样的反应,或从一个人的行为反应就可以直接推断其一定受了什么样的刺激。这种简单化的解释忽视了人的能动性

其行为的复杂性。在外界刺激和个体的行为反应之间存在复杂的心理过程,这一过程类似于一个“黑箱”(black box),只有彻底打开这一“黑箱”,才能真正揭示人的行为过程的内在机制和规律。组织行为学的核心任务之一就是探讨这些组织、群体、个体层面的自变量以及它们之间的相互关系是怎么影响员工的内在心理过程,从而对后续的因变量产生影响的。在组织行为学的研究中,以心理契约、工作满意度、组织承诺、组织支持感受、组织公正、心理授权、敬业度、心理所有权、工作压力、职业倦怠等为主题的研究正成为组织行为学研究的前沿热点课题。随着研究设计的改进以及统计技术的发展,把这些心理过程的变量与多个自变量、因变量相结合,构建包含多个自变量、调节变量与中介变量的复杂的研究模型,成为当前组织行为学研究的一大特征。

本书对 20 世纪 90 年代以来,特别是 20 世纪后近十年的组织行为学研究领域的一些热点研究课题进行了回顾与梳理,反映了这些研究领域研究的发展现状,并对这些研究领域存在的问题及今后的研究展望进行了讨论。本书共包含 10 讲,第 1 讲对组织行为学研究的基本程序与主要研究方法进行了分析,第 2—10 讲分九个专题反映了组织行为学一些研究领域的最新研究进展,包括胜任特征、心理契约、工作满意度、组织承诺、组织公民行为、组织支持感受、组织公正、心理授权以及心理资本。这些领域由于其在组织管理中的重要性而得到学界的高度关注,这一趋势的出现是与组织管理中高度重视人的能力与价值的人本管理思想密不可分的。本书由王怀明、王益明提出总体构思与框架安排,其中第 1—5、6—10 讲由王怀明撰写,第 6 讲由王益明、石小丽撰写,最后由王怀明、王益明统稿、定稿。本书适合管理类各专业高年级本科生、研究生、MBA 学员、EBA 学员、EDP 学员以及各类组织的中、高层管理者阅读、使用。

在多年的教学和研究过程中,我们感到组织行为学的发展非常迅速,研究成果日新月异,编写一本反映这一领域最新研究进展的书是我们由来已久的想法,这一想法得到了山东大学研究生院的大力支持并批准研究立项。但由于教学工作任务异常繁重,加之其他研究工作、企业咨询项目的干扰,本书从 2006 年提出构思到最终完成历时 6 年,其间多次补充、修改。要在浩如烟海的文献中选择、整理、比较、鉴别并理出思绪是一项十分繁琐的工作,由于种种条件的限制,有些文献难以查找,只能借鉴二手的资料。尽管我们作了最大努力,但书中遗漏、错误之处在所难免,真诚希望本书读者不吝批评、赐教,以便我们进一步改进,在此先致谢忱。

作者

2012.2

目录

第1讲

组织行为学的研究程序和研究方法	1
1.1 组织行为学的研究对象和理论基础	3
1.1.1 组织行为学的研究对象	3
1.1.2 组织行为学的理论基础	3
1.2 组织行为学的研究类型和研究程序	4
1.2.1 组织行为学的研究类型	4
1.2.2 组织行为学的研究程序	8
1.3 文献回顾与选题	10
1.3.1 选题的标准	10
1.3.2 文献回顾在选题中的作用	11
1.3.3 文献回顾的任务	12
1.4 组织行为学的研究方法	14
1.4.1 组织行为学研究中的变量	14
1.4.2 组织行为学研究中常用的方法	17
1.5 研究报告的撰写	31
1.5.1 研究报告的类型	31
1.5.2 学术性研究报告的一般结构	32

1.5.3 撰写研究报告时应注意的问题	33
参考文献	34

第2讲

胜任特征研究	35
--------------	----

2.1 胜任特征研究的兴起	37
2.2 胜任特征的内涵和类型	40
2.2.1 胜任特征的内涵	40
2.2.2 胜任特征的类型	42
2.3 胜任特征的研究流派	44
2.4 胜任特征模型的构建	45
2.4.1 胜任特征模型的含义	45
2.4.2 构建胜任特征模型的方法和程序	46
2.5 国内外胜任特征的研究成果	48
2.5.1 国外胜任特征研究成果	48
2.5.2 国内近年来胜任特征的研究	53
2.6 现有研究的评述与未来研究的展望	54
2.6.1 当前研究中存在的问题	54
2.6.2 胜任特征研究的发展趋势	55
参考文献	57

第3讲

组织中的心理契约	59
----------------	----

3.1 心理契约的概念和特点	62
3.1.1 心理契约概念的演变	62
3.1.2 心理契约的理论基础	65

3.1.3 心理契约的特点	66
3.2 心理契约的内容和结构研究	68
3.2.1 心理契约的内容	68
3.2.2 心理契约的结构	69
3.3 心理契约的形成与发展	73
3.3.1 心理契约的形成	73
3.3.2 心理契约的发展	76
3.4 心理契约的破裂与违背	79
3.4.1 心理契约违背的原因和过程	79
3.4.2 心理契约违背形成过程模型	81
3.4.3 心理契约的违背和履行对组织成员态度和行为的影响	83
3.5 对当前研究的评价及未来研究的展望	86
3.5.1 心理契约研究领域的一些概念需要进一步澄清	87
3.5.2 心理契约内容和结构存在不稳定性	89
3.5.3 应注重双视角、多层面、立体交叉的动态研究	89
3.5.4 应加强中国文化背景下新生代员工的心理契约研究	92
3.5.5 心理契约研究的理论基础和研究方法有待于进一步完善	92
3.5.6 应加强心理契约维护与心理契约正向强化作用的应用研究	94
参考文献	95

第4讲

员工工作满意度研究进展	99
4.1 工作满意度的概念	101
4.1.1 工作满意度研究的历史	101
4.1.2 工作满意度的涵义	102
4.1.3 工作满意度产生的心理基础	104
4.2 工作满意度影响因素的研究	105

4.2.1 国外研究进展	105
4.2.2 国内研究进展	108
4.3 工作满意度的维度及测量	110
4.3.1 工作满意度的维度和类型	110
4.3.2 工作满意度的测量	112
4.4 工作满意度与员工工作行为关系研究	115
4.4.1 工作满意度与工作退缩行为	115
4.4.2 工作满意度与工作绩效关系的研究	118
4.4.3 工作满意度与组织公民行为的关系研究	120
4.4.4 工作满意度与顾客满意度	120
4.5 当前研究存在的问题及今后研究的展望	121
参考文献	122

第5讲

员工组织承诺研究	127
5.1 组织承诺的概念及结构	129
5.1.1 组织承诺的概念	129
5.1.2 组织承诺的结构	131
5.2 组织承诺的测量	134
5.3 组织承诺的影响因素与形成过程模型	136
5.3.1 组织承诺的影响因素	136
5.3.2 组织承诺的形成机制	140
5.4 组织承诺对员工行为的影响	142
5.4.1 组织承诺对工作绩效的影响	143
5.4.2 组织承诺对离职倾向的影响	144
5.4.3 组织承诺对缺勤行为的影响	145
5.5 组织承诺研究中存在的问题及展望	145

参考文献	146
------------	-----

第6讲

组织公民行为研究	153
----------------	-----

6.1 组织公民行为的概念与理论基础	155
--------------------------	-----

6.1.1 组织公民行为的概念界定	155
-------------------------	-----

6.1.2 组织公民行为的理论基础	156
-------------------------	-----

6.2 组织公民行为的结构和测量	158
------------------------	-----

6.2.1 组织公民行为的结构	158
-----------------------	-----

6.2.2 组织公民行为的测量	161
-----------------------	-----

6.3 影响组织公民行为的因素	162
-----------------------	-----

6.3.1 个体因素	163
------------------	-----

6.3.2 任务特征	167
------------------	-----

6.3.3 组织因素	167
------------------	-----

6.3.4 领导行为	168
------------------	-----

6.4 组织公民行为与工作绩效关系研究	169
---------------------------	-----

6.5 问题与展望	170
-----------------	-----

参考文献	173
------------	-----

第7讲

组织支持感受研究	179
----------------	-----

7.1 组织支持感受的理论基础	181
-----------------------	-----

7.2 组织支持感受的概念与测量	183
------------------------	-----

7.2.1 组织支持感受的概念和结构	183
--------------------------	-----

7.2.2 相近概念的比较	184
---------------------	-----

7.2.3 组织支持感受的测量	185
-----------------------	-----

7.3 组织支持感受的相关变量研究	186
7.3.1 组织支持感受的前因变量研究	186
7.3.2 组织支持感受的结果变量研究	188
7.4 组织支持感受产生的内在心理机制	191
7.5 对当前组织支持感受研究的评述	192
参考文献	193

第8讲

组织公正及其对员工行为的影响	197
----------------------	-----

8.1 组织公正的概念与研究概况	199
8.1.1 组织公正的含义	199
8.1.2 组织公正研究回顾	200
8.1.3 组织公正研究的其他进展	205
8.2 组织公正的结构与测量	206
8.2.1 组织公正的结构	206
8.2.2 组织公正的测量	207
8.3 组织公正的前因与结果变量	208
8.3.1 组织公正的前因变量	208
8.3.2 组织公正的结果变量	210
8.3.3 组织公正对员工行为影响的作用机制	211
8.4 组织不公正感与员工报复行为关系研究	212
8.4.1 组织不公正感的形成过程模型	212
8.4.2 员工报复行为的概念	213
8.4.3 员工报复行为的影响因素	214
8.5 现有研究的评价	218
8.5.1 组织公正研究领域存在的问题	218
8.5.2 现有员工报复行为研究存在的不足	219

8.5.3 应加强跨文化比较研究	219
参考文献	220

第9讲

心理授权研究	225
9.1 心理授权的概念及结构	228
9.1.1 心理授权的概念	228
9.1.2 心理授权的结构	229
9.2 心理授权的测量	230
9.3 心理授权的前因变量研究	231
9.3.1 个体因素	231
9.3.2 工作特征	233
9.3.3 团体和组织因素	233
9.3.4 组织因素	233
9.4 心理授权的影响效果及作用机制研究	234
9.4.1 作为自变量的心理授权的影响效果研究	235
9.4.2 作为中介变量的心理授权的影响效果研究	236
9.5 当前研究的评论与展望	237
参考文献	239

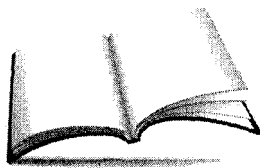
第10讲

心理资本研究现状与展望	243
10.1 心理资本的概念与特点	246
10.1.1 心理资本的概念界定	246
10.1.2 心理资本的特点	248
10.2 心理资本的结构与测量	249
10.2.1 心理资本的构成要素	249

10.2.2	心理资本的测量	252
10.3	心理资本的相关变量与作用机制	253
10.3.1	心理资本的前因变量研究	253
10.3.2	心理资本的结果变量研究	254
10.3.3	心理资本的作用机制	256
10.4	心理资本的开发	257
10.5	心理资本研究的展望	258
	参考文献	260

第 1 讲

组织行为学的研究程序和研究方法



1.1 组织行为学的研究对象和理论基础

1.1.1 组织行为学的研究对象

组织行为学是行为科学的知识、方法和技术在组织管理中的应用。它以各类工作组织中员工工作行为的特点和规律作为研究对象,探讨员工工作行为的影响因素及发展、变化的规律,并以这些规律为指导,对员工的工作行为进行科学的解释、准确的预测以及有效的控制,从而顺利实现组织目标。

著名组织行为学家斯蒂芬·罗宾斯(Stephen P. Robbins, 2008)指出:“组织行为学(organizational behavior)是一个研究领域,它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,目的是应用这些知识改善组织绩效。”组织行为学作为管理科学中的一门基础学科,其研究目的是改善员工行为,使组织的运作更为有效。

员工在组织中的工作行为受三类因素的影响:个体因素、群体因素和组织因素。对这三类因素的研究构成了组织行为学的三大组成部分,即个体行为、群体行为和组织行为;其中个体行为和群体行为的研究传统上被称为微观的组织行为学,组织行为的研究被称为宏观的组织行为学。

个体行为研究的内容涉及影响员工工作行为的个体方面的因素,如员工的人口统计特征、人格特点、学习、态度和动机、能力、知觉、价值观等;群体行为研究的内容涉及影响员工工作行为的群体性因素,如群体结构与规模、群体规范、人际沟通、领导行为和权力、冲突等;组织行为研究的内容涉及影响员工工作行为的组织层面的因素,如组织战略、组织结构、组织发展和变革、组织文化、绩效考核与奖励制度等。

1.1.2 组织行为学的理论基础

组织行为学作为行为科学的一门应用性分支学科,与行为科学一样,也是一个学科群,凡

是与人的行为有关的学科都是它的理论基础,但对它贡献最大的有四大学科:心理学、社会学、社会心理学和人类学。

心理学是以人的心理发生、发展和变化规律为研究对象的一门学科,是个体行为研究的主要理论基础。心理学中的人格理论、学习理论(特别是操作性条件反射理论和社会学习理论)、动机理论、情绪理论、知觉与归因理论等都对组织行为学的发展作出了贡献。

如果说心理学关注的是个体的人,社会学研究的则是与社会环境或文化相联系的人。社会学对组织行为学最大的贡献是关于组织中群体行为的研究。此外,社会学对正式组织理论、组织技术、组织文化、组织变革等领域的研究为组织行为学的研究提供了理论基础。

社会心理学是心理学与社会学的交叉学科,它关注人与人之间的相互影响。社会心理学中的态度测量与态度改变的研究、沟通模式、权力与冲突、从众行为、群体间相互关系、群体决策等研究对群体行为的研究作出了贡献。

人类学家,特别是文化人类学家对于文化和环境的研究使我们得以了解不同国家和不同地区的人们的基本价值观、态度、行为和思维方式的差异,为组织行为学中跨文化沟通和跨文化管理研究提供了理论根据。斯蒂芬·罗宾斯(2008)指出的四大基础学科与组织行为学之间的关系如图1-1所示。

1.2 组织行为学的研究类型和研究程序

1.2.1 组织行为学的研究类型

1. 探索性研究、描述性研究和解释性研究

按照研究目的的不同,组织行为学的研究分为以下三种类型:

(1) 探索性研究(exploration research)。探索性研究是一种对所研究的现象或问题进行初步的了解,以获得初步的印象和感性认识,同时为以后的正式研究提供基础和方向的研究类型。探索性研究的目的是,通过对所研究的问题或现象进行考察,达到对这一现象的初步了解,并为下一步更深入、更系统的研究提供指导和线索。例如:在对员工的工作满意度进行问卷调查时,可以通过开放式问卷调查或无结构访问收集调查的基本细目,对编制的初始问卷在小范围内进行预备性调查;然后根据调查结果对问卷的信度、效度及区分度等指标进