

行为科学基础

刘凤瑞 主编

复旦大学出版社

行为科学基础

主 编 刘凤瑞
副主编 陈永先

复旦大学出版社

责任编辑 赵恒忠

责任校对 祁种英

封面设计 赵丽丽

行为科学基础

主编 刘凤瑞

复旦大学出版社出版

(上海国权路 579 号)

新华书店上海发行所发行 常熟文化印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 7 字数 170,000

1991 年 8 月第 1 版 1991 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—4500

ISBN 7-309-00704-2/C·10

定价: 3.20 元

内 容 提 要

本书的主要内容有：行为科学的由来与发展、动机与行为、需要与行为、激励与行为、挫折与行为、态度与行为、群体行为、领导行为、组织行为等。

本书可作为大中专学校行为科学选修课的教材，也可供企事业单位各类管理人员阅读参考。

前 言

行为科学是一门新兴的学科,它是研究人的行为规律,以及如何正确处理人群关系,调动人的积极性的科学。

为了满足部分高等院校开设行为科学课程的需要,同时也是为了给广大企事业干部学习行为科学提供一本精炼通俗的参考书,我们组织了在高等学校从事社会科学教学的教师和在机关从事经济计划工作的干部编写了这本书。本书在编写中吸取了近年来理论界研究行为科学的成果,深入浅出地介绍行为科学基础知识,具有理论性、知识性、实用性的特点。

本书由刘凤瑞任主编,陈永先任副主编。参加编写的作者有:刘凤瑞(第一章、第八章)、晏开利(第二章)、万碧君(第三章)、张金荣、毛京春(第四章)、吴孝明(第五章)、陈永嘉(第六章)、任余礼(第七章)、陈永先(第九章、第十一章、第十二章)、李东劲(第十章)、郑庆武(第十二章、第十三章)、徐星翘(第十四章)、郇凯(第十五章)。

本书在编写过程中,得到了上海工业大学出版印刷中心主任郭洪海同志的鼓励与支持,得到了复旦大学出版社赵恒忠同志的指导与帮助,并且得到了上海工业大学科学技术发展基金的资助,吴孝明的写作也得到了贵州大学科学基金资助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,不妥之处,请读者批评指正。

编 者

1991年1月

目 录

前言

第一章 行为科学概述	(1)
一、什么是行为科学	(1)
二、行为科学的由来和发展	(3)
三、行为科学的理论基础和基本内容	(8)
四、正确认识行为科学的积极意义	(11)
第二章 动机与行为	(15)
一、动机的产生及其机能	(15)
二、人的行为及其规律	(18)
三、影响动机和行为的心理因素	(21)
四、良好行为的培养	(28)
第三章 需要与行为	(32)
一、需要及其特征	(32)
二、需要层次论	(37)
三、双因素理论	(40)
四、成就需要理论	(43)
第四章 激励与行为	(46)
一、激励的一般概述	(46)
二、期望理论	(52)
三、激励模式	(55)
四、公平理论	(57)
第五章 挫折与行为	(61)
一、挫折及其产生的原因	(61)

二、对挫折的行为反应	(64)
三、挫折容忍力	(69)
四、正确对待挫折	(72)
第六章 态度与行为	(75)
一、态度及其特性	(75)
二、态度的功能	(79)
三、态度的形成与转变	(81)
第七章 群体与非正式群体	(89)
一、群体及其功能	(89)
二、非正式群体的形成	(92)
三、重视做好非正式群体的工作	(96)
第八章 群体中的冲突	(101)
一、群体冲突概述	(101)
二、冲突的性质与处理方法	(106)
第九章 群体中的人际关系	(113)
一、人际关系与人际行为	(113)
二、影响人际关系的因素	(118)
三、群体成员关系的分析	(122)
第十章 群体中的信息沟通	(130)
一、信息沟通的意义和性质	(130)
二、信息沟通的过程	(132)
三、信息沟通的路径	(134)
四、信息沟通的障碍与改善	(142)
第十一章 领导与领导行为	(146)
一、领导的本质	(146)
二、领导的功能	(149)
三、领导的原则	(151)
四、领导者应具备的条件	(154)

第十二章 领导行为理论与方式	(159)
一、X、Y 理论	(159)
二、Z 理论	(162)
三、四分图理论和管理方格理论	(163)
四、选择有效的领导方式	(167)
第十三章 领导者的影响力	(172)
一、什么是领导者的影响力	(172)
二、权力性影响力	(173)
三、非权力性影响力	(176)
四、提高领导者的影响力	(179)
第十四章 领导的科学决策	(183)
一、决策的重要性及其过程	(183)
二、影响决策的不利因素	(191)
三、领导者的决策能力和决策原则	(194)
第十五章 组织行为	(199)
一、组织的特征和作用	(199)
二、组织结构的设计	(202)
三、组织管理的原则	(209)
四、组织行为在管理中的应用	(212)

第一章 行为科学概述

科学是探索自然和社会奥秘的强大武器。

在人类自身行为中，我们可以接触到许多令人费解的谜。如在现实生活中，我们会发现，在同一个单位里有的人表现积极，有的人表现为不求上进；同一个人的行为，表现也常常是变化多端的。

过去，人们往往比较重视对自身以外世界的研究，而很少重视、同时也缺少能力研究自身行为的变化。社会化大生产的发展和科学技术的进步，使得对人类自身行为规律的研究，愈来愈显得重要。人们在寻求了解，并进一步掌握控制、调节、激励人类自身行为方法的同时，一门探索人的行为奥秘的科学——行为科学就诞生了。

一、什么是行为科学

任何一门学科的建立都有一个探索和发展的过程，由不成熟到成熟，由不太完善到逐步完善。由于行为科学初创至今的历史不长，它仍在发展中，因此，究竟什么是行为科学，目前国内外还没有形成一个统一的定义。

综合国内外学术界的见解，一般认为，行为科学以研究人的行为为对象，它有广义和狭义之分。

广义行为科学是指运用科学方法研究自然和社会环境中人类行为规律的学科群。它包括心理学、社会学、人类学、经济学、法学、伦理学等学科中与研究人类行为直接有关的分支学科，以及其他学科中的直接有关部分。它既包括社会科学，也包括自然科学，属于交叉学科群。美国《管理百科全书》给行为科学下的定义是：

“行为科学是指运用类似自然科学的实验和观察方法,研究在自然和社会环境中人(和低级动物)的行为的任何一门科学。公认的行为科学包括心理学、社会学、社会人类学以及其他科学中在观点和方法上相仿的部分。”^①《简明不列颠百科全书》给行为科学下的定义是:行为科学是“以人类行动为课题的科学,一般包括:社会学、社会和文化人类学、心理学、生物学的行为问题,经济学、地理学、法学、精神病学,以及政治学。”^②以上两个定义,显然是把行为科学看作包括心理学、社会学、人类学等在内的学科群。

通常所说的行为科学,即狭义行为科学,它是运用心理学、社会学、人类学等多种学科知识研究人的行为规律,以及如何正确处理人群关系,激发人的积极性的一门科学。它不仅研究人的个体行为和领导行为,还研究人在社会中的群体行为和组织行为。它研究人的行为产生的原因,分析影响行为的各种因素,把握人行为的一般规律,从而进行行为的预测、控制、激励和改造,以便充分调动人的积极性,广泛发掘人的潜在能力,合理利用人类资源,并为经济的、文化的、政治的目的服务。行为科学强调从心理和社会两方面去理解人,诱导人,激励人。因此,有人通俗地把它叫做如何调动人的积极性的科学。

概括地说,行为科学的任务是:解释、预测、控制人的行为,以利于实现组织预期的目标,同时使个人获得成长与发展。所谓解释,就是对人的行为,无论它是合乎逻辑的行为,还是不合乎逻辑的行为,对其发生原因,要给予科学上的说明。所谓预测,就是从个体现在的需求、动机、愿望等心理倾向,推测其未来的行为。所谓控制,就是引导人们的行为,朝着实现组织的目标发展,克服消极面,发挥积极性。

行为科学常用的主要方法是实地调查、抽样调查和实验。所

① 美国《管理百科全书》英文版(1982年)第68页。

② 《简明不列颠百科全书》中国大百科全书出版社1986年版第8卷,第671页。

谓实验，就是使研究对象置于某种特殊安排的环境中进行有控制的观察。

当前，行为科学研究的领域很广，主要有：不同国家、不同民族、不同区域文化差异对人行行为在其发展过程中的影响；生理和心理因素对人行行为的影响；社会因素对人行行为的影响；人的行为的一般模式；以及应用性研究等。现在行为科学已被广泛应用于政治、经济、文化、教育、医学、军事等领域，由此而分为政治行为学、经济行为学、文化行为学、教育行为学、军事行为学和管理行为学。其中最被人们重视的是管理行为学。

二、行为科学的由来和发展

行为科学的产生，是资本主义企业管理发展的必然结果。19世纪末20世纪初，美国工程师泰罗发表了一系列的研究成果，提出了科学管理理论，标志着现代管理科学的诞生。20年代末30年代初，美国哈佛大学教授梅奥领导的霍桑实验以及实验研究成果的发表，提出人群关系学说，标志着一门新学科——行为科学的诞生及其探索阶段的开始。

1. 泰罗和科学管理

行为科学的发源地在美国，后广泛应用于西方和日本等发达资本主义国家。它作为现代管理的一个学派，是从古典管理理论的基础上发展起来的。因此，要了解行为科学的由来，就必须了解古典管理理论。

管理，就是协调人们相互之间的活动，以达成一定目标的过程。自古以来就存在管理问题。管理的历史，同人类的历史一样古老。虽然在古代和中世纪，我国和外国都有许多管理经验，但还不可能形成一门科学。管理成为一门科学，是从19世纪末出现的“科学管理”开始的。其主要代表人物是泰罗。

泰罗(1856—1915)是美国工人出身的工程师。他对管理科学理论的研究，是在美国1873年的经济危机之后。那时，企业资本

家为了渡过经济危机,采取更新机器设备、采用新技术和降低工人工资等措施,这就激起了工人们的普遍怠工。面临这种情况,泰罗则主张企业主可以通过管理科学化来渡过经济危机。1911年,泰罗的代表作《科学管理原理》发表。他提出的一套管理方法被称为“泰罗制”。

泰罗提出的“科学管理”,主要内容有以下几个方面:

① 劳动方法的标准化。通过分析和研究工人的操作,选用最合适的劳动工具,集中先进合理的操作动作,省去多余的不合理的操作动作,制订出各项工作的标准操作法,编成工艺卡指导工人劳动。

② 工时的科学利用。通过对工人工时消耗的研究,规定完成合理操作的标准时间,定出劳动的时间定额,创造了劳动定额和时间定额制度。

③ 实行有差别的计件工资制,即奖励工资制。对于按照标准操作法在规定时间内定额内完成工作的工人,按较高的工资率计发工资;否则按较低的工资率计发工资。利用金钱刺激工人生产的积极性。

④ 提倡按标准操作法培训工人,用以代替过去那种师傅带徒弟的传统办法。

⑤ 提出在企业中建立职能制,即明确划分计划职能与作业职能。计划职能人员负责研究、计划、调查、控制以及对操作者进行指导,逐步使管理人员专业化。工人只执行操作,不涉及计划等工作。

泰罗制的特点,是在研究劳动动作和时间标准化的基础上,实行定量作业管理和差别计算工资制,有效提高劳动生产率。泰罗提出的“科学管理”的理论,至今仍不失为资本主义生产管理的基石。因此,泰罗被称为西方国家的“科学管理”之父。

列宁说:“资本主义在这方面的最新发明——泰罗制——也同

资本主义其它一切进步的东西一样,有两个方面,一方面是资产阶级剥削的最巧妙的残酷手段,另一方面是一系列的最丰富的科学成就,即按科学来分析人在劳动中的机械动作,省去多余的笨拙的动作,制定最精确的工作方法,实行最完善的计算和监督等等。”^①

泰罗制的广泛应用,对美国 20 年代经济发展起了推动作用。但是,这种制度和方法却使工人劳动变得异常紧张、劳累和单调乏味。工人整天在机器旁疲于奔命,成了机器的附属品,从而引起了工人的强烈不满。

随着资本主义企业规模的进一步扩大,以及资本主义国家工人的组织程度和文化水平的提高,劳资矛盾日趋尖锐。资产阶级为了平息工人们日益增强的不满情绪,不得不再度寻找新的理论和剥削方式。在这种历史条件下,到了 20 世纪 30 年代,一个着重研究人的因素,旨在调动人的积极因素的学派——“人群关系学说”应运而生。

2. 霍桑实验和人群关系学说

人群关系学说是在霍桑实验的基础上形成的。1924 年 11 月,美国科学院全国研究委员会组织了一个专家小组,在美国电话电报公司西部电气公司的霍桑工厂进行工作条件与生产效率关系试验。试验了两年半,结果并没有证明生产条件与生产效率之间存在着直接的因果关系。1927 年哈佛大学教授梅奥来到霍桑工厂继续进行试验,一直到 1932 年,历时 8 年。霍桑实验共分四个阶段进行。

- ① 工作场所的灯光照明变化对生产效率影响的各种试验;
- ② 工作时间和其他条件的变化对生产效率影响的各种试验;
- ③ 了解职工工作态度的会见与交谈试验;
- ④ 影响职工积极性的群体试验。

霍桑实验的结果,后来经梅奥加以总结,在 1933 年出版的《工

^① 《列宁选集》人民出版社 1972 年版第 3 卷,第 511 页。

业文明中人的问题》一书中，首次提出了“人群关系学说”，把在管理中对人的认识发展到一个新阶段。人群关系学说与泰罗的科学管理理论的观点不同，其主要思想是：

① 工作条件、工资报酬、休息时间等都不是影响生产效率的第一位因素。职工并不是单纯追求金钱收入的“经济人”，他们还有一种社会和心理方面的需求，他们是有理智、有感情、有复杂心理的“社会人”，后者对生产积极性有重大影响。

② 生产效率并不是单纯受工作条件和工作方法的制约，而主要是决定于职工的情绪和态度，即所谓的“士气”，而士气主要取决于社会和家庭生活以及企业中人与人之间的关系。

③ 不仅要研究“正式群体”中的组织结构、职权划分、规章制度等成文的组织管理问题，还要研究组织中存在的“非正式群体”，这种无形的组织是通过感情、爱好、倾向等把人们联系在一起的，并具有自然形成的核心人物。其内部有特殊的不成文的准则和倾向，并左右着每一个成员的行为。在感情和逻辑之间，人们的行为往往会更多地受感情支配。

④ 领导不仅要处理人的合乎逻辑的行为，还要理解人们不合乎逻辑的行为。要善于倾听和沟通职工意见，使正式群体的经济需要与非正式群体的社会需要取得平衡，使职工认识到自己的工作价值和企业的贡献。

人群关系学说的重要价值，不仅在于它从理论上将泰罗传统的科学管理理论推进到一个崭新阶段，而且它使以后的管理研究更加突出了对人的因素的研究，直接为后来“行为科学”的产生与发展奠定了基础。

3. 行为科学的创立与发展

在人群关系学说的基础上，行为科学作为一门学科在本世纪40年代末到50年代初产生了。

行为科学的产生和发展，是现代化大生产的必然产物。第二

次世界大战后，科学技术迅猛发展，劳动力结构发生了深刻的变化，工人的文化素质、知识水平普遍得到提高，在企业里“知识性劳动”、“知识性劳动者”所占的比重越来越大。职工除了生理和安全的需要外，有了更高的文化和精神方面的需要，这必然给管理工作带来了新的要求。这样，控制式的管理就失去了效力。这些因素与心理学、社会学、文化人类学在理论与实践上的发展结合起来，行为科学就自然而然地诞生了。

行为科学这个名称是在1949年美国芝加哥大学举行的一个跨学科会议上，科学家们讨论有无利用现成的科学知识，来发展关于行为的一般性理论时提出的，会议肯定了这种可能性。当时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保守派议员可能将“社会科学”联想为“社会主义”，最后决定采用“行为科学”这个名称。

1949年以后，行为科学的研究及其应用有了更广泛的发展。福特基金会在芝加哥大学科学会议之后，就成立了“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名美国行为科学家和10名其他国家的行为科学家进行研究讨论。1953年又拨款给哈佛、斯坦福、芝加哥、密执安及北卡罗来纳等大学，委托他们从事行为科学的研究。此外，美国联邦政府和另一些基金会也先后拨款支持行为科学的研究。1956年，美国出版了《行为科学月刊》。从此，美国企业管理中行为科学派取代了人群关系学派，行为科学作为一门新的学科，得到了很大的发展。西方不少国家的管理院校都把组织行为学作为必修课程，一些著名的大学还设有行为科学系和研究中心。据美国著名的管理学家杜拉克估计，二次大战以后，介绍行为科学的书籍刊物，在所有管理方面的出版物中，超过半数。日本早稻田大学行为科学研究所所长名取顺一说：“现在是原子时代、自动化时代，同时也可以说是行为科学

时代。”^①。

1979年以后,我国学术界和实际部门在总结自己经验的基础上,开始介绍西方的行为科学。1981年3月,由中国管理现代化研究会等单位发起,在北京召开了第一次行为科学学术讨论会,成立了“中国行为科学研究会筹备会”。1985年1月,中国行为科学研究会在北京正式成立。1986年3月,出版了我国第一本《行为科学》杂志。全国已有十几个省市成立了行为科学学会,广泛开展了学术研究活动。有些大专院校已经开设了行为科学的课程或讲座。至今,在我国,一支由科研、教学人员和管理干部组成的多学科合作的行为科学学术队伍已经形成,在创立具有社会主义特色的行为科学方面已经进行了初步探索。行为科学对于调动职工的社会主义积极性,大力开发人力资源,改进企业管理,已发挥了巨大的作用。

三、行为科学的理论基础和基本内容

1. 行为科学的理论基础

人类的行为,受到自然和社会多种条件的制约和影响。行为科学是一门综合性的科学,因而它必须借助于多方面的知识。

心理学、社会学、人类学是研究人类自身的科学,从不同的角度研究人。这三门学科都有自己的分支学科群,虽然不是所有的分支学科都与人的行为直接有关,但这三门学科的基本原理是构成行为科学的主要理论基础。

(1) 心理学与行为科学

心理学是研究人的心理现象发生、发展的客观规律的科学。心理学与行为科学的关系十分密切,心理学所揭示的人的心理活动规律是行为科学最重要的理论基础。

一般把心理现象概括为两个方面:心理过程和个性心理特征。

^① 转引自冬青编著:《揭开行为的奥秘》,中国经济出版社1987年版第144页。

心理学的研究内容,既包括心理过程,也包括个性心理特征的形成及其机制的规律性。心理过程包含着认识、情感、意志等三个彼此联系、相互影响的组成部分。认识中有感觉、知觉、记忆、想象、思维;情感中有喜、怒、哀、乐、爱、欲、恨等;意志中有果断、毅力、自制力、目的性等。个性心理特征表现为能力、气质和性格诸方面的差异。

人的任何行为都有心理现象,要真正了解人,必须通过行为表现深入了解其内在心理活动。应用心理学原理研究行为规律,能帮助我们揭开行为背后隐藏的东西。

行为科学吸取了心理学的研究成果,认为人的行为是由动机决定的,而动机又是由需要引起的。这成为行为科学的一个基本理论,就是:需要产生动机,动机导致行为。

但是,行为科学与心理学又有所不同,心理学研究的重点在于人的心理活动,而行为科学的研究重点在于人的行为。不能把心理学同行为科学划等号。心理学是偏重于基本规律探索的基础学科,而行为科学是一门实践性很强的应用学科。它们之间既有联系又有区别。

(2) 社会学与行为科学

社会学是一门研究人的群体活动、人类社会结构、社会发展动力、各种社会现象及其规律性的科学。

社会学研究的重点是放在当前社会存在的问题,诸如环境问题、人口问题、就业问题、社会治安问题、婚姻家庭问题等,都属于社会学研究的范围。社会学研究影响人类行为的社会因素,如组织结构、权力、冲突等对行为的影响。社会学旨在分析、解释和说明群体中人的行为。社会学所揭示的人类群体生活的一般原理,是行为科学的重要组成部分。

从社会学与心理学的交叉点上生长出来的社会心理学,它既是心理科学的一个重要部分,也是行为科学的重要理论基础。社