

# 组织行为学

袁秋菊 高 慧 主编



ZUZHI XINGWEIXUE



首都经济贸易大学出版社  
Capital University of Economics and Business Press

# 组织行为学

主 编 袁秋菊 高 慧  
副主编 胡 欣 黄 洋

ZUZHI XINGWEIXUE

 首都经济贸易大学出版社  
Capital University of Economics and Business Press

## 图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/袁秋菊,高慧主编. —北京:首都经济贸易大学出版社,2015.4  
ISBN 978-7-5638-2331-4

I. ①组… II. ①袁… ②高… III. ①组织行为学 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 008816 号

组织行为学

袁秋菊 高 慧 主 编

胡 欣 黄 洋 副主编

---

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail [publish@cueb.edu.cn](mailto:publish@cueb.edu.cn)

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京泰锐印刷有限责任公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 382 千字

印 张 21.75

版 次 2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5638-2331-4/C·119

定 价 38.00 元

---

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

# 前言

组织行为学是人力资源、工商管理和经济管理专业的基础理论课,也是部分专业重要的选修课程。随着管理科学的日益发展,组织行为学越来越受到学界和企业界的高度关注。在当今激烈的市场竞争中,管理者如果不能有效地发挥组织的效能,了解个体及群体的心理和行为,融合团队和组织的力量,就很难取得成功。本书是在笔者多年组织行为学及相关学科的教学经验与科研成果积累的基础上,本着博采众长、理论与实践相结合的原则,广泛参阅和引用国内外相关理论之精华,并结合中国国情以及国内外一些典型的管理实践案例、心理测试、管理游戏等,经过反复斟酌,精心编写而成。为了更好地辅助教师的教与学生的学,在编写过程中突出了结构完整、内容充实、例证丰富、体例活泼等特点,具有较强的实践性,便于读者提高学习兴趣和改进学习方法,跳出只讲不练的框架,提高其管理实践能力。

全书共分十一章,由袁秋菊(汉口学院)撰写主要部分,确立整体框架与结构,并进行全书统稿,同时还邀请其他几位教师参与撰写。具体章节分工情况如下:袁秋菊编写第二章(个性心理特征与行为)、第三章(个性倾向性与行为)、第四章(心理过程与行为)、第七章(群体沟通);高慧(汉口学院)编写第五章(群体与群体行为)、第八章(激励与组织行为)、第九章(领导与组织行为);胡欣(汉口学院)编写第一章(组织行为学导论)、第六章(群体冲突)、第十章(组织结构与组织设计);黄洋(汉口学院)编写第十一章(组织文化与组织变革)。

本书在编写过程中学习和借鉴了许多同类教材及相关研究成果,引用了大量参考文献和案例,在此对相关文献的作者表示衷心的感谢! 特别感谢湖北众

邦文化传播有限公司的潘涛以及首都经济贸易大学出版社的编辑;同时,也非常感谢我的学生王鹏程同学在书稿校对工作中付出的不懈努力!

由于时间和作者水平等限制,书中难免存在一些不足之处,恳请读者批评指正。

编 者

2015 年 1 月

# 目 录

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一章 组织行为学导论 .....    | 1   |
| 第一节 组织行为学概述 .....    | 3   |
| 第二节 组织行为学的发展历程 ..... | 7   |
| 第三节 组织行为学的研究方法 ..... | 14  |
| 第二章 个性心理特征与行为 .....  | 23  |
| 第一节 个性概述 .....       | 24  |
| 第二节 气质与行为 .....      | 31  |
| 第三节 性格与行为 .....      | 39  |
| 第四节 能力与行为 .....      | 45  |
| 第三章 个性倾向性与行为 .....   | 63  |
| 第一节 动机与行为 .....      | 65  |
| 第二节 兴趣与行为 .....      | 71  |
| 第三节 价值观、态度与行为 .....  | 77  |
| 第四章 心理过程与行为 .....    | 91  |
| 第一节 知觉与行为 .....      | 93  |
| 第二节 情绪与行为 .....      | 106 |

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 第三节 意志与行为 .....          | 115        |
| <b>第五章 群体与群体行为 .....</b> | <b>127</b> |
| 第一节 群体及其分类 .....         | 128        |
| 第二节 群体的发展阶段与功能 .....     | 133        |
| 第三节 群体动力理论 .....         | 136        |
| 第四节 团队建设 .....           | 137        |
| 第五节 虚拟团队 .....           | 144        |
| <b>第六章 群体冲突 .....</b>    | <b>163</b> |
| 第一节 冲突概述 .....           | 165        |
| 第二节 冲突管理 .....           | 172        |
| 第三节 解决冲突的策略 .....        | 175        |
| <b>第七章 群体沟通 .....</b>    | <b>187</b> |
| 第一节 沟通的概念与类型 .....       | 189        |
| 第二节 沟通机制与影响因素 .....      | 202        |
| 第三节 沟通障碍与技巧 .....        | 204        |
| <b>第八章 激励与组织行为 .....</b> | <b>215</b> |
| 第一节 内容型激励理论 .....        | 219        |
| 第二节 过程型激励理论 .....        | 231        |
| 第三节 波特——劳勒的综合激励模型 .....  | 239        |
| <b>第九章 领导与组织行为 .....</b> | <b>251</b> |
| 第一节 领导与领导者 .....         | 255        |
| 第二节 领导特质理论 .....         | 262        |

|             |                        |            |
|-------------|------------------------|------------|
| 第三节         | 领导行为理论 .....           | 265        |
| 第四节         | 领导权变理论 .....           | 272        |
| <b>第十章</b>  | <b>组织结构与组织设计 .....</b> | <b>285</b> |
| 第一节         | 组织与组织设计 .....          | 287        |
| 第二节         | 影响组织结构的因素 .....        | 300        |
| 第三节         | 组织结构类型 .....           | 305        |
| <b>第十一章</b> | <b>组织文化与组织变革 .....</b> | <b>315</b> |
| 第一节         | 组织文化 .....             | 316        |
| 第二节         | 组织变革 .....             | 326        |
| <b>参考文献</b> | <b>.....</b>           | <b>337</b> |



## 组织行为学导论

# 第一章

## 组织行为学导论

组织行为学是研究个体、群体和组织的行为规律及其影响因素的一门学科。

组织行为学的研究对象包括个体行为、群体行为和组织行为。个体行为是指个体在组织中的行为表现，群体行为是指群体在组织中的行为表现，组织行为是指组织整体的行为表现。组织行为学的研究目的是为了揭示组织行为规律，提高组织效能，为组织管理提供理论支持和实践指导。

组织行为学的发展经历了以下几个阶段：

1. 古典组织理论阶段：主要研究组织的结构和设计，强调效率和标准化。代表人物有泰勒、法约尔等。

2. 行为科学阶段：主要研究个体和群体的行为规律，强调人的因素。代表人物有梅奥、马斯洛等。

3. 现代组织理论阶段：主要研究组织的动态变化和适应能力，强调组织文化和变革。代表人物有彼得·德鲁克、斯蒂芬·罗宾斯等。

组织行为学的研究方法包括实验法、调查法、案例法等。实验法是在控制条件下研究因果关系的方法，调查法是通过问卷或访谈收集数据的方法，案例法是通过分析具体案例来揭示行为规律的方法。

组织行为学的理论模型包括个体行为模型、群体行为模型和组织行为模型。个体行为模型主要研究个体的态度、动机、知觉、决策等过程；群体行为模型主要研究群体的凝聚力、沟通、冲突、领导等过程；组织行为模型主要研究组织的结构、文化、变革等过程。

组织行为学的实践应用包括组织设计、组织文化塑造、组织变革、组织激励、组织沟通等。通过应用组织行为学的理论和方法，可以有效地提高组织的管理水平和竞争力。

## 学习目标

1. 了解组织行为学及其相关概念
2. 了解组织行为学的发展历程
3. 掌握组织行为学的学科特征与学科体系
4. 掌握组织行为学的研究方法

## 开篇案例

### 优酷土豆合并,人事整合将成最大难题

2012年3月12日,排名中国前两位的视频网站优酷网和土豆网宣布合并。双方于3月11日签订最终协议,将以100%换股的方式合并,合并后在2012年第三季度完成,新公司名为优酷土豆股份有限公司,土豆网将退市。根据易观2011年第四季度的数据,中国网络视频市场收入的份额,优酷占21%,土豆占13.7%。

实际上,所谓的合并是优酷对土豆的并购。合并后,优酷股东及美国存托凭证持有者将拥有新公司约71.5%的股份,而土豆股东及美国存托凭证持有者只拥有新公司约28.5%的股份。新公司的CEO也由优酷CEO古永锵担任,土豆CEO王微将加入合并公司的董事会。

多数分析人士认为,对优酷而言,这是一笔划算的交易。他们认为,土豆的市值是被低估的,而优酷是被高估的,优酷即便溢价为160%左右收购土豆,也仍然值得。相反,如果土豆没有卖给优酷,而是卖给爱奇艺或者搜狐,优酷受到的威胁可想而知。“这是一次防御性的收购”,某互联网分析师指出。不同于搜狐视频和爱奇艺提供高清正版长视频为主,土豆和优酷都以提供用户自制视频为特色。PPS总裁徐伟峰认为,同性质的合并其实困难很大,互补性较小,一般来说是最难的合并。

合并后将是两个独立的网站、两个独立的品牌,以吸引不同的客户群。为了安抚团队,古、王二人在宣布合并消息的第二天,先后在北京优酷总部和上海土豆总部举行了内部员工大会。随后,他们联合在优酷和土豆发布内部邮件,强调在整个合并过程中及合并后,优酷和土豆都不会进行裁员。

分析人士认为,大规模的裁员是不可避免的。合并之后运营成本的降低,一大部分就是要靠管理和行政成本的下降来实现的。管理人员之间的冲突是不可避免,尤其是优酷可能会较为强势,这可能会导致一些精英人才的流失。

曾经参与过11家公司并购工作的PPTV网络电视CEO陶闯表示,公司并购最大的挑战是后期的整合,一般业界并购失败率是70%左右,其中最主要的原因是后期整合不佳,不是资本问题,而是人的问题。PPS总裁徐伟峰也认为,管理上的难题会最大,包括人员上的、文化上的。

## 第一节 组织行为学概述

### 一、组织行为学的定义

组织行为学是研究组织中人的行为与心理规律的,它是行为科学的一个分支。随着社会的发展,尤其是经济的发展,促进了企业组织的发展,组织行为学越来越受到人们的重视。组织行为学其自身又有许多分支,如企业组织行为学、学校组织行为学、医院组织行为学、军队组织行为学等。目前,企业组织行为学研究较多,应用较广,因此,人们常把组织行为学与企业组织行为学等同看待。

美国学者 A. J. 杜伯林曾定义:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织和外部环境的相互作用所形成的行为作为研究的对象。”蒙特利大学管理学教授和组织心理学家乔治·凯利曾定义:“组织行为学的定义是对组织的性质进行系统的研究,即组织是怎样产生、成长和发展的,它们怎样对各个成员、对组成这些组织的群体、对其他组织以及对更大些的机构发生作用。”斯蒂芬·P. 罗宾斯曾定义:“组织行为学是一个研究领域,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。”根据这些定义可以得出以下结论:

第一,组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律性。它既要研究人的心理活动的规律,又要研究人的行为活动的规律,即把人的心理和行为作为一个统一体来研究。因为,无论是对个人而言还是群体而言,行为和心理是密不可分的。心理活动是行为活动的内在基础,行为活动是心理活动的外在表现。

组织行为学的研究范围是一定组织中人的心理和行为的规律性。组织行为学并不是研究一切人类的心理和行为规律,而是只研究特定组织范围内人的心理和行为规律,包括个体心理和行为、群体心理和行为,以及整个组织的心理和行为。

第二,组织行为学的研究内容是以企业中的“人—人”系统为重点的。企业涉及的管理内容五花八门、千头万绪,主要可以分为两大部分:对物的管理,称为“人—物”系统;对人的管理,称为“人—人”系统。

第三,组织行为学的研究方法是系统分析的方法。组织行为学不是孤立地研究组织中的个体、群体及组织的心理和行为,而是采取系统分析的方法来研

究它们。从系统的观点来看,个体的人作为一个系统,把他放在群体这个较大的系统中来研究,个体就是群体的子系统。它们均自成系统,但又紧密联系、不可分割。

第四,组织行为学的研究目的是提高预测、引导人的行为的能力和组织的绩效,以达到组织既定的目标。现在人们对构成组织行为学主题领域的看法越来越趋于一致,这些主题包括激励、领导行为和权威、人际沟通、群体结构与过程、学习、态度形成与知觉、变革过程、冲突等。

据此,本书将组织行为学定义为:研究组织中个体、群体和组织本身的心理和行为表现及其规律,提高管理人员预测、引导和控制组织中人的行为的能力,以实现组织既定目标的一门科学。

## 二、组织行为学的研究范围

组织行为学是研究组织系统内部的成员在相互作用过程中所表现出来的心理现象和行为规律的科学。它不仅研究组织成员单个个体行为,而且研究组织成员间的相互影响,研究组织的沟通方式、决策过程、组织结构、工作设计、组织文化和变革等对组织中人的行为的影响。

### (一)组织行为学的研究对象

组织运行过程是分工协作、共同完成目标的过程,组织成员的行为又是个体与群体、组织系统交互作用的产物,因此,我们认为,组织行为学是以组织系统内部个体、群体、组织及其关系作为主要研究对象的学科。

### (二)组织行为学的研究目的

组织行为学是应用性的学科,它的根本的目的是把研究所获得的知识用到实际中去。因此,无论是研究个体行为、群体行为,还是研究组织设计、管理伦理和工作压力,最终都是要为管理工作提供科学的方法、策略和成功模式,提高管理者描述、解释、预测和控制人的行为的能力,提高组织运作效能。

## 三、组织行为学的内容体系

从系统观点来看,组织行为学的研究内容主要包括三个层次,即个体行为、群体行为和组织系统,同时还研究三个层次之间的相互关系、相互作用对员工工作绩效、缺勤率、流动率、工作态度等行为的影响(如图1-1所示)。

### (一)关于个体行为的研究

个体进入组织时是带着自身独有的特点的,如年龄、性别、基本能力水平、个性特征、价值观和态度等。这些个体间的差异影响着员工在工作中的行为,但这些特点,如个性、能力、价值观等,又会在组织的长期工作和学习中得到发展或者改变,进而对员工的行为产生更大的影响。因此,我们将学习个体差异

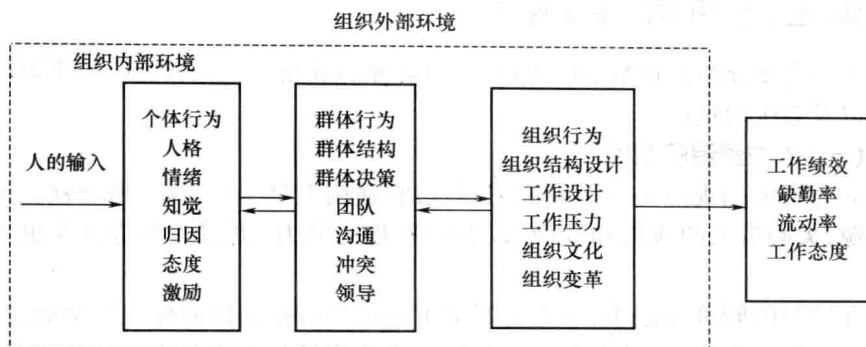


图 1-1 组织行为学的内容体系

的相关内容——个性和情绪,知觉和归因,以及工作态度,并且在学习激励理论的基础上研究和探讨激励的技术和方法。

## （二）关于群体行为的研究

个体、群体、组织是不可分割的统一体。如果把组织看成一个系统,那么,群体便是构成这个系统的子系统,个体则是群体和组织的基本构成要素和单元。群体中每个成员的行为都可能影响群体中其他成员,或被其他成员所影响。也就是说,人在群体中的行为比个人单独活动要复杂得多。因此,我们将学习群体行为的基础,研究影响群体绩效的因素和群体决策,学习团队知识及如何建设高绩效团队;学习沟通和人际关系,冲突及其解决,领导方式和领导工作的有效性,从而帮助管理者和个人更好地理解、诊断和改进他们在其中发挥作用的群体。

## （三）关于组织系统的研究

工作专业化程度、规范化程度、授权程度和组织价值观都会对个体行为和组织运行效率产生重要的影响。我们将学习影响组织结构设计的因素及如何更好地进行组织设计;学习工作设计以及如何更好地进行工作压力管理;学习如何塑造、强化和变革组织文化以及如何更好地进行组织变革。

组织行为学的研究目的是提高管理者描述、解释、预测和控制人的行为的能力。个体的差异、激励技术、群体的互动、沟通和冲突、领导方式、组织结构、组织文化等这些变量都是影响组织中员工行为的重要因素。在这些因素的相互影响和作用下,员工的行为主要表现在工作绩效、缺勤率、流动率和工作态度四个方面。因此,在组织行为学三个层次的学习中,我们重点分析各种变量对工作绩效、缺勤率、流动率和工作态度的影响,并进一步探讨预测和控制这些行为的方法和策略。

## 四、组织行为学的基本观点

本书主要介绍四种基本的观点:人力资源的观点、权变的观点、结果取向的观点以及系统的观点。

### (一)人力资源的观点

人力资源的观点是一种发展的观点,它强调人是所有组织、所有社会的核心资源,关心员工的成长和发展,以获得更强的能力、更多的创造以及更大的成就。

在传统的管理方法中,管理者对员工进行严密控制以确保工作绩效,其管理方法是指令式的、控制性的。相比之下,人力资源的观点是支持性的,它帮助员工成为更杰出的、更有责任感的人,并尝试创造一种气氛使员工愿意为组织贡献他们所有的才能。这种观点假设为员工拓展能力和提供机会将促进组织绩效的提高,而且当员工更充分地发挥自己的能力时,能获得更好的工作满意感。

### (二)权变的观点

传统的管理理论提供了管理的“最好方法”,认为存在一种正确的计划、组织、授权、分派工作的方法,这种正确的方法可以适用于各种类型的组织。管理原理被认为是具有普遍性的。今天,人们已普遍认识到,没有一种方法会在任何情况下都适用,情境要比以往复杂得多,处理不同的问题需要采取不同的行为学方法,这就是组织行为学中的权变观点,即在不同的情景下要采用不同的方法,以达到预期效果。

权变方法的优点在于,主张在采取行动之前首先要考虑环境因素,而不提倡采取基于对人的普遍性假设的习惯做法。在组织行为学的研究当中,权变的方法具有直观逻辑性。不同的组织在价值、态度、需求、经验等方面存在明显的差异,因此,要找到一个普遍适用并在各种环境下都奏效的原理是不可能的。我们必须用一种权变的框架来研究和应用组织行为学。

### (三)结果取向的观点

所有的组织都要实现某种产出,或者说追求某种结果。大多数组织的主导目标都是提高劳动生产率,获得组织价值的最大化。劳动生产率是衡量社会和组织对资源的利用情况的重要标准。

劳动生产率往往是以经济上的投入和产出来衡量的,但是人力和社会的投入和产出也是十分重要的。例如,如果较好的组织行为可以导致员工更大的满足感,就会促成一定的人力产出。同样地,如果员工发展计划的副产品是素质更高的社会成员,就会产生良好的社会效益。

### (四)系统的观点

系统的观点要求管理者以整体的观点、动态的观点、各个要素相互联系相

互作用的观点看问题。将组织视为一个系统,意味着组织内部有多个关键变量,而且这些变量以复杂的关系相互影响。某个事件可能看起来仅仅与某个人或某个部门相关,但实际上它可能会对组织的其他部分产生或多或少的影响。因此,管理者在采取行动之前,必须超越与该事件直接相关的情境范围,以便在更大的系统中考察各种影响因素。

整体的观点强调组织行为学是从整体的人、整体的群体、整体的组织和整体的社会系统出发来看待人与组织的关系。它主张对组织中的人采取跨情境的观点,以尝试理解尽可能多的影响人的行为的因素,对问题的分析不是依据孤立的事件或问题本身,而是依据影响它的整个环境。

## 第二节 组织行为学的发展历程

### 一、组织行为学的缘起

组织行为学的产生源于对劳动生产率与劳资关系的关注,主要的代表人物有亚当·斯密、查尔斯·巴贝奇、罗伯特·欧文和弗雷德里克·泰勒。

#### (一) 亚当·斯密

亚当·斯密于1776年出版的《国富论》提出了劳动的基本重要性,重点强调劳动分工会使生产效率大幅提高。他列举制针业来说明。“如果他们各自独立工作,不专习一种特殊业务,那么他们不论是谁,绝对不能一日制造20枚针,说不定一天连一枚也制造不出来。他们不但不能制出今日由适当分工合作而制成的数量的 $1/240$ ,就连这数量的 $1/4800$ 恐怕也制造不出来。”

分工促进劳动效率大幅提高的原因有三个:第一,劳动者的技巧因专业而日进;第二,由一种工作转到另一种工作,通常会损失不少时间,有了分工,就可以免除这种损失;第三,许多简化劳动和缩减劳动的机械发明只有在分工的基础上方才可能。

#### (二) 查尔斯·巴贝奇

1832年,英国数学家查尔斯·巴贝奇出版了《论机器与制造业的经济》一书,进一步发展了亚当·斯密关于劳动分工的利益的思想,分析了分工能提高劳动生产率的原因。巴贝奇还指出,脑力劳动与体力劳动一样可以进行分工。

在劳资关系方面,他强调劳资协作,强调工人要认识到工厂制度对他们有利的方面。这也同弗雷德里克·泰勒在几十年后发表的论点很相似。他提出



一种固定工资加利润分享的制度,认为这种制度有以下的好处:一是每个工人同工厂的发展和利润的多少有直接关系。二是每个工人都会关心浪费和管理不善的问题。三是能促使每个部门改进工作。四是鼓励工人提高技术和品德,表现不好者减少分享的利润。五是出于工人同雇主的利益一致,能消除隔阂,共求繁荣。

### (三) 罗伯特·欧文

企业家罗伯特·欧文 18 岁就拥有了自己的第一家工厂。欧文的管理思想基于“人是环境的产物”这一法国唯物主义学者的观点,他认为,好的环境可以使人形成良好的品行,坏的环境则使人形成不好的品行。他对当时很多资本家过分注重机器而轻视人的做法提出了强烈批评,并采用多种办法致力于改善工人的工作环境和生活环境。在工厂里,欧文通过改善工厂设备的摆设和搞好清洁卫生等方法,为工人创造出一个在当时看来尽可能舒适的工作场所。他还主动把工人的工作时间从 13~14 小时缩短到 10.5 小时。

欧文在工厂内推行了一种新的管理制度,其核心是废除惩罚,强调人性化管理。欧文所推行的这种无惩罚的人性化管理在当时几乎是一个奇迹。同时,部门主管考核员工,经理考核部门主管,并辅之以越级申诉制度,开创了层级管理的先河,也有利于劳资双方的平等沟通和矛盾化解。此外,欧文还创办了劳工食堂,创建了工人消费合作社,设立了工人医疗和养老金制度等。

### (四) 弗雷德里克·泰勒

古典管理学家、科学管理的主要倡导人弗雷德里克·泰勒在他的主要著作《科学管理原理》一书中提出了科学管理理论。

泰勒一生大部分时间关注的就是如何提高生产效率这一问题。他认为,这不但要降低成本和增加利润,而且要通过提高劳动生产率增加工人的工资。实施科学管理的结果是提高了生产效率,而高效率是雇员和雇主实现共同富裕的基础。

## 二、组织行为学的发展脉络

### (一) 工业心理学的兴起

西方组织行为学的研究历史可以追溯到 20 世纪初,把心理学的知识开始应用于工业企业的是德国心理学家斯特恩,他在 1901 年提出“心理技术学”这一概念。后来,心理学创始人冯特的学生,出生于德国、侨居美国、受聘于哈佛大学的美国心理学家闵斯特伯格开始进行心理技术学的具体研究工作。他在哈佛大学建立的心理学实验室是工业心理学(industrial psychology)的基地,他的研究要点是用心理测验等方法去识别最适合从事某种工作的人,并把他们安置在最适合的工作岗位上;研究在什么样的心理状态下,才能够使每个工人获



得最大满意的产量,符合个人和企业双方利益,同时也研究疲劳和劳动合理化的问题。他于1912年发表了著作《心理学与工业效率》,并被称为“工业心理学之父”。

这一时期,相继又有一些心理学家将心理学应用于工业企业,他们根据人的个性心理差异,对员工的选拔、使用、培训和考核等问题进行研究,逐步形成了“人事心理学”。有一些心理学家对设计符合人的生理和心理需要的工作环境、工作对象和工作程序进行研究,以减轻人的疲劳程度,防止意外事故的发生,使劳动合理化以提高劳动效率,形成了“工程心理学”或称“工效学”。

工业心理学早期是以个体为研究对象,研究成果主要是对工作中个体差异的测定、劳动合理化、改进工作方法、建立最佳工作条件等方面。这个时期的研究者们研究的范围比较狭窄,还缺乏社会学和人类学的观点和论据,也未能注意到工作的社会环境、人际关系、领导和被领导的关系,以及组织机构本身所具有的社会性。

## (二)霍桑实验与人际关系理论

乔治·埃尔顿·梅奥通过霍桑实验(Hawthorne Experiment, 1924—1932),于1933年出版了《工业文明中人的问题》一书,系统地提出了人际关系理论(human relation theory),为组织行为学的形成奠定了实验和理论基础,他在西方心理学界被公认为工业社会心理学的创始人和管理心理学的先驱。

人际关系理论主要观点是:人是社会人,应从社会、心理角度调动人的积极性;生产效率主要取决于员工的“士气”,企业组织内部存在“非正式群体”,新型的领导能力在于通过员工心理需要的满足来达到提高效率的目的。

人际关系理论的出现和逐渐闻名于世引起了更多的管理学者和专家对人的行为的研究,如勒温创建的群体动力理论、莫雷诺创建的社会测量学和马斯洛创建的需要层次理论,这些理论的形成和发展为组织行为学的形成奠定了理论基础。

## (三)行为科学

1949年在美国芝加哥大学召开的一次跨学科的科学会议上,大家都认为可以利用当时在自然科学和社会科学两方面所取得的成果来研究人的行为问题,经过讨论,把这门综合性极强的学科定名为行为科学(behavior sciences)。从这时起,行为科学成为对企业员工在组织中的行为以及这些行为产生的原因进行分析研究的学科,它的研究范围涉及员工的需要、动机、个性、情绪、态度,特别是人群之间的相互关系等内容。

## (四)管理心理学

1958年,美国斯坦福大学的莱维特正式开始用“管理心理学”(management