

Human Resource Management



21世纪高等院校人力资源管理专业教材新系

(第三版)

组织行为学 Organization Behavior

张 德 吴志明 编著



NLIC 2970712813



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



Human Resource Management

21世纪高等院校人力资源管理专业教材新系



(第三版)

组织行为学 Organization Behavior

张德 吴志明 编著



NLIC 2970712813

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press
大连

© 张 德 吴志明 2011

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 张德, 吴志明编著. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2011. 1

(21 世纪高等院校人力资源管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0221 - 0

I. 组… II. ①张…②吴… III. 组织行为学 - 高等学校 - 教材
IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 250499 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连北方博信印刷包装有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 482 千字

印张: 23 3/4

2011 年 1 月第 3 版

2011 年 1 月第 11 次印刷

责任编辑: 李 彬 石建华 况淑芬

责任校对: 惠恩乐

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0221 - 0

定价: 36.00 元

目 录

第1章 绪论	1
学习目标	1
1.1 组织与组织行为	2
1.2 组织行为学的发展阶段	8
1.3 组织行为学的研究方法	17
本章小结	26
关键概念	26
复习思考题	26
补充阅读材料	27
第2章 个体的基本心理过程与心理特征	28
学习目标	28
2.1 社会知觉与归因	29
2.2 能力与人格	34
2.3 态度	43
2.4 价值观	50
2.5 学习与行为塑造	54
个案分析	58
本章小结	59
关键概念	59
复习思考题	60
补充阅读材料	60
第3章 组织中的个体心理与行为	61
学习目标	61
3.1 个体与组织的关系	62
3.2 员工在组织中的态度	67
3.3 组织社会化	75
3.4 组织公民行为	78
个案分析	82
本章小结	84
关键概念	85
复习思考题	85

补充阅读材料	85
第4章 激励理论及其应用	87
学习目标	87
4.1 基本概念	87
4.2 马斯洛的需要层次论	90
4.3 卢因的群体动力论	95
4.4 赫兹伯格的双因素理论	97
4.5 弗隆的期望理论	101
4.6 亚当斯的公平理论	103
4.7 斯金纳的强化理论	105
4.8 麦克利兰的需求理论	107
4.9 波特和劳勒的综合激励模式	109
4.10 激励的一般原则和方法	110
个案分析	116
本章小结	119
关键概念	120
复习思考题	120
补充阅读材料	121
第5章 工作压力	122
学习目标	122
5.1 工作压力：成因与影响	123
5.2 压力管理	133
5.3 员工帮助计划	138
个案分析	141
本章小结	143
关键概念	144
复习思考题	144
补充阅读材料	144
第6章 群体心理与群体行为	145
学习目标	145
6.1 群体的基本问题	145
6.2 群体行为特征	155
6.3 团队及团队建设	160
个案分析	167
本章小结	168
关键概念	169
复习思考题	169

补充阅读材料	169
第7章 沟通	170
学习目标	170
7.1 沟通的基本问题	171
7.2 有效的沟通	179
个案分析	184
本章小结	185
关键概念	185
复习思考题	185
补充阅读材料	186
第8章 领导	187
学习目标	187
8.1 领导的内涵	187
8.2 领导特质理论	190
8.3 领导行为理论	195
8.4 领导的权变理论	202
8.5 领导理论的新发展	207
个案分析	212
本章小结	216
关键概念	216
复习思考题	217
补充阅读材料	217
第9章 决策	218
学习目标	218
9.1 决策的基本问题	218
9.2 个体决策行为的特点	226
9.3 群体决策的特点与方法	230
个案分析	237
本章小结	239
关键概念	240
复习思考题	240
补充阅读材料	240
第10章 冲突	241
学习目标	241
10.1 冲突的基本问题	242
10.2 冲突管理	251
10.3 合作与竞争	255

0601	个案分析	259
0701	本章小结	261
0701	关键概念	262
1701	复习思考题	262
0701	补充阅读材料	262
第11章 组织结构与设计		263
2801	学习目标	263
2801	11.1 组织设计的基本问题	263
2801	11.2 常见的组织结构形式	269
0801	11.3 组织结构发展的新趋势	274
7801	个案分析	279
7801	本章小结	280
7801	关键概念	280
0901	复习思考题	280
2901	补充阅读材料	280
第12章 组织文化		282
5005	学习目标	282
5105	12.1 组织文化的内涵	282
0105	12.2 组织文化的特性	285
0105	12.3 组织文化对组织行为的影响	287
7105	12.4 组织文化的影响因素	288
7105	12.5 组织文化与员工需要层次	290
8105	12.6 群体价值观与组织凝聚力	292
8105	12.7 组织道德与组织公共关系	295
8105	12.8 组织风气与员工行为管理	298
0505	12.9 组织物质环境与员工养成教育	301
0505	12.10 组织文化建设步骤	302
7505	12.11 组织文化建设的心理机制	307
0505	12.12 领导者与组织文化建设	309
0405	个案分析	315
0405	本章小结	317
0405	关键概念	317
1405	复习思考题	317
1405	补充阅读材料	318
第13章 组织变革与发展		319
1205	学习目标	319
2205	13.1 组织变革的概念	319

13.2 变革的动力与阻力	325
13.3 组织变革的程序	331
13.4 组织发展的干预技术	334
13.5 工作设计与组织发展	342
13.6 团队组织发展的过程与策略	348
个案分析	354
本章小结	361
关键概念	361
复习思考题	361
补充阅读材料	362

第1章 / 绪 论

学习目标

首先,要知道组织与组织行为的概念以及两者之间的关联,对于这两者有个基本的了解;其次,要明白组织行为学的发展阶段,要知道组织行为学的产生和发展以及对于各个学派的了解;最后,对于组织行为学研究分类和研究方法必须要清楚,从而对于组织行为学有个轮廓。

组织是人们群体活动的主要形式,是人的社会性的重要表现。人们在工作 and 生活中经常和各种各样的组织发生关系。企业、机关、学校、医院、军队、研究机构和群众团体都是组织的具体形态。社会的组织程度越高,说明人类的力量越大。因为人类的力量本质上是组织的力量。现代社会人类在科学技术、经济、社会文明发展等方面都取得了巨大成就,这些成就的取得正是高度组织起来的现代人力量的集中表现。在现代社会,组织是基本的实体单元,无处不在,无时不有。我们工作、学习和生活的相当部分时间都是在林林总总的组织中度过的。组织建立、管理的方式会影响我们工作的性质和效率,也会影响到我们生活的质量、精神的感受和活动的自由。

组织是由人组成的,又是由人来管理的。几乎每个人都是一些组织的成员,在其中工作、学习和生活。同时,我们和许多组织有利益相关的关系,我们赖以生存的资源要由组织来提供,我们是各类组织所提供商品和服务的消费者及顾客,我们服务社会的愿望也要通过加入一定的组织而得以实现。此外,还有一些人是组织的管理者,想方设法提高组织的效率和效益。因此,组织与人息息相关。组织需要人,没有人组织就无法运转,无法存在;反之,人也需要组织,组织为人提供工作、学习和生活的条件,是人们满足自身需要的手段之一。所以,组织在人的生活、工作和社会发展中有着重要的地位,组织的有效运作离不开对组织行为及其规律的研究。

本书研究组织行为这个领域,涉及两个基本问题:第一个是组织对其成员的思想、感情和行动的影响方式。我们所处的组织会影响我们观察世界的方法、我们对待工作的态度以及对我们自己的看法,也会影响到我们在执行任务过程中的行为以及作为组织成员的责任。组织行为学试图阐明组织影响其成员的种种方式,研究人在组织中的行为,揭示组织有效整合个人规范自律的规律,以创造、管理更大规模、更为有效的组织。第二个问题涉及组织的各个成员的行为方式及绩效对整个组

织绩效的影响。组织对其成员活动的协调方式决定了组织的自身发展是否会成功。对每个人来说,进入其视野的组织比比皆是,所以在组织行为的理解方面,大家易于找到共同的标准。通过研究组织如何制约个人以及个人如何影响组织,有助于人们从新的角度看待问题,丰富我们对日常生活、工作的认识,进而不断完善组织的管理,使人类的群体活动更加和谐。

1.1

组织与组织行为

组织比比皆是,留给我们的印象各不相同。有些组织待人热情真诚,办事认真高效;有的组织对人冷若冰霜,办事拖沓推诿。理解组织及其各种行为表现,是组织行为学研究的重要问题,为此我们必须首先明确这个最基本的概念。

1.1.1 组织

现实中的组织形形色色,人们对组织认识的角度各有差别。因此,不同学派对组织的定义见仁见智,甚至争论不休。例如,有人认为“组织是追求一定目标的社会实体——组织的存在是为了实现一定的目标,而组织成员的行为是对这些目标理性的追求”。也有人说,“组织是一个开放系统——是依托环境而求生存的‘输入—产出’转换系统”。依照强调组织内部制度建立的观点,“组织是契约的集合体,它由许多成文或不成文的契约构成,组织成员根据契约的规定进行工作,获得相应的酬报”。而强调组织内权力平衡的论点则认为,“组织是各种权力的集合体——它是由各种权力集团组合而成的,各集团为满足自身的利益和要求,力图控制或影响组织对各种资源的分配”。因此等等,莫衷一是。为方便考虑,必须在对有关观点广泛讨论的基础上,就一些共性的内容,如组织的基本含义、组织和环境的关系、组织的演变、组织与管理等问题达成共识,作为进一步探讨的基点。

1) 组织的定义

组织是对完成特定使命的人的系统性安排。组织之所以存在,是因为它能够满足人们在日常生活和社会活动中的种种需要,这些需要日趋复杂化、多样化,仅仅通过孤立的个体活动无法自我满足,于是出现了人们的群体活动。在群体活动中,为了协调不同人的行为,就会按照一定的关系,建立特定的规则。这种活动正式化、稳定化的结果就导致组织出现。家庭、乐队等社会组织出现便是如此。比如,对音乐爱好者来说,独唱可以是个体活动,合唱必须是群体活动,各有乐趣。一群退休的音乐工作者为了感受合唱的乐趣,自发组成了合唱团,选出了团长、指挥,定期活动,为社区义务演出,大家非常投入,干得不亦乐乎。

对经济组织而言,其产生的基本原因在于某些生产、经济活动的规模超过了单个人能力的极限,同时又具有技术上的不可分性,必须通过团队劳动才能完成。因此,组织是一群人的集合,为了完成共同的使命和目标,组织成员按照一定的方式相互合作结成有机整体,从而形成单独的个人力量简单加总所不能比拟的整体力

量。在这个意义上,组织活动扩大了人的活动范围,增强了人们认识、改造客观世界的能力。

在许多情况下,人们需求的满足方式是多元化的,既可能通过个体活动实现,也可能由群体活动的组织提供。如何选择,除了个人的兴趣、爱好、习惯之外,起决定作用的是两种方式的效率比较。当组织活动的效率高于个体活动时,便会在人们长期的自然选择比较中逐渐胜出。一个典型的例子便是学校的出现和发展:知识传授的方式可以是师傅带徒弟式的个体活动,也可以是学校教育式的组织活动,在社会发展到一定程度后,后者具有更高的效率,于是便取代了前者。同样,MBA教育的出现与发展,也是因为学校培养管理人员的效率高于企业内部经验积累师徒传承的培养方式,从而适应了大型工商企业的发展对职业经理人员的需求。

我们对组织的界定固然简明,但也包含了任何一个组织的存在都必须具备的三个条件:

(1) 组织是人组成的集合

组织是由人构成的,同时组织活动也需要一定的物质资源。因此组织既是物质结构,又是社会结构。组织活动的资源配置是通过人来完成的,有人群就可以形成组织,没有人群便不会有组织。

(2) 组织适应目标的需要

任何组织都有其基本的使命和目标。企业是为了生产产品、提供服务、满足顾客需要,教育机构是为了培养人才,医院的存在是为病人提供健康服务等。组织的使命和目标说明了组织存在的理由。

(3) 组织通过专业分工和协调来实现目标

为了完成自己的目标,组织必须开展实际的业务活动(统称作业工作),如医院的诊治、学校的教学、工业企业的生产等。组织是直接通过作业活动来完成组织目标的,而作业活动的展开又离不开相应的人力资源(员工)、物力资源(原材料和机器设备)、财力资源(资金)和信息资源(各种数据和情报)等的运用作为条件,否则作业活动就成了“无米之炊”。为了保证作业活动基本过程的顺利、有效进行,还需要开展另一方面的活动——管理。因此,组织中的活动便由此实现其基本的专业化分工——作业和管理两大类。由于专业化和分工是提高工作效率的根本途径,在每一类组织内部的功能和活动中又会分解,每个人或群体负责做一些专门的工作,这样就把组织的目标、任务分解成各层次、部门、职位的工作,委托一定的群体、个人按照相应的规则去完成,从而形成组织的分工体系。

形成分工关系的个人、群体、部门是组织的一部分,他们的协调互动、密切配合才能保证组织整体目标的实现。这就使协作成为必需,否则组织内部各自为政的混乱现象便在所难免。因此分工和协作是同一个问题的两个方面。分工和协作是组织活动形成互相联系的具有层级关系的网络结构,与此相适应,组织的成员也根据各自的权利、责任制度形成正式的层级指挥体系。这就是组织的层级制内部结构。

2) 组织和环境

任何组织的生存和发展都依赖于特定的客观物质基础和社会条件。存在于组织之外,并对组织产生一定影响作用的外部事物和现象,就构成通常所说的组织环境。

环境包括了人、财、物、气候、市场、技术、文化、政策、法律等自然、技术、文化、经济、政治等方面的要素,不同组织对这些要素的依赖程度各不相同。如社会环境中某一微小的政治因素可能对政党的策略产生重大影响,而抗洪指挥部则会密切关注气候变化。

组织和环境相互作用,不断进行物质、能量、信息的交换。组织依靠环境获得赖以生存的资源和发展机遇,组织的产出、服务为环境所接受的程度是限制组织活动的边界条件。组织活动的效率受制于环境条件的优劣。因此,组织活动必须适应环境的需要。许多组织失败的原因在于不能适应环境。

组织和环境相互作用具体表现为组织和环境中的各种要素、其他组织和个人的相互作用,这些与组织直接作用的其他组织和个人称为利益相关者。如对一个政党而言,选民、结盟的政党、有关的舆论机构等就是其利益相关者;对企业来说,供应商、股东、有关银行、中介机构、分销商、代理商、零售商和顾客等就是其利益相关者。组织和环境之间进行的物质、能量、信息的交换,实际上是通过和它的利益相关者进行交换而实现,组织适应环境的需要本质上也是满足其利益相关者的要求,这些利益相关者构成了组织的特殊环境。

世界是变化的,特别在现代条件下,科学技术日新月异,国际交往日趋频繁,社会联系日益密切,在全球范围内社会经济、政治、文化、科技诸种因素紧密相关,形成有机整体。这就必然导致环境变化空前加快,组织对环境的依赖性与日俱增。因此,组织必须正视环境存在,适应环境变化,不断调整、改革,才能获得发展。

组织要适应环境的变化,必须有良好的信息沟通渠道,及时、准确地感知环境变化,同时要始终保持结构的灵活性。

当然,组织也会影响环境,组织的存在本身就是为了增强人们认识和改造世界的能力,组织活动的结果必然会对环境产生或大或小的影响,组织要为优化社会物质环境和文化环境尽其“社会责任”。成功的组织会对社会产生示范效应,组织失败的教训也会增进人们对世界的认识。但是,在一般的意义上,组织对环境都不可能产生决定性的影响,都必须以对环境的适应为前提。

3) 组织的演变

结构和过程、存在和演变是组织的两种形态。静态地看,组织的存在表现为在某些特定目标下形成的职位、个人之间的关系网络式结构,它一经形成,便具有相对的稳定性。动态地看,组织结构形成后,必然展开活动以完成组织目标,同时要适应环境变化而调整,提高组织的效能,这种运作、变革、发展的过程即为组织的演变过程。因此组织既是一种维持结构,又是一种创造结构。

在社会资源有限的约束下,同类组织往往会为了争夺生存资源、发展机会而展开竞争,形成优胜劣汰的结局。典型的有体育比赛中球队间的角逐、敌对军队之间的征战、市场经中同行业企业间的竞争、世界经济一体化时代国家之间的竞争和理念不同的政党之间的竞争等。具有竞争优势的组织会发展壮大;反之则会衰落、消亡,即所谓“物竞天择,适者生存”。这种竞争给组织形成强大的外在压力,迫使组织不断创造新的优势。

竞争性的环境中,一个组织的竞争优势取决于它与环境(实际上是利益相关者)协调、适应的程度,它决定了组织工作成果的有效性。同时,组织的竞争优势也取决于组织内部的制度和工作效率,它决定了组织能否以较少的资源耗费实现较多、较好的工作成果,即合理的投入产出比。

专业化和分工是提高工作效率的根本途径,也是推动技术进步、组织演变的动因。提高工作效率、有效完成组织目标必然要求组织内部分工的深化、专业化程度的提高,而分工的深化、专业化程度的提高必然导致更高的效率和技术进步。这种水涨船高的正反馈机制是组织演变中分工结构日益复杂的内在机理。当然,分工深化在促进效率的同时,也带来协调的困难,使得管理成本日益增大。在技术水平相对稳定的条件下,工作效率和管理成本的边际比较就决定了分工的深度和专业化的程度,从而决定了组织内部层级结构的复杂程度。

任何性质的组织都有一个适度的规模,组织规模扩大,会带来组织活动的规模效应,即“人多力量大”;也会导致信息交流困难、积极性和灵活性下降,即“三个和尚没水吃”,使管理成本上升。因此,在一定的时期内,规模收益和管理成本的边际比较就决定了组织的适度规模。但随着管理技术的进步,在长期的组织演变中,组织规模在不断扩大。

在组织演变的不同阶段,组织的人员构成、规模、结构不同,和环境的关系也时有变化,因此员工的个人需要和行为,群体关系和行为就会千差万别。因此,在组织演变过程中如何保持满足员工需要和实现组织目标的动态平衡,保持公平和效率的平衡,就成为组织行为学研究的重要问题。

4) 组织和管理

所谓管理,就是在特定的环境下,对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、激励、领导和控制,以达到既定组织目标的过程。如前所述,组织活动可分为基本的两大类:直接导致组织目标完成的作业活动和确保作业活动有效进行的管理活动。由此可见,管理工作是独立进行的、有别于作业工作又为作业工作提供服务的活动,是保证组织正常运行、发展以实现组织目标的手段。二者有密不可分的关系:

(1) 任何组织都需要管理。小到家庭,大到国家,所有组织都是由具有共同目标的人组成的集合,而各个人的观念、志趣、经验、能力不尽相同,矛盾在所难免。因此,组织成员之间的协调是组织存在并正常运行的前提,也是管理的基本内容之一。仅此一点,就足以说明,管理是任何组织都不可或缺的。

(2) 管理的目标是保证组织目标的实现。管理是任何组织不可缺少的,但又不是独立存在的。管理不具有自己的目标,不能为管理而进行管理,管理的终极目的只是保证作业活动的有效进行,为实现组织目标服务。

(3) 管理工作的效果通过组织效率和组织效能来衡量。管理要通过综合运用组织中的各种资源来实现组织的目标。在组织活动中,管理负责把资源转化为成果,将投入转化为产出。由于社会资源的稀缺性,组织从环境中获得的各种资源都是有成本的,任何组织都不可能无偿使用资源。管理的成效好坏、有效性如何,集中体现在它是否使组织花最少的资源投入,取得最大的、合乎需要的成果产出。产出一定、投入最少,或者投入不变、产出最多,甚至投入最少、产出最多,这些都意味着组织具有较为合理的投入产出比,有比较高的效率。同时,管理必须保证组织的产出成果能满足利益相关者的某种需要并被其接受,从而得到环境认可,得以继续生存并发展,这就是组织成果的有效性问题的,也称组织的效能。如果说组织效率涉及组织是否“正确地做事”(即“怎么做”)的问题,那么能否选择“正确的事”去做(即“做什么”)就是决定组织效能的问题。管理的任务就是获取、开发和利用各种资源来确保组织效率和组织效能的不断提高,以更好、更快地实现组织目标,适应社会进步的需要。通俗地说就是“正确地做正确的事”。从典型的经济组织——企业的角度来看,管理工作的效果体现在能否选定顾客真正需要的产品或服务进行生产,以及用最少的资源耗费进行生产两个方面;从政党的角度来看,管理工作的效果取决于能否提出合乎社会需要的政策纲领,赢得公众信赖,以及用较小的成本顺利付诸实施。

(4) 组织的发展演变是管理思想发展、管理技术提高的源泉。随着科学技术的发展,社会的进步,人际交往的技术手段日益先进、多样,空间障碍越来越小,人与人之间联系的效率、有效性大大提高,地域范围越来越大,生产、服务的社会化程度、社会的组织化程度日益提高,组织影响人们生活和工作的广度、深度、强度、力度都在加强。个人与组织相互作用的形式、关联的程度呈现复杂多样化的特点。组织本身也在不断发展演变,组织规模不断膨胀,内部层级结构日益复杂。就企业而言,从工厂制、公司制再到跨国公司,规模成千倍、万倍地扩大;从直线制、直线职能制到事业部制,以至网络化的虚拟企业,组织结构日益复杂。组织规模、结构的演变,增加了管理的难度,给管理提出新的问题。对这些问题的探索、解决便会导致管理思想的发展、管理技术方法的进步,从而使组织的管理成本降低。历史上重大的管理思想和技术突破都是组织的发展演变引起的。离开组织,管理就成为无本之木、无源之水。因此,组织行为学的研究与管理理论是无法截然分开的,两者相辅相成。

1.1.2 组织行为

随着社会的进步,经济的发展,人类生产、生活的社会化程度日益提高,组织活动影响、改变人们的生活的广度、深度的作用也不断增强。随着社会分工的深

化,人们物质和精神需要的增长,社会联系的日益增加,保险机构、志愿组织、猎头公司、网络型企业等崭新的组织形式应运而生,大量涌现,越来越深入地介入人的工作和生活。同时组织为了适应专业化程度的加深、规模收益的要求、专业知识的积累、管理水平的提高,又使得组织规模猛烈膨胀,员工构成不断变化,内部结构日趋复杂,对社会经济、政治、文化和社会心理的影响不断扩大。在当今的世界上,各行各业、林林总总的组织各显其能,蔚为大观。

今天,组织活动影响我们的生活如此之深,以至于任何一个人已不能脱离组织而存在,组织使人们的生活、工作和认识正在发生重大的变革,现代组织中的人们正在受到前所未有的挑战。因此,对组织行为进行深入系统的研究,探讨组织内部结构和演变的规律性,探究组织活动中个体、群体行为的各种因素及相互关系,对于保证人类社会活动的有序进行,增进组织活动的有效性,提高人们的生活质量和福利都是非常重要的。这正是组织行为学产生的必然所在。

由于组织活动的复杂性,因而对组织行为分析和研究也有不同的角度,呈现出多层面的特点。在第一个分析层次上,我们可以把组织看成追求组织目标而工作的个人的集合;在第二个分析层次上,可以把重点放在组织成员在小组、群体和车间工作中的相互影响上;最后,我们可以把组织视为一个整体来分析组织行为。每个层面都表现出独特的观念,并产生了对组织本质和功能自身的见解。

1) 个体

个体是构成组织的最基本细胞,是组织行为学研究的基础和出发点。从组织由人组成这个事实,可以联想到探讨组织行为的一个有效的方法,就是从单个组织成员的角度出发。这种研究组织行为学的方法,把重点放在关于个体行为以及他们对不同的组织政策、实践和过程的反应。在这种研究方法中,以心理学为基础的有关人性、需要、动机和激励等方面的理论是用来说明单个组织成员的行为和绩效的。对诸如价值观、知觉、态度、个性、意志和情感这些因素也予以考虑,并对他们在工作中的个体行为、作风与绩效的影响进行研究。

2) 群体

如果要完成组织目标,组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。人们在一起工作的常规方式是小组、部门、委员会这些组织形式。因此,在组织行为学中,一个可选择的富有成效的研究方法,是分析工作群体的结构、功能,群体的发展过程和内聚力。在群体中人们是如何工作的?决定一个群体团结、富有成效或分散、一无所成的奥妙何在?领导如何影响群体成员以及他们的能力,以便他们通力合作,以较高的生产率工作?这些就是组织中有关群体有效功能所涉及的几个问题。组织行为学的一个重要部分就是把社会心理学的知识和理论应用于研究组织中的群体。在群体这个层次上分析所得的见解不同于研究个人单独工作所产生的见解。

3) 组织

组织行为学也把整个组织作为研究对象,而不仅是把重点放在组织中的个体和

群体上。这种研究方法是把重点放在社会学规律的理论和概念上。研究者力求理解组织结构和组织设计是如何影响组织效率和气氛,有效沟通进行信息传递,认识组织与环境之间关系及其影响,组织变革和发展的规律,从而尽可能提高组织的有效性和效率,改进组织气氛。例如,对各部门分配任务和责任的不同方法,可能会影响这些部门的能力以及整个组织的工作效率,组织所应用的技术、组织规模、组织年限等因素对组织结构、组织效率的影响等,以及组织与外部环境的相互作用与适应等都在考察之列。

在上述组织行为研究的三个基本分析单元——个人、群体、组织中,前两个单元——组织中个人行为 and 群体行为的研究构成组织行为学的微观理论,把组织作为基本的分析单元而进行研究构成组织行为的宏观理论。从不同角度对组织行为的研究并不互相矛盾。反之,它们互相补充。对组织本质、组织效率影响因素的全面、充分理解,要求我们综合运用每个方面所获得的知识。

1.2

组织行为学的发展阶段

什么是组织行为学?这是任何一位初学者都要面对的问题。由于组织行为学是一门新兴学科,其内涵和外延都处在发展变化中,因而对这一问题的回答也就众说纷纭,莫衷一是。美国学者威廉·迪尔认为:“组织行为学是一门应用社会科学,研究工作组织中个人、团体和组织的行为问题。”另一位美国学者安德鲁·J. 杜布林(A. J. Dublin)在他的著作《组织行为学原理》中写到:“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、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为作为研究对象的一门科学。”在他的另一部著作《组织行为学基础——应用的前景》中,他又推崇加拿大学者乔·凯利(Jee Kelly)的定义:“组织行为学的定义是对组织的性质进行系统的研究:组织是怎样产生、成长和发展的,它怎样对各个成员、对组成这些组织的群体、对其他组织以及更大些的机构发生作用。”上述看法的共同之处在于:它们概括地反映了研究的本质内容,但是科学研究的目的是揭示客观现象背后的规律性,组织行为学的研究也不例外,它不会停留在组织中人的行为上,而要进一步揭示行为背后的原因即行为规律性。

据此,本书将组织行为学定义为:研究组织中个体、群体以及组织整体的心理和行为表现及其规律,提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力,以实现组织既定目标的科学。

这个定义有三层含义:

(1) 组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律性。组织行为学既研究人的心理活动的规律性,又研究人的行为活动的规律性,是把这两者作为一个统一体来研究的。人的行为与心理密不可分,心理活动是行为的内在依据,行为是心理活动的外在表现,因此,必须把两者作为统一体进行研究。

(2) 组织行为学的研究范围是一定组织中的人的心理与行为规律。这就说明

组织行为学并不是研究一切人类的心理和行为规律,而是只研究一定组织范围内的人的心理与行为的规律。这种组织范围包括:企业、学校、机关、军队、医院、社区、农村等所有的组织。研究这种种组织中的人的心理和行为规律,不仅是研究单个人的心理和行为,而且还要研究聚集在一起的人的心理和行为的规律。因此又可分为:个体心理与行为、群体心理与行为以及整个组织的心理与行为。

(3) 组织行为学研究的目的是在掌握一定组织中人的心理和行为规律性的基础上,提高预测、引导、控制人的行为的能力,以达到组织既定的目标。组织行为学不是为研究而研究,而是为了通过掌握规律性来提高管理人的行为的能力,特别是采取相应的措施变消极行为为积极行为,以实现组织预期的目标,取得最佳的工作绩效。

组织行为学是研究组织环境中的人的行为规律的科学。它实质上是一门现代管理学科,是管理领域中行为学派的理论和方法的支柱。

1.2.1 组织行为学的产生

组织行为学的产生,是组织演变、管理理论发展的必然结果。人类对组织活动有效管理的历史已超过6 000年,埃及金字塔、巴比伦古城、中国万里长城等古建筑奇迹般的宏伟规模和古希腊民主制度、古罗马法律体系、中国封建社会文官制度的完备运转,就是人类早期组织管理能力的生动证明。散见于有关史籍中的管理思想的萌芽,更使人们感受到古代文明的光辉。当然在漫长的古代社会,生产力处于手工劳动阶段,生产活动一般以家庭为单位进行,自给自足,各类经济组织如奴隶制或封建制的庄园、工匠铺、商行、钱庄等也先后出现,但组织规模都比较小;从社会生活方式上看,由于交通、通讯条件限制,人与人、群体与群体之间联系的障碍多、成本高、有效性低,社会组织主要是部落、家庭、教会、行会、军队和国家,古代社会总体上社会化程度低,生产技术和劳动分工也比较简单。因此,那时对组织活动的管理,基本上是建立在个人观察、判断和直观基础上的传统经验管理,尽管管理思想源远流长,管理理论却进展甚微。

工业革命开始了现代文明的新时代,专利制度促进了技术创新,工作机、动力机相继出现,机器劳动取代手工劳动使社会生产力取得了飞跃性发展,团队工作的规模迅速膨胀。1769年英国首次出现世界上第一个600多人的纺织厂,标志着人类历史上划时代的组织创新——工厂制度普遍建立。使用机器的大规模生产组织所要求的计划性、连续性、规范性、准时性、精确度使管理难度空前增大,管理成本大为上升,大量工厂的经营不善和破产倒闭使传统的经验管理遇到了挑战,改进管理、提高效率、降低组织活动的成本成为当务之急。于是以小瓦特、亚当·斯密、巴贝奇等人为代表,人们开始真正重视组织管理理论的研究,从此生产计划和技术、劳动分工、设备的合理使用等成为管理理论的重要专题,管理思想从经验直觉进入了较系统的研究阶段。英国在组织创新、管理技术上取得的成就使其盛极一时,由于可以从广大的殖民地获得廉价原料供应并高价倾销产品而获得高额利润,