

组织行为学

Organizational Behavior

肖余春 ● 主编

金杨华 葛玲英 姚丽霞 ● 副主编



机械工业出版社
China Machine Press

组织行为学

Organizational Behavior

肖余春 ◎ 主编

金杨华 葛玲英 姚丽霞 ◎ 副主编



机械工业出版社
China Machine Press

本书具有时代性、新颖性、科学性和应用性等特点。全书的结构分四篇 18 章，分别从导言、个体行为、群体行为和组织系统四个方面探讨组织管理中的心理与行为规律。本书的编写力求做到既能系统收录公认的组织行为学经典原理，又能重点选择当前最新的典型成果，如书中增加了“组织承诺”、“团队管理”、“组织学习”和“组织公民行为”等内容。本书力求做到理论联系实际，既要有较好的理论指导意义，又要有较强的应用操作价值。为便于教学，本书除了在各章配有“本章主要内容”、“引导案例”、“本章小结”、“思考题”以外，还在各章后面配有相关“小测试”和“案例讨论”。

本书适用于 EMBA、MBA、硕士研究生、本科生及各级各类管理人员学习使用。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/肖余春主编. —北京: 机械工业出版社, 2009.7
(经济管理类专业规划教材·工商管理系列)

ISBN 978-7-111-27494-0

I. 组… II. 肖… 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 (2009) 第 109803 号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 程 琨 版式设计: 刘永青

北京慧美印刷有限公司印刷

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

184mm × 260mm · 23.5 印张

标准书号: ISBN 978-7-111-27494-0

定价: 38.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
本社购书热线: (010) 68326294
投稿热线: (010) 88379007

FOREWORD

序

It is my great pleasure to write this foreword for *Organisational Behaviour* written by Professor Xiao Yuchun and his colleagues. *Organisational Behaviour* is a very timely addition that brings theoretical and practical knowledge as well as the pleasure of reading to a growing number of readers in China who are increasingly interested in the topic.

As Professor Xiao writes in his Preface, teaching organisational behaviour in China is an immense challenge both to teachers and students in part due to its strong theoretical underpinning on the one hand and contextual specificity in application on the other. Most of the existing theories on organisational behaviour have been derived from western – based empirical research and as such, their utility in the modern Chinese organisational context may be limited. Whilst Chinese managers and students are becoming increasingly aware of some of the concepts and management techniques of organisational behaviour, many of them still lack sufficient understanding of what these concepts really mean and how the techniques can be adapted and applied effectively in the Chinese context. Here, Professor Xiao and his co-authors have done an excellent job in interpreting these western – oriented notions and techniques and illustrating how they can be applied in the Chinese context.

Organisational Behaviour is a substantial volume that covers a wider range of topics that are highly relevant to the effective management of modern organisations in China. It is a very user friendly volume, each chapter containing an opening case, summary, questions, quiz and case study to aid reflective learning. Each thematic topic is dealt with thoroughly, first with an extensive literature review, including the origin of the concept and major developments in the theoretical debate. This is then followed by insightful discussions and analyses of how this applies in practice. This volume will be of great value to organisational leaders, teachers, students and those who are interested in organisational behaviour.

Fang Lee Cooke

Manchester, UK

March 2009

能够为肖余春教授及其同事们写的这本《组织行为学》作序是我莫大的荣幸。组织行为学是一门不断增加理论与实践知识的学科，我也高兴地得知中国出现了大量的对组织行为学感兴趣的读者。

正如肖余春教授在前言中所说，在中国讲授组织行为学对老师和学生来说都是一种挑战，因为组织行为学既有深刻的理论性，又有特殊的应用性。组织行为学现有的理论大多源于西方的实验性研究，所以在现代中国组织环境下的效用会存在一定局限性。中国的管理者和学生对组织行为学的概念与管理技术认识越来越深刻，但其中许多人对在中国环境下理解与应用这些概念和技术存在一定的局限。在这本著作中，肖教授和他的合著者们在解释此类西方观点技术以及阐述如何在中国情境下的应用方面做了卓越的工作。

组织行为学涵盖面很广，涉及中国现代组织有效管理的各个方面。这本著作对读者十分有用，每章附有引导案例、本章小结、练习题、心理测试题、文献回顾，包括概念与理论的由来等。本书既注重理论讨论，也重视实际应用分析。此书对广大组织中的领导、教师、学生以及各类对组织行为学有兴趣的读者会有很大的价值。

方·李·库克
曼彻斯特大学
2009年3月

进入 21 世纪以来，我们的世界发生了巨大变化。信息化、网络化、知识经济、全球化特征催生了许许多多的新型组织，人们的行为也具有新的特点。在新的时代背景下，组织行为学的研究出现了许多新领域，各种创新成果也层出不穷。本着“传承经典，吸收新论”的原则，在长期组织行为学教学的基础上，我们编写了这本教材。

组织行为学是一门多学科的交叉性学科，其中包括心理学及其各个分支、社会学、人类学、政治学、经济学和历史学等多种学科。经过近一个世纪的发展，组织行为学已成为一门相当成熟的学科。今天的组织行为学已成为培养各类管理人才的基础性课程。

在 20 余年的教学实践中，我们深切体会到组织行为学课程给师生带来的挑战性。首先，组织行为学具有极强的理论性，其根本任务是探索组织行为学的内在运行机制和发展规律，在教学过程中必须解决学生对抽象理论的理解和掌握问题。其次，组织行为学又有极强的应用性。在教学过程中教师必须考虑各种原理的可操作性，做到理论联系实际。再次，组织行为学的现行体系具有浓厚的西方学术色彩，很多组织行为学的教科书从形式到内容都是介绍西方学者的各种研究成果，因此，如何结合我国的市场经济和国情，实现本土化教学也成为教学的一个重要任务。最后，组织行为学有广泛的跨学科性质，在教学中如何根据不同教学对象的需要进行教学，做到多水平、多层次、多形式，使教学活动生动活泼、引人入胜也是教学中的重要挑战。

基于此，在多年 MBA、硕士研究生、本科生教学及各类企业培训教学经验的基础上，我们编写了这本《组织行为学》。这本教材具有时代性、新颖性、科学性和应用性等特点。首先，全书的结构分四篇 18 章，分别从导言、个体行为、群体行为和组织系统四个方面探讨组织管理中的心理与行为规律。其次，本书的编写力求做到既能系统收录公认的组织行为学经典原理，又能重点选择当前最新的典型成果。最后，本书力求做到理论联系实际，既要有较好的理论指导意义，又要有较强的应用操作价值。为便于教学，我们除了在各章配有“本章主要内容”、“引导案例”、“本章小结”、“思考题”、“小测试”和“案例讨论”以外，还提供了“综合练习题”。

本书由肖余春主编。各章具体执笔人如下：肖余春（第 1 章、第 8 章、第 10 章、第 13 章、第 14 章）；葛玲英（第 2 章、第 3 章、第 4 章）；金杨华（第 5 章、第 7 章、第 17 章、第 18 章）；王卫红、肖余春（第 11 章、第 12 章、第 16 章）；姚丽霞（第 6 章、第 9 章、第 15 章）。耿科化、谢小霞参与了本书量表的文稿整理，郑喜燕、邵艳梅、鲁玲莉对书稿进行了校对。

在本书编写过程中，我们借鉴吸收了国内外许多学者的研究成果，谨向他们致以诚挚的谢意！本书的出版得到了浙江工商大学工商管理学院和机械工业出版社的大力支持，向它们表示衷心的感谢！特别感谢英国曼彻斯特大学商学院的方·李·库克教授！我在英国访学期间得到了方教授的大力支持与帮助。方教授提出了宝贵的修改意见并亲自为本书写了序。

本书适用于 EMBA、MBA、硕士研究生、本科生及各级各类管理人员学习使用。欢迎使用时提出修改意见，具体联系方式：e-mail: xiaoyuchun@yahoo.com.cn。

肖余春

2009 年 3 月 11 日

教学目的

组织行为学是一门侧重于研究各种组织系统中人们相互作用情况下产生的行为规律，主要包括对个体行为、群体行为、组织行为规律的研究。通过这门课程的学习，有助于了解人们在组织中的行为表现，对于提高管理水平，特别是提高各级管理人员对所属员工的心理和行为的预测、引导和控制的能力，及时地协调个人、个体、组织之间的相互关系，充分发挥员工积极性，有效实现组织目标，取得最佳经济效益和社会效益，具有十分重要的意义。

前期需要掌握的知识

管理学原理、心理学原理等课程相关知识。

课时分布建议

教学内容	学习要点	课时安排	
		MBA	本科
第1章 组织行为学概论	1.1 组织行为学概述 1.2 组织行为学的研究方法 1.3 组织行为学简史	2	2
第2章 人格与态度	2.1 人格 2.2 态度与行为 2.3 工作满意度	2	2
第3章 认识与归因	3.1 认识过程 3.2 对人的认识 3.3 个人的认识：归因 3.4 认识中的错误和管理	2	2
第4章 学习与能力	4.1 学习的类型 4.2 行为的塑造 4.3 学习原理在组织中的应用 4.4 能力 4.5 能力与管理	2	2
第5章 情绪与个体决策	5.1 情绪的概念和分类 5.2 情绪与个体决策 5.3 决策过程和决策理论 5.4 个体决策的偏差和启发式	2	2

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		MBA	本科
第6章 动机与激励	6.1 需要、动机与行为 6.2 动机的理论与模型 6.3 激励过程 6.4 激励与管理	2	2
第7章 组织承诺与工作倦怠	7.1 组织承诺的概念和维度构成 7.2 组织承诺的形成及效应 7.3 心理资本与工作倦怠 7.4 心理资本的培育与工作倦怠的预防	2	2
第8章 群体与团队	8.1 群体概述 8.2 群体动力 8.3 团队概述 8.4 团队的管理	2	2
第9章 沟通	9.1 沟通概述 9.2 人际沟通 9.3 组织沟通 9.4 管理与沟通	2	2
第10章 领导	10.1 领导概述 10.2 领导理论 10.3 领导理论发展新趋势	2	2
第11章 权力与政治	11.1 权力概述 11.2 政治与权力 11.3 印象管理	2	2
第12章 冲突与谈判	12.1 冲突概述 12.2 冲突的过程 12.3 冲突的解决 12.4 谈判与管理	2	2
第13章 组织结构与设计	13.1 组织结构设计概述 13.2 组织设计的因素及关键技术 13.3 组织设计方案	2	2
第14章 技术与工作设计	14.1 技术与工作设计概述 14.2 工作设计的方法 14.3 工作特征模型	2	2
第15章 人力资源管理	15.1 人员选聘 15.2 培训与开发 15.3 绩效评估 15.4 组织中的人力多元化管理	2	2
第16章 组织文化	16.1 组织文化概述 16.2 组织文化构成 16.3 组织文化类型 16.4 组织文化的作用 16.5 组织文化的创建和维护	2	2
第17章 组织变革与组织创新	17.1 组织变革的类型 17.2 组织变革的动力和阻力	2	2

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		MBA	本科
第 17 章 组织变革与组织创新	17.3 组织变革的过程和理论 17.4 组织创新及其影响因素	2	2
第 18 章 组织学习与组织公民行为	18.1 组织学习及学习型组织的特征 18.2 组织学习过程与理论 18.3 组织公民行为的概念和内涵 18.4 组织公民行为的作用和塑造	2	2
课时总计		36	36

- 说明：(1) 在课时安排上，MBA 可以安排 36 学时，也可以安排 48 学时；管理专业本科生安排 36 学时，非管理专业的本科生可以考虑安排 48 学时，以补充相关的专业知识。
- (2) 讨论、案例分析等时间已经包括在各个章节的教学时段。
- (3) MBA 教学可以考虑合并成模块化设计，每个模块为一个教学单元，每次选择一个案例进行讨论。
- (4) 教师可以根据需要适当增减讲授内容。

目 录 CONTENTS

序
前言
教学建议

第一篇 导 言

第1章 组织行为学概论	2
引导案例	2
1.1 组织行为学概述	3
1.2 组织行为学的研究方法	15
1.3 组织行为学简史	21
本章小结	25
思考题	26
小测试	26
案例讨论	26

第二篇 个 体 行 为

第2章 人格与态度	32
引导案例	32
2.1 人格	33
2.2 态度与行为	45
2.3 工作满意度	49
本章小结	53
思考题	53
小测试	54
案例讨论	55
第3章 认识与归因	57
引导案例	57
3.1 认识过程	57
3.2 对人的认识	61
3.3 个人的认识：归因	63

3.4 认识中的错误和管理	66
本章小结	70
思考题	71
小测试	71
案例讨论	72

第4章 学习与能力	75
引导案例	75
4.1 学习的类型	75
4.2 行为的塑造	79
4.3 学习原理在组织中的应用	81
4.4 能力	86
4.5 能力与管理	89
本章小结	93
思考题	93
小测试	93
案例讨论	94

第5章 情绪与个体决策	96
引导案例	96
5.1 情绪的概念和分类	96
5.2 情绪与个体决策	98
5.3 决策过程和决策理论	100
5.4 个体决策的偏差和启发式	102
本章小结	106
思考题	106
小测试	106
案例讨论	106

第6章 动机与激励	108
引导案例	108
6.1 需要、动机与行为	109

6.2 动机的理论与模型	111	9.1 沟通概述	177
6.3 激励过程	114	9.2 人际沟通	179
6.4 激励与管理	116	9.3 组织沟通	182
本章小结	120	9.4 管理与沟通	186
思考题	121	本章小结	191
小测试	121	思考题	191
案例讨论	122	小测试	192
第7章 组织承诺与工作倦怠	123	案例讨论	193
引导案例	123	第10章 领导	194
7.1 组织承诺的概念和维度构成	124	引导案例	194
7.2 组织承诺的形成及效应	125	10.1 领导概述	195
7.3 心理资本与工作倦怠	127	10.2 领导理论	199
7.4 心理资本的培育与工作倦怠的 预防	130	10.3 领导理论发展新趋势	212
本章小结	133	本章小结	216
思考题	133	思考题	216
小测试	134	小测试	216
案例讨论	135	案例讨论	217
第三篇 群体行为		第11章 权力与政治	220
第8章 群体与团队	138	引导案例	220
引导案例	138	11.1 权力概述	220
8.1 群体概述	139	11.2 政治与权力	224
8.2 群体动力	147	11.3 印象管理	226
8.3 团队概述	153	本章小结	226
8.4 团队的管理	161	思考题	227
本章小结	167	小测试	227
思考题	167	案例讨论	228
小测试	168	第12章 冲突与谈判	229
案例讨论	173	引导案例	229
第9章 沟通	176	12.1 冲突概述	229
引导案例	176	12.2 冲突的过程	231
		12.3 冲突的解决	234
		12.4 谈判与管理	235
		本章小结	237
		思考题	237

小测试	237	16.1 组织文化概述	307
案例讨论	238	16.2 组织文化构成	309
 第四篇 组织系统			
第13章 组织结构与设计	242	16.3 组织文化类型	310
引导案例	242	16.4 组织文化的作用	312
13.1 组织结构设计概述	242	16.5 组织文化的创建和维护	314
13.2 组织设计的因素及关键技术	249	本章小结	318
13.3 组织设计方案	255	思考题	318
本章小结	265	小测试	318
思考题	266	案例讨论	319
小测试	266	 第17章 组织变革与组织创新	323
案例讨论	266	引导案例	323
第14章 技术与工作设计	269	17.1 组织变革的类型	324
引导案例	269	17.2 组织变革的动力和阻力	326
14.1 技术与工作设计概述	269	17.3 组织变革的过程和理论	329
14.2 工作设计的方法	273	17.4 组织创新及其影响因素	331
14.3 工作特征模型	279	本章小结	334
本章小结	284	思考题	334
思考题	284	小测试	334
小测试	284	案例讨论	334
案例讨论	286	 第18章 组织学习与组织公民行为	337
第15章 人力资源管理	288	引导案例	337
引导案例	288	18.1 组织学习及学习型组织的特征	338
15.1 人员选聘	289	18.2 组织学习过程与理论	340
15.2 培训与开发	292	18.3 组织公民行为的概念和内涵	343
15.3 绩效评估	296	18.4 组织公民行为的作用和塑造	345
15.4 组织中的人力多元化管理	299	本章小结	347
本章小结	302	思考题	347
思考题	302	小测试	347
小测试	303	案例讨论	348
案例讨论	304	 附录A 综合练习题	351
第16章 组织文化	307	参考文献	360
引导案例	307		

第一篇

导 言

PART 1

第1章 组织行为学概论

组织行为学概论

□ 本章主要内容

- 组织、组织行为、行为科学
- 人性假设理论
- 管理者三要素理论
- 组织行为学研究的基本方法

□ 引导案例 利用信息技术提高小企业的业绩

特里·帕特索斯·斯坦利女士是波士顿短期租赁公司的总裁，这家公司首创了为商务人士出差提供寓所租赁的服务，以此来替代较贵且不大方便的宾馆。自 1995 年开办以来，该公司发展速度很快，2001 年她管理的公寓已有两百多套。为降低成本和让顾客满意，斯坦利一直在努力探索如何胜任不同的管理角色。

作为一家迅速成长的公司的总裁，斯坦利要做的决策很多。作为企业家，她通过扩增她所管理的公寓套数来增加提高收入的机会。她使用互联网，通过一个很有影响力的互联网网址吸引顾客。作为一个混乱应对者，她需要处理一些突发的问题，如夜间水管破裂。因而，公司的所有成员都必须能够相互联系，利用电子邮件等个人信息设备对顾客的问题迅速予以响应。作为一个资源分配者，她要决定在公寓装修和档次的提高上花多少钱。她通过互联网与寓主保持密切的联系，例如，在网上给寓主发送寓所的装修效果图。作为一个谈判者，她要与其他组织（如从事清洁和粉刷业务的企业）签订合同，争取以最适合的价格获得公司所需的服务。

由于有两百多套公寓要照看，波士顿短期租赁公司的信息管理就必不可少，斯坦利作为监控者的角色因而也就十分重要。她开发的先进的计算机系统有助于她了解入住率、顾客意见和其他关于服务质量方面的指标，并据以评估公司的业绩。该系统提升了她对出现的问题予以迅速回应的能力。作为一个传播者，她运用信息技术给员工提供客人到达和离开的动态信息。作为一个发言人，她经常给那些不了解公寓情况且有可能成为顾客的人打电话，打消他们的疑虑，建议他们选择公寓而不是住在某家有名的连锁宾馆里。

斯坦利深知管理公司亲力亲为的重要性。她和她的员工一起欢迎新客人，像一般宾馆里的行李搬运员、门卫和前台服务人员一样为客人做事，客人那里有问题总能与她联系上。她的员工不多，包括木工、电工、室内装饰员、维修工等。作为他们的领导者，她鼓励员工为客人提供快速的服务。她也是一个联络者，在客人与为客人提供诸如干洗、餐饮、美容美发等服务的组织之间建立联系通道。她热爱自己多样性的工作，乐于接触住在公寓里的资深管理者、演员和海外来客。

像波士顿短期租赁公司这样的小企业业主或管理者始终都要担任上面提及的所有管理角色。斯坦利将信息技术与人性关怀很好地结合起来，能胜任各种管理角色的工作。她的公司规模在不断扩大，营业收入也不断增多。

信息技术已经越来越深刻地影响组织行为的各个方面。波士顿短期租赁公司利用互联网进行管理,通过一个很有影响力的互联网网址去吸引顾客,这反映了在全球化的今天,组织行为学需要有新的创新与发展。

1.1 组织行为学概述

1.1.1 组织行为学的定义

组织行为学是采用系统分析的方法,研究一定组织中人的心理和行为的规律,从而提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力和组织的绩效,以实现组织既定目标的科学。

美国学者 A. J. 杜布林 (A. J. Dubrin) 曾经定义:“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、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作为研究的对象。”在其著作《组织行为基础——应用的前景》一书中,他还推崇蒙特利尔大学管理学教授和组织心理学家乔·凯利 (Joe Kelly) 所提出的定义:“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 (Stephen P. Robbins) 给出的著名定义是:“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。”

就以上定义,需着重领会以下几点:

第一,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。人的行为与心理是密不可分的,心理活动是行为的内在表现,行为是心理活动的外在表现,因此,必须把两者作为统一体来进行研究。

第二,研究范围是一定组织中的人的心理和行为规律。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,如工厂、商店、学校、机关、军队、医院等。研究这种组织中的人的心理和行为规律,不仅是研究单个的人的心理和行为,还要研究聚集在一起的人的心理和行为规律。因此,研究范围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。

第三,方法是系统分析的方法。组织行为学不是孤立地研究一个组织中的个体、群体和组织的心理和行为,而是采取系统分析的方法来研究它们。从系统观来看,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,而很多的群体又组成为一个组织,因此,群体又是组织这个大系统的子系统。它们均自成系统而又相互密切联系,不可分割。而且由于它们都处在社会环境这个更大的系统中相互联系,相互作用,因此它们又都是社会环境的子系统。

第四,研究的目的是提高预测和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。现在人们对于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、工程设计、工作压力。

1.1.2 组织行为学的相关概念

1. 组织

此处所说的组织主要指正式组织,即为社会生活的需要而产生的,在法律及道义的意义具有存在合理性的组织。组织是社会分工的产物,它是应社会生活的需要而产生,从事一般单个个体无

法承担的社会活动,或者因组织的形成而在社会活动中发挥比单个个体更大的功能,因此,组织至少由两名成员组成。组织的活动总是朝向一定的目标,这种活动目标既反映了社会分工的结果,又决定了组织作为社会存在的必要性和合理性。在这个目标的指导下,组织才可以将其成员或部门的行动统一和协调起来,并使组织成员的个人利益与组织利益趋于一致,至少不发生冲突和对抗。实现了组织的目标,也就有可能实现组织成员个人的目标。在追求组织目标的过程中,组织既要满足组织成员的基本需要——这样才能维系成员对组织的向心力,又要抑制组织成员的某些需要——这样才能把不同成员有效地结合在一起,共同实现组织目标。

组织内部总有一定的结构和分工,组织通过一定的规章制度等规范系统,确定成员之间、部门之间的关系,工作活动的范围,以及地位、权力和利益的分配。

组织还是一个开放的社会技术系统。说组织是一个开放系统,是指组织要同其所处的社会环境进行信息交换。封闭的组织系统是不存在的。组织成员来自社会的各个地方、各个阶层,会把社会因素的影响带到组织活动中来,把组织的影响带到社会环境中去。说组织是一个社会技术系统,是指组织在以人为核心的活动中,既存在社会性的因素,如权力和利益的分配、组织成员或部门间的关系等,又存在技术性的因素,如物质技术设备、组织活动的工艺、技术程序等。这两方面的因素相互联系、相互影响。这里还要强调两个问题:一个是文化因素对组织的影响,另一个是中国组织所处的社会环境诸因素的联合作用。

综上所述,组织是在一定的社会文化环境中的有某种目标、有一定的内部结构和分工的社会技术系统。

2. 组织行为

组织行为是组织种种外显动作和活动的总和。组织行为学着重研究的是作为组织成员的人的行为或组织水平的行为。行为是可解释、可预测的,分析和研究行为就是为了能解释、预测和控制行为。说行为是可解释的,是因为行为是环境和人格的函数,用公式来表示,即

$$B=f(E,P)$$

式中, B 代表行为 (behavior); E 代表环境 (environment); P 代表人的人格 (personality); f 代表函数。

根据这种关系,只要我们弄清了作为组织行为原因的环境因素和人格因素,我们就可以对已发生的组织行为做出合理的解释。说组织行为是可预测的,是因为根据行为与环境和人格的函数关系,只要我们能准确观测环境因素和人格因素,我们就可以准确预测将要发生的行为。当然,所有这些还只是理想的追求。这里做了两个条件假设:弄清影响行为的环境因素和人格因素,准确测量这些因素。行为科学目前的发展水平还不能完全做到这些,这就给解释和控制行为带来许多困难。

组织行为学在分析和研究组织中人的行为时,通常从三个水平上来进行分析。第一个分析水平是个体水平。在这个水平上,我们主要分析行为与个体心理活动的关系。心理是种精神现象,无法直接观测,只能通过与其有关的物质现象去推测。行为就是心理活动的物质相关物。通过分析个体的行为,我们能够了解人的社会知觉、情绪与情感、需求与动机、社会态度、价值观以及人格心理特征等。第二个分析水平是群体水平。在这个水平上我们主要分析行为与直接的微社会环境的关系,以及在这种微社会的环境中产生的某种社会心理现象,如正式群体与非正式群体、群体动力、人际关系及人际沟通等。第三个分析水平是在组织水平上的分析,我们主要分析行为与更大范围的社会环境的关系,如组织结构及其与组织行为绩效的关系,组织文化及其建设、组织发展、组织变革以及领导行为等。

3. 行为科学

行为科学 (behavioral sciences) 的名称最早出现在美国。1949 年在美国芝加哥召开的一次有自然科学家和社会科学家参加的讨论会上,行为科学的名称第一次被提出。1953 年,美国福特基金