

第一篇 绪论

一、引言

《组织行为学概论》是研究一定组织中个体心理与行为、群体心理与行为、领导心理与行为以及组织心理与行为的科学。它使领导、管理者掌握其心理与行为变化的规律性及与环境的适应程度，提高对个体心理与行为的预测能力、引导与控制能力，并及时协调个体、群体、领导在组织中的相互关系，充分发挥人的积极性、创造性，同时加速组织变革，促进组织目标的实现。

二、组织行为学结构

《组织行为学概论》结构见图 1-0-1。

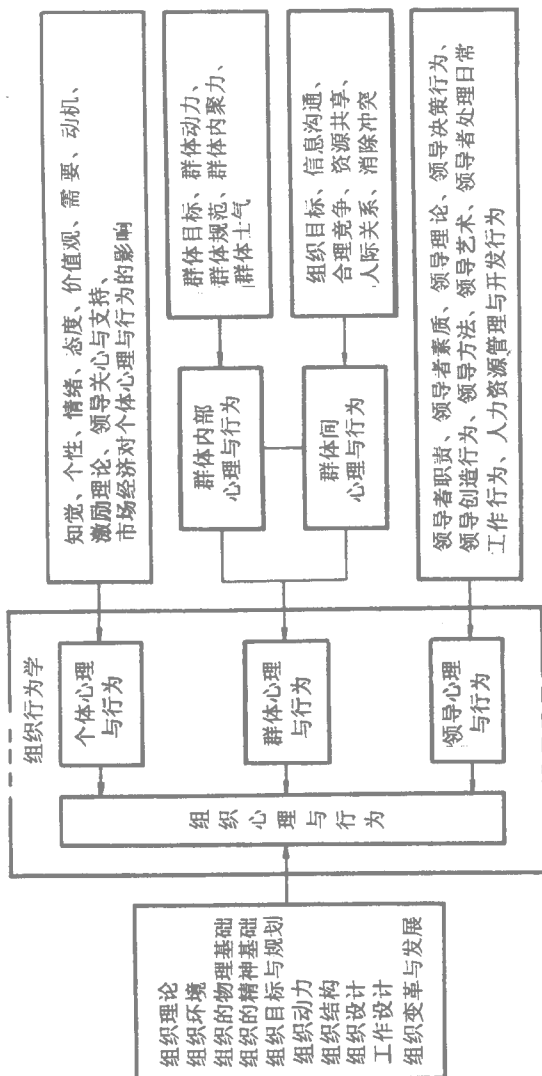


图 1-0-1 《组织行为学概论》结构框图

第一章 组织行为学概述

第一节 组织行为学的产生与发展

一、组织行为学的内涵

(一) 组织的内涵

1. 任何人都离不开组织

在人类社会活动中，人们自觉或不自觉地都以个体或群体形式为实现一定目标开展或参与某种社会活动，并且都在和组织打交道，包括工人、农民、学生、军人、干部……，党员、团员、少先队员……。任何人都离不开组织，当然，若没有人也就不存在组织。所以，人与组织密不可分。

2. 什么是组织

组织，一般讲，是应社会生活需要而产生，在法律及道义上具有存在的条件，为了达到自身目标而结合在一起的、具有一定关系的一群人组成的实体，并且是一个由心理、社会、技术和经济等要素构成的复杂系统。

也有人把为了实现组织目标对组织的资源（人、财、物、信息）进行有效配置的活动过程称为组织。

3. 组织的特点及构成

——组织的特点

● 组织是一个系统

组织的活动总是朝向一定的目标；组织内部总有一定的结构和分工；组织是一个开放的社会技术系统；还受文化因素、传统观念的影响。

● 组织是社会分工的产物

组织分正式组织和非正式组织。正式组织经一定部门批准，有一定的组织结构、机构、编制、职务与职位等，非正式组织是由某种利益或行为，松散结合在一起的一些群体。

——组织系统构成

● 组织分三个系统

从管理的角度，组织行为研究领域可分为三个系统：技术系统，即机器—机器系统；②社会技术系统；即人—机器系统；③社会系统，即人—人系统。

● 组织行为学重视人的心理与行为研究

组织行为学研究以人为核心，特别注意人的心理因素、社会因素对人的行为的影响；注重分析社会环境、组织环境与人的行为的关系。

（二）组织行为学的内涵

1. 什么是组织行为学

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

2. 组织行为学研究的对象

组织行为学研究一定组织中的人及其心理与行为，包括个体心理与行为、群体心理与行为、领导心理与行为和组织心理与行为。既研究人的心理活动的规律性，又研究人的行为的规律性，是把两者作为一个统一体来研究的。

组织行为学研究的核心问题是调动人的积极性，挖掘人的创造力。

组织行为学主张，管理应满足组织成员的合理需要；重视并发挥非正式群体的积极作用，使之与组织目标协调一致；强调组织发展与组织变革；致力于组织的人力资源开发和利用。

3. 组织行为学的研究范围

组织行为学是研究一定组织中的人的心理与行为规律，包括个体心理与行为、群体心理与行为及整个组织的心理与行为，不是研究一切人类的心理和行为规律。

4. 组织行为学的研究方法

组织行为学是用系统分析的方法进行系统研究。即把个体放到群体系统中研究，把群体和领导者与领导班子分别作为一个子系统放到组织系统中研究，把组织作为一个子系统放到社会环境系统中研究，并对个体、群体、领导、组织子系统相互关系加以分析研究。

5. 组织行为学的研究目的

组织行为学研究的目的是在研究掌握一定组织在一定社会环境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，同时，变消极因素为积极因素，有效达到既定的组织目标。

6. 组织行为学的特点

组织行为学有四个特点：

● 跨学科性

组织行为学涉及行为科学、管理学以及政治学、经济学、历史学、生物学、生理学等社会科学、自然科学等。

● 层次性

组织行为学的研究对象分四个层次：

第一层是个体。指一定组织中的个体心理与行为，包括知觉、个性、价值观、态度、需要、动机、挫折及对工作的满意度等。它是组织行为学研究的基础和出发点；

第二层是群体。指一定组织中的群体心理与行为，包括群体的形成、结构、动力、特征、规模、内聚力、群体建设、群体决策等；

第三层是组织。从整个组织角度研究其成员的心理与行为，包括领导活动、权力、沟通、组织结构、组织设计、组织发展与变革；以及研究外部环境与组织的相互关系，包括环境的变化、环境对组织的影响、组织对环境的反作用等；

第四层是社会环境。任何一个组织都受到所处社会环境的影响，为了把组织心理与行为研究清楚，还必须对社会环境进行研究。

组织行为学四个层次关系见图 1-1-1。

所以，组织行为学要把四个方面，即四个层次有机结合，系统地协调地加以研究。

● 适应性

组织行为学要研究各级管理人员如何根据不同环境、

不同组织、不同心理特征的人采用不同的理论及管理方式，使其适应不同的组织、不同的组织环境。

● 两重性

包括组织行为学的多学科性；组织行为的研究对象，即“人”的两重性，管理的两重性。

因此，组织行为学除了不同的社会制度下具有不同的阶级性外，还具有一切社会具有的科学性方面，为我们吸收和借鉴当今世界各国包括资本主义发达国家的管理理论、经营管理方法提供了条件。

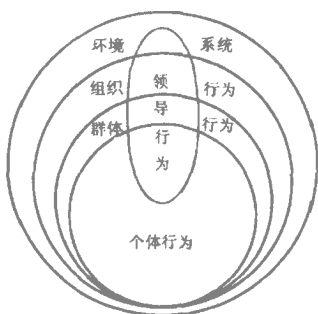


图 1-1-1 组织行为学四个层次关系示意图

（三）研究组织行为学的必要性

1. 社会发展的需要

组织行为学是管理学理论中非常重要的分支。正如行为科学家赫西 P. Hersey 和布兰查德 K. H. Blanchard 合著的《行为管理学》中所说的：“这一世纪来社会的转变是惊人的。我们已由一个农业社会进展成为一个机动性的工业社会。……当我们生长于这一富足的黄金时代而高兴的时候，同时却发现自己翻滚于一连串的冲突——这些问题不能单凭用科学技术的技巧予以解决，需要社会技巧。我们所遭到的许多极严重的问题并不在于‘物’而在于‘人’”。

社会以惊人的速度继续发展，开始进入信息社会，高新技术为社会高速度、高效率、高效益、全球化提供了技术保

证。据有关资料介绍,80年代美国公司用于信息设备的投资达1万亿美元,到1994年,美国办公室和家庭中使用的计算机近一亿台,比世界其他地区拥有的计算机总和还要多。所有公司不仅建立了内部计算机网络,并与地区的、国家的和跨国网络相联接,实现信息的快速传递、处理和资源共享,可算是高度信息化。但是生产率提高不多,公司的状况没有得到根本改善,使美国的企业家认识到光学先进的技术还不够,还要重视人的作用,因为,“人是最宝贵的资产”,企业的竞争实质是人材的竞争,是领导者的人力资源管理与开发能力的竞争,因此,社会各界认为,要重视提高企业家素质,强调员工要知识化,建设团队文化,发挥员工的参与精神,明确社会责任,同时还强调市场驱动,企业要主动适应市场需要,促进组织变革和组织发展,进行组织重建。

所以,以人的心理与行为以及组织的变革与发展为研究对象的组织行为学越来越受到重视。

2. 组织行为学的作用

组织行为学是管理科学理论发展到一定阶段才产生的,至今已有几十年的发展历史,通过组织行为学研究,对提高管理水平,实现以人为中心的管理,具有重要意义和作用。

——管理者要重视人的因素,善于挖掘人的潜在能力。

组织行为学认为:

●人是企业的主体,要通过人(个体、群体及领导者)实现企业目标;

● 科学技术越发展，越要重视人的因素。因现代化程度越高，脑力劳动比重越来越大。电脑是靠人来开发和控制的。

● 主张建立以人为中心，而不是以生产为中心的管理制度，进而充分发挥人的积极性、主动性和创造性。

—— 重视研究个人需要，把满足个人的合理需要与实现组织目标有机结合。

—— 不可忽视客观存在的非正式组织，把正式组织和非正式组织作用结合起来，为实现组织目标服务。

—— 重视领导行为研究，调节、完善领导与被领导者的关系，提高领导行为的有效性。

—— 重视组织设计、组织变革和组织发展的研究。

因此，美国社会系统学派的代表、管理学家切斯特·巴纳德 Chester I. Barnard 把企业看成是一个由物质的、生物的、个人的和社会的几方面因素构成的综合系统。把组织看成是人与人之间“合作的联盟”，因而把各类因素的协调视为管理问题的核心。所以，每一个人必须自觉克服各自的局限性，相互协作；而组织为其生存和发展，必须尽力满足其成员的需要，从而调动成员的积极性，促进组织的发展。

二、组织行为学的发展阶段

（一）组织行为学的由来

组织行为学是 60 年代末、70 年代初产生于美国，兴起于西欧、北欧、日本等国，70 年代后期传入中国，并在实践

中应用和检验,1985 年 1 月我国在北京成立了中国行为科学学会,开始对组织行为学进行系统研究。

1. 中国古代思想家对人的心理与行为的研究

中国古代思想家对人的心理和行为早作了研究。如《孙子兵法》在战争中强调领导者本身的能力与修养对整个作战活动的重要性,强调内部的同心原则。如诸葛亮的“隆中对”,在他尚未出山前,对当时各个势力集团作了透彻分析,并提出相应的对策,为刘备取胜制定了战略目标。

2. 从管理实践产生组织行为学

泰罗(F. Taylor)和吉尔布雷斯创立了科学管理理论,开展了对工人劳动动作和时间的研究,其关系如图 1-1-2。

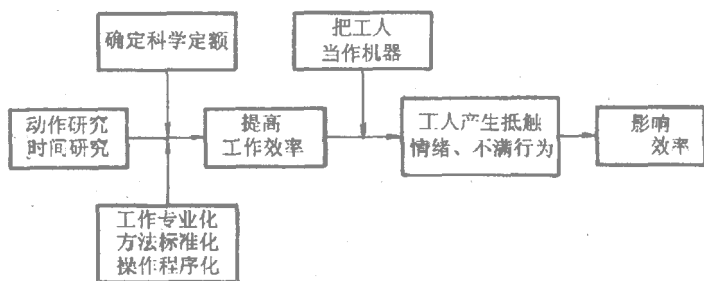


图 1-1-2 科学管理与行为的关系

美国女管理学家(吉尔布雷斯的妻子)莉莲·吉尔布雷斯(L. Gilbreth),发现并提出在强调科学管理同时,应注意研究工人心理。管理人员不关心工人只卡定额会引起工人不满情绪,也会影响工作效率。她于 1914 年出版了一本《管理心理学》,比较系统地阐述了个体心理与行为的关系。第二次世界大战前夕,西方国家工业中推行工业心理学,主

要测定工作中个体差异，以个体为研究对象。本世纪 20 年代起，“霍桑实验”已发现了工作群体的重要性。

被称为“科学管理之父”的泰勒，他由一名钢铁公司的技工晋升为车间工段长、总技师、总工程师，有丰富的第一线生产管理经验，通过对工人劳动动作和时间的研究，制定了劳动生产定额，实行计件制，使工人劳动生产效率提高几倍到十几倍，但由于他把工人当作机器的附属品，当作“经济人”片面强调金钱刺激，忽视了人的社会需求，使工人产生抵触情绪和不满行为，影响了工作效率，引起了社会极大关注，1924 年美国科学院以及哈佛大学心理学教授梅奥（Elton Mayo）先后派实验小组到霍桑工厂作实验，经过 8 年时间，分别作过照明实验、福利实验、群体试验、谈话试验等，发现工人为了维护班组内部的团结，可以放弃物质利益的引诱；发现有的个体认为，人群关系比福利更重要。梅奥据此提出“非正式群体”的概念，并得出三点结论：

- 生产条件的变化固然影响劳动者的生产热情，但生产条件与生产效率之间并不存在直接的因果关系；

- 生产条件并非是增加生产的第一要素；

- 改善劳动者的士气（态度）及人与人之间的关系，使人们心情愉快地工作并对自己的工作感到满足，这才是增加生产、提高工效的决定性因素。所以，古典的科学管理已不能适应社会发展的需要，应当重视“人群关系”研究人的需要、动机与行为，便产生了行为科学，后来又从对人的行为研究发展到对组织行为的研究，又产生了组织行为学。具体讲，1985 年，美国斯坦福大学的莱维特（H. J. Leavitt）正

式使用“管理心理学”代替工业心理学，重视群体心理研究，后来又提出“组织心理学”。50年代末期，美国大学的管理学院和研究生部的教师成立“组织行为学”小组，确立“组织行为学”研究课题。从此以后，“组织行为学”沿用至今。所以，组织行为学是管理学发展的必然结果。

3. 组织行为学的分类

80年代，组织行为学分为以主要研究个体和群体的心理和行为的微观组织行为学和以主要研究组织行为的宏观组织行为学。

组织行为学在国外已成为管理院校的大学生和研究生的必修课，美国康乃尔大学等专门设有组织行为学系。

组织行为学的产生与发展，参见图 1-1-3。^①

(二) 组织行为学发展阶段

组织行为学的发展按美国管理学家托马斯·彼得斯(Thomas J. Peters)和罗伯特·小沃特曼(Robert H. Waterman)的分析，可分为四个阶段，对应有四种类型：

第一阶段，1900—1930年，属封闭的理性模式。把组织看成一个封闭系统，把管理的重点放在组织内部，研究如何有效地利用已有资源，提高生产效率，生产更多的产品，获得更大利润。把组织中的人看作是只有经济需要的理性的人，忽视对人的管理，忽视对人的需要的满足，忽视人的社会心理的需要，一切按事先规定的规章制度、原理、原则办事。

孙彤编著：《组织行为学》，中国物资出版社，1992年5月，第15页。

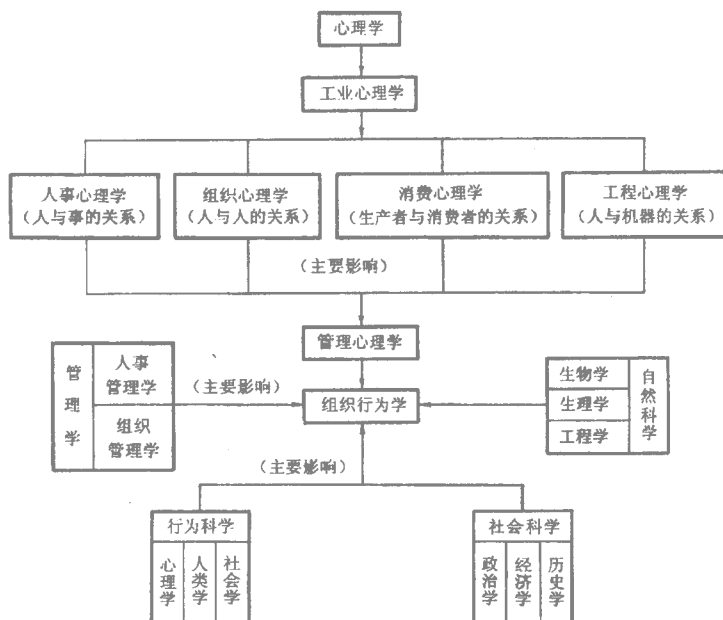


图 1-1-3 组织行为学的产生与发展

第二阶段,1931 – 1960 年,属封闭的社会性模式。在对封闭的理性模式批评分析后,一批新的管理学家经“霍桑实验”后把组织看成为一个封闭的社会性模式。把人当作“社会人”来看待,重视人的社会、心理需求,重视改善企业内部人与人的关系,出现了“人际关系学”。同时,麦克里格等在二战后提出了著名的 X、Y 理论。X 理论认为,人生来懒惰,必须严格监督和控制;Y 理论认为,大部分人都有创造性,都愿意把工作做好,应赋予责任,激发其创造性。

第三阶段,1961 – 1970 年,不少人把组织看作为开放的理性模式,也有人叫管理科学。把组织管理归结为简单明

了的、用数量表示的工作目标和工作成果。同时，注意了外部环境因素对管理工作的影响，但过于强调依靠计算机采用定量的理性方法作决策。

第四阶段，1971 - 至今，把组织当作开放的社会性的模式。强调组织的生存价值、社会作用和性格特征，强调人是企业组织的中心，不仅考虑企业经济指标，还要考虑满足人的需要、情感等。

在组织管理学发展过程中，逐步趋向于综合，同时还具有以下三种趋势，为组织行为学研究创造了有利条件。

- 由原来的基层管理为主发展到以高层管理为主；
- 由日常业务性管理为主发展到以经营战略性管理为主；
- 由原来以物为中心的管理发展到以人为中心的管理。

第二节 组织行为学与相关学科的关系

一、组织行为学与管理心理学

目前，我国有些学者认为，组织行为学也就是管理心理学，但实际上既有联系又有区别。

心理活动与行为是密不可分的。心理活动是行为的内在表现，只能用行为来衡量和表现；行为是心理活动的外在表现，是在一定心理活动指导下进行的。

所以，管理心理学在研究心理规律时，不能不研究行

为。组织行为学在研究行为规律时，同样不能不研究心理活动。

但组织行为学与管理心理学又有区别：心理活动是内在的，行为是外在的；管理心理学的理论基础和理论来源主要是心理学，侧重于把心理学的原理、原则应用于管理方面，它着重研究作为行为的内在表现的这种心理活动的规律性，而组织行为学则是把行为科学、心理学、社会学、人类学等原理、原则应用于组织管理，着重研究作为心理的外在表现的这种行为规律，不但有理论研究，而且有管理方面具体应用方法研究，如组织设计和工作设计等。

当然，当代心理学的研究为组织行为学提供了有关认知、情感、能力、人格、需要与动机、态度与工作满意度、决策过程、学习与培训、激励与工作压力等方面大量知识及研究方法。

另外，从分析管理领域中人员对象层次看，由个体→群体→组织。

从把心理学原理应用于不同的领域来分析，经历了从普通心理学→工业心理学→组织行为学。其关系如图 1-1-4 所示。

二、组织行为学与行为科学

按照美国管理百科全书对行为科学下的定义，即行为科学是运用研究自然科学那样的实验和观察方法，来研究在一定物质和社会环境中的人的行为的科学。它是一门综合性科学，它包括一切与行为有关的学科，如图 1-1-5 所示。

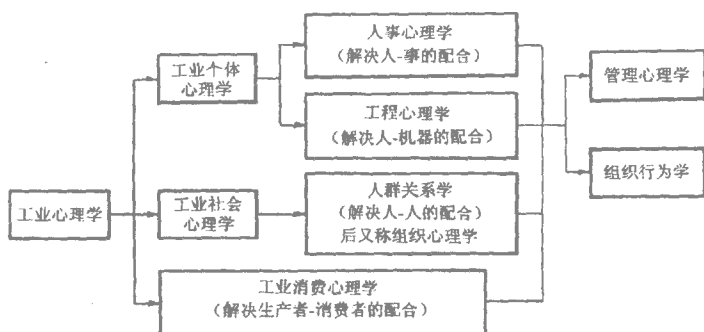


图 1-1-4 工业心理学到组织行为学发展过程

行为科学应用的范围极广，把行为科学的知识和原理运用于各种组织的管理，就构成组织行为学。

另外，组织行为学与社会学，与文化人类学也有密切的关系。社会学注重研究从微观到宏观的社会系统。组织行为学从社会学的研究中吸取了有关社会关系、社会结构、群体行为等方面的知识。

组织行为学与文化人类学关系密切，文化因素也是组织行为学研究所考虑的因素之一。

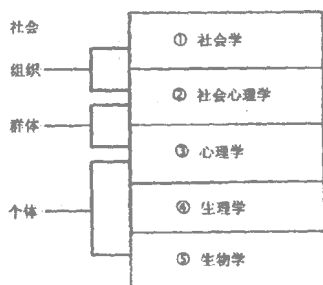


图 1-1-5 一般的行为科学关系

思考题

1. 什么是组织行为学？它与相关学科的关系。
2. 从组织行为学的产生与发展，阐述研究组织行为学的必要性。