

第二篇组织行为学

第一节组织行为学概述

模块一：组织行为学的定义与内容

1. 组织行为学的定义

(1) 组织行为学是对组织情境下**人的思考、感受、活动的内容和方式**的系统研究。
定义中组织中的人是**广义的**，包括**个体和群体**。

(2) 组织行为学具有**系统性**，体现在**研究内容和构成学科**。

研究内容：把组织作为一个系统；整体大于部分之和。

构成学科：心理学、社会学、人类学、政治学、伦理学。

2. 组织行为学的研究内容

组织行为学所关注的**自变量与因变量之间的关系**，简单地概括如下：

- (1) **主要因变量**：生产率、缺勤、流动、组织公民行为、工作满意度；
- (2) **主要自变量**：个体水平、群体水平、组织水平、混合水平的变量（领导和个人与组织的关系）；
- (3) **最新进展**：积极组织行为学、组织神经科学、关注组织行为的整体性、跨文化组织行为学。

3. 组织行为学的发展历史

(1) **早期的工业心理学派**：工业心理学的萌芽与发展（基础）。其代表人物和事件包括：
1901年，德国心理学家斯特恩，**首次提出“心理技术学”**。
1913年，德国心理学家雨果·芒斯特伯格在《心理学与工业效率》中**首次指出对人的行为进行研究**。
1914年，美国管理学家莉莲·吉尔布雷斯出版《管理心理学》，**强调工人的个性与需求是科学管理的前提**。
第一次世界大战推动了工业心理学（人员测评研究）的发展。
20世纪20年代开始，工业心理学开始全面兴起。

(2) **古典管理学派**
科学管理理论（泰勒）是指通过研究实现最小的投入换得最大的产出，最大限度地提高员工的工作效率。
行政管理理论（法约尔）对管理者的职能进行了明确的界定（计划、组织、指挥、协调、控制）。
科层结构理论（韦伯）则注重劳动分工、有明确的等级界定、详细的规章制度以及非人格化的人际关系。
“社会人”理论：巴纳德提出影响努力的三要素：**协作意愿、共同目标以及信息交流**。

(3) 行为学派

• **人际关系理论**：梅奥（1880-1949）**霍桑研究（霍桑实验）**；卡耐基（1888-1955）《如何赢得朋友和影响人》；马斯洛（1908-1970）**五需求层次模型**；麦戈里格（1906-1964）**X理论和Y理论**。
• **行为科学理论**：斯金纳（1904-1990）**强化理论**；麦克利兰（1917-1998）**成就动机理论**；兹伯格[赫茨伯格]（1923-2000）**“双因素”理论**；海克曼（1940-2013）**工作特征模型**。

(4) 权变学派（基础是实证主义）

权变理论认为，组织管理是一个动态的过程，没有绝对有效的模式或方法，要根据**组织所处的环境和内部条件的变化随机应变**。

(5) 系统学派

系统学派是指将组织作为一个有机整体，把各项管理业务看成相互联系的网络的一种管理流派。该学派**重视对组织结构和模式的分析**。从系统的观点来考察管理的基本职能，可以把企业看成是一个**投入-产出系统**，投入的是物资、劳动力和各种信息，产出的是各种产品（或服务）。

模块二：组织行为学的研究方法

1. 问卷调查法与访谈法

（1）问卷调查法（纸笔）

问卷调查以**书面提出问题**的方式收集资料。可分为**开放式**（不提供任何具体答案）、**封闭式**（选取提供的答案）两大类。

（2）访谈法（面对面进行）

一般是采用**开放式的问题**，用于探究深层次的原因或对**新问题**做探索性的研究。访谈法可以分为**深度访谈**、**小组访谈**等。[]

2. 实验研究法

实验研究法是由研究者根据**研究问题的本质内容设计实验**，控制某些环境因素或无关变量，使得实验环境比现实相对简单，通过对可重复的实验现象进行观察，从中发现规律的研究方法。其中**处理（也叫操纵）的因素叫自变量**，**观察的因素叫因变量**。首发资料网课押题+V：fq5772

可以分为**实验室实验**（实验条件的控制更加严格）和**现场实验**（不保证严格控制实验环境，霍桑实验）。

3. 观察研究法

观察研究法是指在**自然的或适度控制**的情境下，依据研究目的，对某种现象或某个行为做有计划和系统的观察，依据所记录的信息，通过客观的分析和解释得出研究结论的方法。

4. 案例研究法（也叫个案研究）

需要通过多种渠道收集资料，并把所有数据资料汇合在一起进行交叉分析，是一种全面的、综合性的研究思路。适用于**对某个复杂问题或新现象进行深入和全面的考察**。是一种**实证研究**（不脱离现实环境）。

第二节 个体行为

模块一：知觉与归因

考点一.知觉的概念、过程与偏差

1. 知觉的概念

（1）知觉是指个体为了**给观察到的对象赋予一定的意义**，而进行的**组织和解释感觉印象**的过程。知觉是一种**积极、能动的认识过程**。

知觉的能动性主要体现在四个方面：

第一，知觉具有**选择性**；（有目的地把某些刺激信息或刺激的某些方面作为知觉对象）

第二，知觉具有**整体性**；（对刺激进行加工整合，保持知觉完整）

第三，知觉具有**理解性**；（对知觉对象做出解释）

第四，知觉具有**恒常性**。（知觉映像保持相对的稳定性）

（2）直觉类型分为**物体知觉**和**社会知觉**。

物体知觉是对自然界中机械、物理、化学、生物等现象的知觉，包括**空间知觉、时间知觉和运动知觉**。

社会知觉是对由人的社会实践所构成的社会现象的知觉，包括对他人的知觉、人际知觉、自我知觉和角色知觉。

2. 知觉的过程

根据达夫特等的观点，知觉的过程包括五个阶段：注意→组织→解释→检索→判断。

- (1) 注意。从背景中分离出知觉对象的过程。
- (2) 组织。形成一个整体形象的过程。
- (3) 解释。对经过组织的抽象概念加以解释并赋予一定的意义。
- (4) 检索。会对与当前事件相关的过去事件的一些信息进行回忆。
- (5) 判断。对所解释的信息给予聚合和加权处理，得出一个最终的结论。

3. 知觉的偏差

- **首因效应**（第一印象效应）：人对人的知觉中留下的第一个印象，以同样的性质影响着人们再次的知觉。
- **近因效应**：在知觉的过程中，最后给人留下的印象最为深刻，对以后该对象的印象起着强烈的影响。
- **晕轮效应**（以点概面）：指在知觉过程中，某一行为特征的突出印象扩大成为整体行为特征的认知活动。
- **对比效应**：在知觉过程中，我们对人的评价不是孤立进行的，是通过对其他人进行相对比较做出的。
- **与我相似效应**：人们倾向于喜欢那些与自己相似的人。
- **刻板效应**（定型效应或定势效应）：在头脑中把形成的对某类知觉对象的形象固定下来，并对以后有关该类对象的知觉产生强烈影响的效应。

考点二. 归因的概念与偏差

1. 通过对观察到的行为结果进行分析并推断其原因的过程称为**归因**。

2. 人们常常会在归因过程中出现导致归因失真的偏差，常见的归因偏差包括基本归因错误和自我服务偏见。

基本归因错误：解释他人的行为表现时，倾向于高估内部特质与态度等个人因素的影响。

自我服务偏见：解释自己的行为时，倾向于把成功归因于自身能力和努力等内部因素。

考点三. 归因的主要理论

归因理论是关于**知觉者解释和推断自己与他人行为原因**的社会心理学理论，是激励下属的理论基础之一。

1. 海德的归因理论——1958年，海德，《人际关系心理学》

海德认为，人们会像科学家一样对周围的事件进行分析、理解和推断，并且有预测和控制环境的基本需要，提出事件发生的原因包括：**内部因素和外部因素**。

内部因素：属于自己控制范围内的个人因素，包括努力程度、态度、人格、动机和能力等。

外部因素：属于自己控制范围之外的一些情境因素，包括工作的难易程度、外界压力、天气的变化等。

2. 对应推断理论

该理论主张，外在行为同个体的内在品质是相互对应的。因此，从一个人的外部行为可以推断出他对应的动机、人格、态度等内在品质。对应推断理论的要点主要有三个：

- (1) **非共同性效应**：当个体的行为结果跟大多数人不同时，推断这种行为是由内在品质决定。
- (2) **社会期望**：当个体的行为不符合社会规范或社会期望时，更容易将该行为归因于个体的内在品质。
- (3) **选择自由性**：如果一个人的行为是自由选择的结果，倾向于认为这种行为与个体的内在品质是对应的。

3. 三维归因理论

三维归因理论指出，人们对行为的归因过程总是涉及三个因素，即**客观刺激物、行动者和情境**。客观刺激物和情境属于外部因素，行动者属于内部因素。

对上述因素中取决于行为的三个变量：**一致性、一贯性、区别性**。

- **区别性**：描述**客观刺激物**，即行动者是否对同类其他刺激做出相同的反应；
- **一致性**：描述**人**，即其他人对同一刺激是否也做出相同的反应；
- **一贯性**：描述**情境**，即行动者在任何情境是否都表现出类似的行为。

4. 维纳的归因理论（20世纪70年代）

从个体的归因过程出发，研究人们对成败的归因倾向。影响归因的因素归为三个维度：**稳定性**（稳定-不稳定）维度；**原因源**（内因-外因）维度；**可控性**（可控-不可控）维度。

原因源（内因—外因）维度，指是造成事实的原因是属于行动者自身内部因素还是外部因素。

稳定性（稳定—不稳定）维度，指的是行为原因在性质上是否稳定。

可控性（可控—不可控）维度，指的是事件的原因是否能由自己控制。

模块二、价值观与态度

1. 价值观的概念与分类

(1) **价值观**代表了**人们最基本的信念**；从个人或社会的角度来看，某种具体的行为模式或存在的最终状态比与之相反的行为模式或存在状态更可取。价值观包括**内容和强度**两种属性。

- **内容属性**：告诉人们某种行为模式或存在状态是重要的。
- **强度属性**：表明这种行为模式或存在状态的重要程度。

(2) 价值观的主要分类

- 按不同对象划分：**个人价值观**；**集体价值观**；**社会价值观**。
- 按经营管理所追求的目标分为：**最大利润价值观**；**委托管理价值观**；**工作生活质量价值观**。
- **斯普兰格的价值观分类**——《人的类型》

德国学者斯普兰格将人分为六种类型：**理论型**（哲学家、理论家）；**经济型**（实业家）；**审美型**（艺术家）；**社会型**（慈善、卫生和教育工作者）；**权力型**（管理者）；**宗教型**（神学家）。

- **罗克奇的价值观分类**（编制了罗克奇价值观调查问卷）

把个体的价值观分为**终极性价值观**和**工具性价值观**两大类。

终极性价值观：**个体希望实现的最根本的目标**，而这个目标是他愿意用一生去实现。

工具性价值观：实现终极性价值观的**手段和途径**。

2. 工作价值观

(1) 工作价值观的含义

• 工作价值观指的是个体所追求的与工作有关的目标的表述，是个体的内在需要及其从事活动时所追求的工作**特质或属性**。（美国心理学家休珀在实证研究的基础上提出）

• 国内研究者认为工作价值观是指人们在求职过程中用来衡量各种职业优势、意义和重要性的**内在尺度**，属于**个性倾向性的范畴**，同时也具有很强的**社会属性**。

• 周文霞和孙健敏运用深度访谈、焦点小组讨论的研究方法，提炼了职业成功观的三维结构：第一个是**外在报酬维度**，包括**物质报酬、权力地位、绩效贡献、安全稳定**四个子维度；第二个是**内在满足维度**，包括**才能发挥、获得认同、自由快乐**三个子维度；第三个维度是**工作家庭和谐平衡**。

(2) 影响工作价值观的变量

一般考虑**人格特质、人口学变量、组织行为**等领域。

工作价值观对员工行为和绩效的影响：**成就导向和权力导向**的工作价值观与工作结果之间有明显的相关关系，

即具有高权力导向的员工，其职位晋升和工作更换的机会更多，薪酬也更高。

国内有学者研究发现，工作价值观作为重要的调节变量，影响着工作压力和业绩之间的关系。

3. 社会主义核心价值观

- 国家层面的价值目标：**富强、民主、文明、和谐**；
- 社会层面的价值取向：**自由、平等、公正、法治**；
- 公民个人层面的价值准则：**爱国、敬业、诚信、友善**。

4. 态度的概念与构成

态度是指个体对外界特定事物所持有的较为持久且稳定的内在心理倾向。包括：**认知成分、情感成分、行为倾向成分**；三种成分是相互协调一致的。认知成分为情感成分奠定了基础，情感又会决定行为倾向。

5. 认知失调理论——利昂·费斯廷格

认为个体会认识到自己的态度之间或者态度与行为之间存在着不一致体。消除认知失调取决于：

(1) **造成失调的要素的重要性**。如果导致失调的要素很重要，减少态度与态度之间或者态度与行为之间的不一致，会给个体带来较大的压力。

(2) **个体认为自己对这些要素的可控程度**。如果当事人认为这种失调是不可控的，那他不太可能改变自己的态度。

(3) **失调可能带来的后果**。如果卷入到失调状态中，个体因此获得很大的收益，那认知失调造成的压力就不会太强，因为高报酬本身就是一种有效的平衡剂。

6. 工作中的态度

(1) 工作满意度

工作满意度指的是**员工所表现出来的喜欢他的工作的程度**。工作满意度的测量方法：

单一整体评估法（只要求员工回答一个问题）；**工作要素综合评价法**（确认工作中的关键因素，然后询问员工对于每一个因素的感受；因素包括：工作性质、上级主管、目前的收入、晋升机会和与同事的关系）

(2) 工作参与

工作参与是指**员在心理上对其工作的认可程度**，以及认为他的绩效水平对自我价值的重要程度。研究表明，工作参与和缺勤率、离职率呈负相关。

(3) 组织承诺

组织承诺是指**员工对于特定组织及其目标的认同**，并且希望维持组织成员身份的一种态度。

包括：**情感承诺、连续承诺、规范承诺**。

- **情感承诺**是指员工在感情上依赖组织并认同组织的价值观。

影响因素包括：对领导的信任度、来自组织的生活支持、领导的团体维系行为、组织的可依赖性。

- **连续承诺**是指员工意识到离开组织所产生的代价而选择继续留在组织内的一种承诺。

影响因素包括：员工的社会公平交换水平、员工对同事的依赖程度、员工所处团体的集体工作精神。

- **规范承诺**是指员工受长期形成的社会责任感和社会规范的约束，形成留在组织中的社会责任和义务感。

影响因素包括：工龄、对领导的信任度、员工的社会公平交换水平。

模块三、人格与能力

1. 人格的概念与特征

(1) 人格的定义

在组织行为学中，将人格定义为**与工作相适应的个人品质的总和**。是个体遗传与后天环境交互作用所形成的相对稳定和独特的心理行为模式。

(2) 人格的特征

- **独特性**：人与人之间各不相同的，人格结构组合的多样性使得每个人的人格都具有自己的特点。
- **稳定性**：个体的人格在时间上具有前后一贯性，空间上具有一定的普遍性。
- **统合性**：人格由多种成分构成，是密切联系并整合成为一个有机的整体。
- **功能性**：是一个人生活成败、喜怒哀乐的根源之一；决定了一个人的生活方式，甚至决定人的命运。

2. 工作场所的人格

(1) 卡特尔的人格特质理论

特质是构成人格的基本单元。特质是指用以描述个人行为的一些持久而稳定的特点；比如懒惰、畏缩、害羞、顺从、进取心、忠诚等；提出了 16 种相互独立的根源特质。

(2) 大五模型

有五项人格维度是所有其他维度的基础，并且包含了人格特质中最重要的变量。

- **外倾性**：个体对人际关系的舒适感程度。
- **随和性**：个体服从别人的倾向性。
- **责任心**：个体对信誉的关注程度。
- **情绪稳定性**：个体承受压力的程度。
- **经验的开放性**：个体对新奇事物的热衷程度。

(3) 迈尔斯布里格斯类型指标 (MBTI)

①注意力方向（精力来源）维度：外向型 vs 内向型

外向型：开朗的、爱交际的和果断的；需要的工作环境是富有变化的、以行动为导向的。

内向型：安静的、害羞的；强调整理，喜欢安静、专注的工作环境。

②认知方式（如何搜集信息）维度：感觉型 vs 直觉型

感觉型：注重实际，更喜欢常规和秩序，不喜欢新问题，擅长精细的工作

直觉型：依赖于潜意识过程，着眼于“全局”，喜欢新的问题，喜欢跳跃性地得出结论，对细节问题没有耐心。

③判断方式（如何做决定）维度：思维型 vs 情感型

思维型：通过逻辑和推理来处理问题，对人们的情感世界不感兴趣，喜欢进行理性的分析并把事情处理得井井有条。[微信：fq5772]

情感型：依赖于自己的个人价值观和情感，喜欢和谐，需要不时的表扬，富有同情心，可以与大多数人相处愉快。

④生活方式（如何应对外部世界）维度：判断型 vs 感知型

判断型：想要一切尽在掌握，喜欢自己的世界秩序井然、有条不紊，他们坚决果断、目标明确和要求严格；

感知型：灵活的、率性的，他们具有很多的好奇心、宽容心和适应能力。

(4) 与工作绩效相关的其他人格特质

- **控制点**：指的是个体对自己命运掌控程度的认知；分为**内控型**和**外控型**。

外控型的人相比内控型的人对工作更不满意，有更高的缺勤率，对工作的投入程度更低，采取主动行动的可能性也更低。内控者往往会形成良好的生活习惯以确保身体健康，因此与外控者相比，他们患病的概率更低，所以缺勤率也就更低。

- **自尊**：个体对自身能力的整体评价，反映了个体感知到的自身重要性、有能力和有价值的程度。
- **自我监控**：个体调整自身的行为以适应外部情境因素的能力。高自我监控者在管理岗位上更可能成功。
- **冒险性**：个体承受风险的意愿程度。高冒险性的管理者做决策更为迅速，但是两决策准确性相当。

(5) 王登峰等人的大七因素模型

中国人的人格结构由如下七个维度构成：外向性；处世态度；人际关系；情绪性；才干；善良；行事风格。

(6) 张建新等人的人格特质六因素模型

六因素假说：情绪稳定性；认真-责任性；宜人性；外向-内向性；开放性；人际关系性。

3. 能力的概念及分类

(1) 能力的概念

心理学家认为，**能力**指的是个体能够顺利完成某种活动所需具备的心理特征。

(2) 能力的分类

一般能力指在各种基本活动中表现出来的能力，即**智力**。（如思维能力、想象力、观察力、记忆力）

特殊能力指完成某种专业活动所必须具备的能力。（如画家的色彩鉴别力、飞行员的飞行能力、音乐家的节奏感受能力等特殊能力）

创造力指个体产生**独特的新思想**，发现和创造新事物的能力，它是顺利完成某种创造性活动所需具备的心理特征。

4. 能力结构理论

(1) 瑟斯顿的七维智力理论

瑟斯顿提出了基本心智能力构成的七个维度，包括：

- **语词理解**，理解语词含义的能力；
- **语句流畅**，能否迅速做出反应的语言能力；
- **数字运算**，能否迅速而正确地进行计算的能力；
- **空间关系**，方位辨识及空间关系判断能力；
- **联想记忆**，有关两个事物之间联系的机械记忆能力；
- **知觉速度**，能否视觉迅别事物异同的能力；
- **一般推理**，能否根据经验做出归纳推理的能力。

(2) 弗农的层次结构理论

第一层**普遍因素**：人的基本心理能量。

第二层**大群因素**：言语和教育方面的因素；操作和机械方面的因素。

第三层**小群因素**：包括言语、数量、机械信息、空间信息、手工能力等内容。

第四层**特殊因素**：完成具体工作时需要的特殊技能。

(3) 加德纳的多元智力理论

认为每一个人都具有相对独立存在的、与特定的认知领域或知识范畴相联系的七种智力：**言语-语言智力**；**交往-交流智力**；**自知-自省智力**；**音乐-节奏智力**；**逻辑-数理智力**；**身体-动觉智力**；**视觉-空间智力**。

5. 能力与组织管理

(1) 人员选聘与能力标准，要求二者**相互匹配**。

能力 层次	技术能力	人际能力	管理能力
上层管理者	18%	35%	47%
中层管理者	27%	42%	31%
下层管理者	47%	35%	18%

技术技能：掌握和熟悉特定专业领域中的过程、惯例、技术和工具的能力。

人际技能：交流沟通的能力（对于任何层次管理者都很重要）。

(2) 培训。培训作为后天因素和非智力因素，在开发人的能力过程中，有着不可忽视的重要作用。

文件筐训练：又称为公文处理测验，是将工作情境中可能遇到的各种典型问题设计成信函、请示、备忘录

等书面形式，让受测者在规定时间内写出书面处理意见或决定。文件筐测验比较适合对管理人员的测评，它可以考察应试者多方面的能力，如计划分析能力、判断决策能力以及对下属的指挥能力。

模块四、情绪与压力

1. 情绪的概念

情绪指的是由特定的人或事物发的较为强烈的情感体验。其要点：

第一，情绪由刺激所引起，并不是自发的，具有指向性与冲动性。

第二，情绪是一种主观感受，具有个体差异性。

第三，情绪会产生生理唤醒，并伴随一定的外部表现，包括身体动作、面部表情、语调等。

2. 情绪智力和情绪劳动

(1) **情绪智力**指的是驾驭自己和他人的情感情绪，区分它们之间的差异，并能使用这些信息指导自己的思考和行动的能力。包括五个维度：**自我意识**（体味自我情感）；**自我管理**（管理自己情绪和冲动）；**自我激励**（面对挫折坚持不懈）；**感同身受**（体味他人情感）；**社会技能**（处理他人情绪）。

(2) 情绪劳动（霍克希尔德）

情绪劳动是个体通过对**自身情绪的管理**以创造出一种公众能够觉察的面部和身体表现。（有利有弊）

情绪劳动本身是个中性的概念，组织和员工需要对之进行管理和控制，从而规避和减少情绪劳动的负效用。

3. 压力的概念、成因和后果

(1) 压力的含义

压力指的是一种**动态情境**，在这种情境中，个体要面对与自己所期望的目标相关的机会、限制或要求，并且这种动态情境所产生的结果被认为是重要而又不确定的

(2) 压力的成因

- **环境因素**。主要有三种类型：**经济的**（如经济紧缩）、**政治的**（如政策变动）和**技术的**（如技术革新）。
- **组织因素**。主要表现在**任务要求、角色要求和人际要求**三方面。
- **个人因素**。主要包括个人**经济问题、家庭问题及员工自身的个性特点**等。

舒晓兵——国有企业为组织结构与倾向、工作条件和要求，而私营企业则为职业发展、组织中的角色。

(3) 压力的后果

根据罗宾斯的压力模型，主要归纳为三类：**生理症状、心理症状和行为症状**。

4. 工作倦怠（职业枯竭/职业倦怠）1974年提出——弗洛伊登伯格。

当工作本身对个人的能力、精力及资源过度要求，从而导致工作者感到筋疲力尽时，职业倦怠现象便由此产生了。主要表现在：

- **情感耗竭（核心维度）**：指的是员工对工作丧失热情，缺乏活力，情感处于极度疲劳的状态。
- **人格解体**：刻意在自己和工作对象之间保持距离，对工作对象和环境采取冷漠和忽视的态度。
- **低个人成就感**：消极地评价自己，工作能力体验和成就体验的下降，将工作视为枯燥无味的烦琐事物。

5. 工作压力管理的方法

(1) 个人途径

有效的个体策略包括**时间管理技术、更多的体育锻炼、放松训练以及更广泛的社会支持网络**。

• **常用的时间管理原则**：①列出每天要完成的事情；②根据重要程度和紧急程度对这些事情进行排序；③根据这些排序来安排日程；④了解自己每日的状态，在最清醒、最高效的时间段内完成工作中最重要、要求最高的部分；⑤避免电子媒介的干扰。

- **非竞技性的体育活动**，如有氧健身、散步、慢跑、游泳和骑自行车等，作为应对高压力的方法。
- **放松训练**，个人还可以自学一些技术来减轻压力，如冥想、催眠、深呼吸等。
- **当压力过大时**，与朋友、家人、同事交谈会给压力提供一个释放的出口。

(2) 组织途径

管理层可以考虑的策略包括：改进员工甄选和工作安置、员工培训、设置切实可行的目标、对工作进行重新设计、增加员工的参与、改进组织内部的沟通、让员工轮流休假、制定公司的健康计划。

第三节 群体行为

模块一、群体概述

1. 群体的概念、特征与功能

(1) **群体**是为了实现某个特定的目标两个或两个以上相互作用、相互依赖的个体的组合。群体的**核心特征**是**成员之间相互依赖，通过各种方式相互影响**。（群体内）

扩展：特纳等人认为社会类别才是认识群体的关键因素。**群体的心理基础是认同**；人们会把自己划分到某个特定群体中，并把自己看作是和群体的某种或某些共同属性和规范相联系。（群体之间）

(2) **群体的特征**（埃德加·沙因）：**彼此互动；心理上意识到彼此的存在；认为自己是一个群体**。

(3) **群体的功能**：**完成组织任务；满足成员的心理需要；进行有效的信息沟通；协调人际关系；促进成员间的相互激励**。

2. 群体的类型

(1) **正式和非正式群体**（区别在于是否存在有意识的协调活动或力量的一个体系及体系的清晰程度）

(2) **初级和次级群体**（初级群体如家庭、邻里和亲密朋友；次级群体通过明确的规章制度结成正规关系）

(3) 按群体是否实际存在：**假设群体**（统计、假设）、**实际群体**（实际存在）

(4) 按群体存在时间的长短：**固定群体**（长期存在、稳定结构）、**临时群体**

(5) 按群体所要实现的特定目标：**命令型群体、任务群体、利益型群体、友谊群体**

命令型群体：由直接向某个主管汇报工作的下级组成。（正式群体）

任务型群体：为完成一项工作任务而在一起工作的人组成的群体。（正式群体）

利益型群体：指为了某个共同关心的特定目标而组成的非正式群体。

友谊型群体：指基于成员具有某些共同的特点而形成的非正式群体，这种群体往往是在工作情景之中，由于工作场地和任务联系的密切而导致交往比较频繁而逐渐形成的。

(6) **松散群体**（低层次、空间和时间）、**联合群体**（中间层次、共同的目标、共同的利益和共同的活动，有特定的任务可做可不做）、**集体**（实现有公益价值的社会目标，严密组织起来的有纪律、有心理凝聚力的群体，有特定的任务必须做）。

(7) **开放群体、封闭群体**

(8) **参照群体、一般群体**

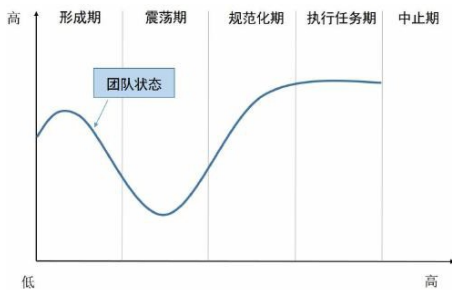
3. 群体动力理论（心理学家勒温/卢因）

勒温认为，人的行为是**环境外力与个体需要**相互作用的结果（物理学中的“力场”概念）。他提出了著名的人类行为公式： $B=f(P \cdot E)$

公式中：B（Behavior）个体行为；f（function）表示函数关系；P（Person）为个体的内动力、内在因素，如人的能力、气质、性格；E（Environment）为个体所处的环境，包括群体规范与压力、人际关系、群体竞争与冲突、群体或组织的领导方式与作风等。

此公式表明，个人的一切行为（包括心理活动）是**个体与所处环境**相互作用的函数或结果。行为方向决定于内部力场与情景力场的相互作用，而以内部力场为主。

4. 群体发展阶段



塔克曼把群体的发展过程划分为五个阶段，分别是：

- (1) **形成期**：群体成员在各自探索的阶段。
- (2) **震荡期**：相互接触、相互试探的阶段；存在稍微反抗。
- (3) **规范化期**：关于权威和权力的问题得以解决，成员各自找到正确的角色；存在凝聚力。
- (4) **执行任务期**：群体发展的成熟阶段，活动的**重点是解决问题**。
- (5) **中止/解体期**：群体的任务结束，需要转向其他的事情。

模块二、群体结构与群体行为特征

考点一.群体中的角色和地位

1. 群体中的角色

- **角色**是指人们对在某个群体中占有一个位置的人所期望的一系列的**行为模式**。
- **角色行为**是指一个人反复发生的行为；目的是产生**可以预料的结果**。
- **影响角色认知的主要因素**：
 - ①**角色期望**（指别人认为角色承担者在一个特定的情境中应该做出什么样的行为反应。）
 - ②**一些客观的、非人格化的因素**。（在这个角色上不得不或必须表现出某种行为。）
 - ③**和角色承担者自己相关的因素**。（主要是指内部性的激励来源。）
- **角色认同**主要源自两个方面：**自我的看法**；**从社会关系处得到的自我反馈**。
- **角色冲突**可以分成**角色内冲突**（针对相同的角色）和**角色间冲突**（多个的角色期望同时出现）。
- **角色模糊**是指职位占有者感受到的**不确定性**。

2. 群体中的地位

地位就是**群体层级结构中的相对位置**。有两种来源：**先赋地位**（与生俱来）和**自致地位**（后天努力而获得）。在群体内部，阶层之间**应该存在一定的流动性**以保持群体的活力，避免积累阶层之间的矛盾。

考点二.群体规范

1. 群体规范的内涵

群体规范是**群体对其中的成员应该（或不应该）表现出的行为的界定**。

规范是带有普遍性的行为期待。群体规范对不同成员的影响程度可能是**不一样的**；**高地位的成员可能比低地位的成员更大程度地偏离规范**，表现出和约束相对抗的一种独特性。

2. 群体规范在群体层面上**规范的作用**：**协调群体成员活动**；**维持或增强群体认同**。

3. 群体规范的基本功能

群体行为的**标准功能**（确定行动的标准）；群体行为的**导向功能**（完成群体目标）；群体行为的**评价功能**

（评价群体成员行为的效果）；群体行为的**动力功能**（督导行为）。

考点三.群体行为特征

1.去个性化

(1) **去个性化**，是指个人在**群体压力或群体意识影响下**，发生自我调节功能的削弱或责任感的丧失，从而表现出一些个人单独活动时不会出现的行为。

(2) **去个性化出现的原因**：个体感到“溶化”于群体中，导致了约束力的降低；责任的模糊性和分散性。

2.社会助长作用

社会助长反映了个体对他人的意识做出的反应；包括他人在场或与他人一起活动时所**带来的效率的提高**。**社会抑制**（与社会助长相反），是指由于他人在场或者与他人一起活动时所带来的**行为效率和绩效的降低**。助长/抑制出现的原因（罗伯特·扎琼克）：唤起了人们的竞争和被评价意识，增强了人们行为的内驱力。

3.社会惰化作用

社会惰化作用是指当单独个体对群体活动的贡献不能或不被衡量时，人们会**比单独工作时更不卖力**。

原因：一个是个体认为他或她个人的努力对群体的成功**有多重要或必要**，另一个是个体有多**重视群体成功带来的可能结果**。（群体规模越大时，社会懈怠倾向越高。）

扩展：社会惰性，亦称社会惯性。俄国的毕治杜立夫认为：自然界有惰性物质，人类社会也有惰性现象。

社会惰性的表现是：**社会成员的消极落后、不愿轻易改变其生活习惯或工作习惯等等**。

社会懒惰行为的原因：**个人对群体缺乏责任心；职责不清；公平思想及分配平均主义**。

4.从众

从众是指改变自己的信念或者行为，**以符合其他人行为的倾向**。从众现象被发现是一种相当稳定的，在文化上几乎普遍存在的现象。

• **影响从众的个人因素包括**：

智力因素：智力水平越低，从众行为越明显。

情绪的稳定性：情绪比较稳定，不太容易从众。情绪不稳定的情况：极易从众，极端地拒绝从众。

自信心：自信心强的人一般不容易从众。

个性特点：服从性强和受暗示性强的人容易从众。

人际关系：人际关系比较好的人容易从众。

5.群体决策

(1) **群体成员制定决策的整个过程就称为群体决策**。

一开始群体成员的观点倾向于冒险的话，经过群体讨论以后决策会更冒险。相反则使决策更倾向于保守。

(2) 有时候群体决策中会出现群体思维偏差，主要特征有：成员们**认为决策所在群体无懈可击并过分乐观**；群体**不容成员表达怀疑**就做出决策；即使有很多未能充分表达的相反意见存在，但有全数通过决策的错觉。

考点四.群体有效性的影响因素

1.群体的外部环境条件：组织战略、权力结构、正式规范、组织资源、人员甄选过程、绩效评估和奖酬体系、组织文化、物理工作环境。

2.群体成员资源：一个群体可能达到的绩效水平在很大程度上**取决于群体成员个人给群体带来的资源**。引起人们最大关注的变量：**个人能力和性格特点**。

3.群体结构：主要包括正式领导、群体规模、群体构成等因素。

4.群体任务：任务的复杂性和相互依赖性影响群体的有效性。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/608015021041007006>