

绪论

考点一：组织行为学的概念和研究内容

1、组织行为学的概念，需要掌握以下几点：

- (1) 组织行为学的**研究对象**是人的心理和行为的规律性。
- (2) 组织行为学的**研究范围**是特定组织中人的心理和行为规律。
- (3) 组织行为学的**研究目的**是提高预测、引导及控制人的行为能力，以提升工作绩效及员工满意度。

2、组织行为学的研究内容

- (1) 组织行为学的研究内容是研究一定组织中人的心理和行为的规律。组织行为学的研究内容分为四大块：个体心理与行为、群体心理与行为、组织行为和领导行为。
- (2) 组织中人的心理与行为按不同层面分为个体心理与行为、群体心理与行为和组织心理与行为三个层次。

考点二：组织行为学的产生与发展

1、组织行为学的学科基础

组织行为学是一门应用型的行为科学，它是在**心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学**等多门学科的基础上建立起来的。

2、组织行为学的产生

组织行为学是在组织管理学和人事管理学的基础上产生和发展而来的，是组织演变、管理理论发展的必然结果，与管理学、工业心理学、管理心理学、组织心理学有着历史渊源。

3、组织行为学的发展

20 世纪初-20 世纪 30 年代	以泰勒、韦伯和法约尔为代表，把组织看成是一个封闭的理性模式。
20 世纪 30 年代-20 世纪 60 年代	以梅奥、麦格雷戈等为代表，把组织看成是一个封闭的社会性模式。
20 世纪 60 年代-20 世纪 70 年代	以费德勒等人为代表，把组织看成是开放的模式，从原有的封闭观念转向开放观念。
20 世纪 70 年代-至今	把组织看成是一个开放的社会模式，要求组织行为学的研究转变到社会文化这一更深的层次。
现代管理由原来的“以事为中心”发展到了“以人中心”；由原来的对“纪律”的研究发展到了对“人的行为”的研究；由原来的“独裁式管理”转变到了“参与式管理”。	

考点三：组织行为学的研究过程与研究方法

1、组织行为学的研究方法

名称	内容
观察法	借助人的感官和各种测量仪器直接对研究对象进行检测，观察与昂的工作过程、行为、内容等，并记录下来的方法。
调查法	是指为了达到设想的目的，制定某一计划，就一些问题对个人或者人群进行访问或者发放问卷调查表要求被调查者回答，收集所需要的各种资料和数据以分析和推测行为和研究倾向的研究方法。
个案分析法	研究者通过对个体、群体和组织整体情况较长时间的连续调查，全面收集资料，从而研究其心理变化的全过程得出研究结论。
实验法	在人为控制的环境下精确操纵自变量从考查因变量如何因其而变化，进而研究变量间的相互关系的方法。
心理测验法	采取标准化的心理测量量表或者精密的测量仪器来测量被试者的方法。心理测验与个体的真实情况存在一定的差异，但可以进行必要的控制和差异衡量，以效度来测验结果的有效性，以信度来测验结果的可靠性。
情景模拟法	根据被试者所承担或将要承担的工作任务，研究人员设计一套与岗位实际情景相似的测试场景，观察被试者的才能和行为，并按照一定的规范进行评定。

。

第一章 个性与个体行为分析

考点一：人性假设

1、“经济人”假设

- (1) 起源：“享乐主义”的哲学观点和亚当斯密的劳动交换经济理论。
- (2) 概念：“经济人”也叫“唯利人”，其把人看做是“经济人”，认为人的行为在于追求本身的最大利益，工作的主要动机在于获得经济报酬。

2、“社会人”假设

- (1) 概念：“社会人”假设认为人是“社会人”，认为人们在工作中得到的物质方面的利益在调动其生产积极性方面只是起到次要作用，人们最重视的是在工作中与周围人形成的良好的关系，良好的关系是调动人们生产积极性的决定性因素，梅奥的人际关系学说是这一假设建立的基础。

(2) “社会人”假设的基本含义：

- 人是“社会人”。
- 管理工作要“以人中心”。
- 组织中存在“非正式群体”。
- 建立新型的领导方式。

3、“自我实现人”假设

- (1) 起源：“自我实现人”的人性假设理论是马斯洛于 20 世纪 50 年代提出。
- (2) 概念：“自我实现人”是指人都需要发挥自己的潜力，表现自己的才能，只有潜力充分发挥出来，人的才能充分发挥出来，才会感到最大满足。同时，把管理的重点从重视人的因素转移到了重视工作环境。

名称	内容
X 理论	① 人天生就是懒惰的，都尽可能的逃避工作。 ② 多数人都是胸无大志的，甘愿受别人的指挥和领导。 ③ 必须要用强制、惩罚的办法才能迫使他们为了达到组织的目标而努力工作。 ④ 只有金钱和其他物质利益才能激励他们努力工作。 ⑤ 人可以分为两类：管理者与被管理者。
Y 理论	① 厌恶工作不是普通人的本性。 ② 外部的控制和惩罚带来的威胁不是促使人们达到组织目标的唯一手段。 ③ 在适当条件下，人们不但能够承担责任，还乐于追求责任。 ④ 在组织面对问题中存在着各种创造性的力量。 ⑤ 员工自我实现的意向使得绩效更具有成果。

4、“复杂人”假设

- (1) 起源：沙因在 1965 年《组织心理学》中提出了“复杂人”假设。
- (2) 概念：“复杂人”假设认为人们的工作动机是复杂多变的，人在不同的工作中和环境里，随着环境的变化产生新的动机和需求。
- (3) 基于“复杂人”假设的管理措施：
 - 采用不同的组织形式来提高管理效率。

- 采用富有弹性的、灵活多变的领导方式。
- 关注个体之间的差异。

考点二：关于个体行为的解释

1、新华生主义

(1) 概念：新华生主义是 20 世纪 30 年代由托尔曼、赫尔和斯金纳等行为主义心理学家在华生行为主义的基础上进行改造而诞生的流派。

(2) 托尔曼的理论

托尔曼提出来了“目的性的行为主义”主张，认为刺激和反应之间存在一系列不能被直接观察到的，但是可以根据引起行为的现行条件及最终的行为结果本身推断出的中间因素。

(3) 赫尔的理论

赫尔认为，有机体的需要产生内驱力，内驱力激发有机体的行为，内驱力主要分为两种：原始性内驱力和继发性内驱力。

- ① 原始性内驱力同生物性需要状态是相伴随的，并与有机体的生存存在着密切的联系。
- ② 继发性内驱力是指情境（或者环境中的其他刺激），这种情境会随着原始性内驱力的下降而成为一种内驱力。

(4) 斯金纳的强化理论

美国哈佛大学心理学教授斯金纳提出的强化理论认为人类（或动物）为了达到某种目的，本身就会采取行为作用于环境，当行为结果有利时，这种行为就重复出现；反之，则会减弱或者消退。

2、群动力理论

(1) 起源：卢因是群动力理论的创始人。

(2) 概念：“群动力”就是指群体中各种因素“力”的相互作用，并对群体成员在资源利用、任务实施及关系维护等方面产生的影响力。

(3) 内容： $B=F(P \cdot E)$ 是卢因的群体动力论公式，其中 B 是个体行为，P 是个体的内部驱动力、内部特征，E 是个体所处的群体环境。这个公式说明群体中的个体行为取决于个体现存需要的紧张程度和情境立场的相互作用关系。

3、个体行为规律

(1) 概念：人的行为是指人的有目的的活动，包括人的欲望、动机、情感、态度在行为上的表现。

(2) 基本特征：目的性、社会性、连续性、可塑性、自主性和持久性。

(3) 对个体行为的分析：

分析个体行为时	应该同时考虑个人因素和环境因素，因为任何一个行为的产生与发展都是个人因素和环境因素共同作用的结果。
分析个人因素时	应该同时考虑外在行为和内在动机，因为两者的关系相互交叉、错综复杂。
分析内在动机时	应该同时考虑积极动机和消极动机，因为产生的行为既有积极的一面，也有消极的一面。

考点三：影响人的行为的心理因素分析

1、心理过程

（1）概念：心理过程是指在客观事物的作用下，在一定的时间内，大脑反映客观现实的过程，包括认识过程、情感过程和意志过程。

（2）认识过程：是通过个体的感觉、知觉、记忆、思维等活动对事物属性和各方面综合联系的过程。**认识过程是个体心理活动过程的基础，是个体行为发生的前提条件。**

（3）情感过程：是个体情感在个体行为活动中表情、声调和动作的表现。

（4）意志过程：意志个体自觉确定目的，实现预定目标的过程，是内在意识向外部行动的转化。

● **意志的特点：**

- ① 意志活动是有意识、有目的的活动。
- ② 意志活动是自觉克服困难的活动。
- ③ 意志活动是由一系列的随意活动实现的。

第二章 个体心理与行为

考点一：需要、动机与行为

1、需要

- (1) 概念：需要是指人对事物的需求和欲望。
- (2) 特点：多样性、指向性、层次性、潜在性、可变性和社会制约性的特点。
 - 多样性是指需要可以划分为自然性需要和社会性需要。
 - 可变性是指需要的迫切性及由此决定的需要层次机构是可以发生改变的。

2、动机

- (1) 概念：动机是指激励人们去行动，以达到一定目标的内在动因，动机具有始发机能、选择机能和强化机能。
- (2) 特点：原始性、内隐性和实践活动性。

3、需要、动机和行为的关系

类别	关系说明
需要与动机	(1) 需要是人的积极性的基础和根源所在，动机则是推动人类进行活动的直接原因。 (2) 动机是在需要的基础上产生的，但是需要并不一定会导致动机的产生。
动机与行为	(1) 行为科学家把为实现目标而采取的行为划分为两种，即目标导向行为和目标行为。 (2) 目标导向行为是指寻求目标的过程。 (3) 目标行为是直接满足目标实现需要的行为。 (4) 目标导向行为和目标行为循环交替可以使动机强度处在恒定而且较高的水平上。

考点二：价值观、态度与行为

1、价值观

- (1) 概念：价值观是指一个人对周围客观事物（包括人、事、物）的意义、重要性的总评价和总看法，是个人基本的信念和判断。
- (2) 价值观的作用：
 - 价值观是研究各成员对组织认同程度的核心衡量指标。
 - 价值观是了解组织成员的态度和动机的基础。
 - 价值观使个体在组织中的行为合理化，解决内心的冲突，提高个体的道德感和自我效能。
 - 价值观会影响企业领导人的决策。

2、态度

- (1) 态度的概念：态度是指个体对某一对象所持有的评价和行为趋向，也是一种带有评价性和感情倾向性的主观感受与意识状态。
- (2) 态度的构成：由知觉成分、情感成分和行为意向成分三种成分构成，合称为 ABC 模型。
- (3) 态度的功能：

调整功能	态度能帮助个体更好地适应各种环境，并把态度作为今后行为的基础。
自我保护功能	态度能使得个体在受到挫折时更好地保护自己。
价值表现功能	个体能够借用其所持有的态度来表现自己所推崇的价值观。
知识功能	态度能使个体所能知觉到的外部世界中寻求一种稳定、一致的或者可预测的行为倾向。

3、工作满意度

(1) 概念：人的工作满意感是一种主观心理感受或意识形态，是人们对自己的工作或工作经验进行评价而产生的，其实质是一种态度。

(2) 影响工作满意度的主要因素：

- 挑战性的工作。
- 公平的报酬。
- 支持性的工作环境。
- 和睦融洽的同事关系。

考点三：知觉与行为

1、知觉

(1) 概念：知觉是指直接作用于感官的客观事物的整体属性在人脑中的反映，它是在感觉的基础上产生的，是对感觉信息的加工、整合与解释的过程。

(2) 特征：具有选择性、整体性、理解性和恒常性等特征。

2、社会知觉

(1) 概念：社会知觉是知觉过程中出现的一种心理过程，是社会生活中的客观事物在头脑中反映，是个体在社会环境中对某个具体个体或群体的心理状态、行为动机和意向作出推测和判断的过程。

(2) 特征：认知对象的独特性、知觉过程的双向作用性、信息加工过程的特殊性。

3、知觉偏差

知觉偏差的种类及其具体内容	
首因效应	首因效应是一种优先效应，当不同信息互相结合时。人们总会倾向于关注最前面的信息。
近因效应	近因效应是指在知觉过程中，最后给人留下的深刻印象会冲淡过去获得的影响，并对以后对该对象的社会知觉产生深刻影响。
晕轮效应	晕轮效应是指在人际知觉中所形成的以点盖面或者以偏概全的主观印象
投射效应	投射效应称为假定相似，人们把自己的品质投射到他人身上，从而形成关于他人的印象。
对比效应	对比效应是指在两个及两个以上的对象进行知觉时，人们总是会不自觉地将其放在一起比较，而不考虑客观的标准，结果一般会产生偏差。
心理定势	心理定势是指人们在认识特定对象时心理上的准备状态。
刻板效应	刻板效应是指某一类事物或人产生的较为固定的、笼统的印象。

4、归因理论

(1) 概念：归因理论是关于某种行为及其动机与价值取向等属性或逻辑结合的理论，主要研究人们如何从主观上把某种行为及其相应的外部属性或逻辑结合在一起的原理。

(2) 凯利的三要素理论：特殊性、共同性和一贯性。

- 特殊性是指这种行为是只在特殊情况下发生，还是在不同情景下都会发生。
- 共同性是指某一类情景是否能够引起大家的共同反应。
- 一贯性是指在不同的时间和情景下，个体是否都表现出类似的行为。

考点四：个性与行为

1、个性

(1) 概念：个性是指个体拥有的，并带有倾向性、经常性、本质性、比较稳定的心理特征和品质的总和，存在于个体的生理基础之上，并在一定的社会历史条件下通过社会实践活动形成和发展。

- 个体倾向性：心理过程的倾向性，包括爱好、需要、动机、信念等。
- 个体心理特征：心理过程的特征，包含气质、能力与性格等。

(2) 特征：差异性、倾向性、稳定性、整体性和社会性。

2、气质、能力、性格与情绪

名称	内容
气质	气质是人们典型、稳定的心理特征，是人天生的、表现在心理活动动力方面的个性特征。
能力	能力是指一个人顺利完成某种活动而在主观方面所必须具备的心理特征。
性格	性格是一个人对现实的态度，以及在习惯化的行为方式中所表现出来的较为稳定的心理特征，具有“好坏之分”。
情绪	情绪是指个体受到某种刺激之后所产生的一种身心激动的状态，一般由当时的特定情况所引起的，并随着时间的变化而变化。
情绪劳动	情绪劳动是指员工在工作中表现出令组织满意的情绪状态。

考点五：组织承诺与组织公民行为

1、组织承诺

(1) 概念：组织承诺也称为组织认同感或组织归属感，是员工对于特定组织及其目标的认同、情绪依赖及参与程度。

(2) 组织承诺具有三个因素：感情承诺、持续承诺、规范承诺。

(3) 提高员工的组织承诺水平的措施：

- 一方面，建立高情感承诺。情感承诺最重要的影响因素是个体感到组织满足其期望的程度，而工作的挑战性、组织的可靠性及工作角色的明确性等，通过关注其期望并尽量满足其期望、提高工作的挑战性与组织的可靠性，以及明确工作角色，提升组织行为学员工的情感承诺水平。
- 另一方面，建立财务类的持续承诺。组织通过营造适宜的工作环境，为员工能高度投入并努力实现组织目标创造条件。对员工的付出，适时给予肯定，并通过公平的报酬系统和晋升系统给予回报。

获取完整资料 请下载 APP 或关注公众号



扫码下载 app



扫码关注公众号

希赛网