

积极组织行为学 内涵研究

侯奕斌 博士生 凌文轻 教授 暨南大学 广州 510632)

本研究受教育部高校博士学科点专项科研基金(20040559009)和广东省
社会科学基金(03-04B11)资助

内容摘要:积极组织行为学是组织行为学和人力资源管理领域新的研究取向和视角。本文在分析传统组织行为学的消极取向的基础上,概述了积极组织行为学的理念和意义,并简要介绍了几种具有代表性的积极心理能力的概念、作用及开发方法。

关键词:消极取向 积极心理学运动 积极组织行为学

传统组织行为学研究中的消极取向

组织行为学发端于 Mayo 等人所做的霍桑研究。从那时起,员工的积极特性与绩效之间的明确关系已为人们所认识。组织行为研究者发现,诸如正面强化和积极情绪等因素能够对员工的态度起到积极的引导作用,甚至幽默也能对绩效产生显著的正面影响。然而,尽管有关人的积极特性的研究有如此好的开端。大量的实证支持以及显著的表面效度(显然自信、乐观的员工更富有成效)传统组织行为学领域却仍更多地聚焦于组织、团队、管理者和员工的机能不良等方面,如怎样引导和激励消极、懒惰的员工;如何纠正不良的工作作风、态度和行为;如何更有效地管理冲突和应对压力、倦怠。

之所以会出现上述情形,组织行为学家 Wright 等人认为主要是以往的组织行为学研究过分强调“费效分析”的价值取向,即一切行为和决策都要以它们使组织付出的成本和给组织带来的收益为基础来衡量其效果和价值。Wright 等将这种取向称为“忠于管理的观点”。在这种观点的支配下,应用研究主要是为了完成组织的管理层或所

有者这个单一利益相关者群体所设定的目标。结果,另一利益相关者群体,即员工自身,则被认为只是在作为实现组织目标的工具时才是重要的。这是极具有讽刺意味的,因为员工实际上是许多组织行为学研究的主要对象。“忠于管理的观点”对以往组织行为研究中大量研究主题和焦点的确定以及研究结果的理解都产生了极大的影响。其中最直接和明显的影响就是上面提到的在应用研究中对负性方面的过分关注,即过度聚焦于确定组织中员工的不满、悲伤和苦恼等负性情绪所造成的金钱损失。

积极心理学运动与积极组织行为学的提出

积极心理学运动是对以往的心理学研究只关注人类机能和行为中负性、病态方面,而人们自身的优点和积极特性等能使生活有意义的方面未得到足够关注的倾向的反应。整个心理学领域的研究始于三个目标,即修复已有心理疾患、预防问题以及发掘和实现人的潜能。然而长期以来,全社会都过分关心人们出现了什么问题,研究和实践的注意力也几乎全都投入到如何确定和治疗心理问题及纠错方面。几年前,以原美国心理学会主席 Seligman 为首的一小群心理学家开始意识到一种积极的、用于发掘人类优点的取向的必要性和重要性。因此,他们发起了积极心理学运动,其目的就是想把心理学研究中的至少一部分侧重点从生活中最糟糕的事物转移到生活中的一些最美好的事物上。他们的使命是采用科学方法去发掘和促进那些让个人、群体、组织和社区繁荣、兴旺的因素。

以工作领域中的绩效改进为目标 结合

以往研究中严重的消极倾向 组织行为学家 Luthans 意识到有必要将上述的思潮和取向引入到组织行为研究中。他将这种以积极心理学运动为基础和出发点的、全新的、积极取向的组织行为学模式称为积极组织行为学(Positive Organizational Behavior POB)。具体而言,积极组织行为学是对积极导向的、且能够被测量、开发和有效管理,从而实现提高绩效目标的人力资源优势和心理能力的研究和应用。该定义包含了 Luthans 设定的用于确定 POB 所研究领域及概念的标准。具体而言,POB 研究的概念不仅要与积极性相联系,而且必须对传统组织行为学领域而言是相对新异的,存在有效的测量和开发方法。最重要的是能够有助于提高今天工作领域的绩效。其中易于开发这一标准要求 POB 所包括的概念是状态性的,因此就排除了传统组织行为学中人格、态度和动机等特质性变量,而且,POB 所包括的概念既适用于管理者的开发,也适用于普通员工的开发。积极组织行为学家的使命即是发现、确认符合上述标准的积极心理能力,并将其与重要的组织结果联系起来。

POB 所包含的子概念

符合 POB 定义标准的概念主要有自我效能感(self-efficacy)、希望(hope)、乐观(optimism)、主观幸福感(subjective well-being)和恢复力(resilience)等,它们是 POB 取向最典型的代表。

自我效能感

自我效能感是指人们对自己实现特定领域行为目标所需能力的一种信念。它是目前 POB 诸概念中研究最多、理论发展最为成熟的一个。这一概念最主要的理论家和研究者 Bandura 强调指出,自我效能感是积极性发挥作用最普遍、也最为重要的心理机制,人们只有相信自己的行为能够达到理想的效果,并能阻止不理想结果的发生,才会有行动的动机。然而除了少数理论研究者之外,它基本上为传统的组织行为学所忽视。自我效能感也非常符合 POB 的其他三个标准,即能够被有效测量、开发和提高工作绩效。

研究发现在有些情况下,自我效能感对个体成功的预测力要大于个体实际拥有的能力。这是因为自我效能感水平越高,个体就越有可能:真正地投入到任务中和迎接挑战;付出更多的努力以成功地完成任务。

务;遇到困难或初尝失败时仍能够坚持下去。另外,实证研究还表明自我效能感能够对工作绩效产生积极影响。如一项元分析研究发现自我效能感使工作绩效提高了28%,而且对工作绩效的预测力也大于人格特质或工作满意度。

自我效能感的开发方法和策略主要包括以下几种:给个体提供有关任务特征、任务复杂程度、任务环境等信息,并指导其如何更好地控制这些因素;提供培训以直接提高个体工作能力或指导个体如何恰当地运用能力去完成工作;帮助个体了解完成任务所需的行为的、分析的和心理的策略,如运用咨询和指导等形式,帮助个体理解行为策略、分析策略、心理策略的优势与不足,并学会适时加以综合运用;通过培训改变个体错误的归因,提高其动机水平;设置合理的阶段性目标,以获取成功的经验;运用积极的反馈方式,使个体感觉到组织的积极支持等。

希望

希望是指个体相信自己能够设置目标,想出如何实现目标的途径,并激励自己去实现目标的一种信念。它不仅反映了个体达成目标的决心,而且也包括个体对能够制定完美的计划和确定达成目标的有效途径的一种信心。

临床心理学家 Snyder 等人的研究表明,满怀希望的人往往对既定目标更加坚定并受之激励;重视目标以及目标实现过程中所取得的进步;乐于与其他人进行互动和适应新的合作关系;在压力情境下较少体验到焦虑;对环境变迁的适应能力更强。这些方面对于今天的管理者和员工而言无疑是非常理想的特征。

尽管还未被直接应用于工作领域,但有关的实证研究均发现:希望的测量分数与工作目标期望、控制感、自尊、正性情绪、应对力和成就等呈正相关;管理者的希望测量分数水平与其群体或团队的收益率及员工的满意度和留职意愿也存在显著的正相关;那些从事诸如服务工作这样压力较大的职业的人如果他们满怀希望则表现更好且满意度更高,更少地感觉精神疲惫,并更有可能留职。与自我效能感相类似,希望可能在某些类型的工作(如产品开发或销售)中具有特别重要的作用。

希望的培训和开发可以通过以下方式

进行:通过发展胜任感和自我效能感唤醒内部动机;使个体的才能与工作要求相匹配;创设支持性的工作环境;让员工参与目标设置以获得其对目标的接受和承诺;鼓励员工设置和追求具体的、富于挑战性的目标;训练员工阐释目标并采用分步法将复杂、长期的战略分解为更为具体的步骤和阶段;训练员工如何开发出实现目标的具体行动计划;帮助员工开发重置目标的技能,它能使个体意识到当遇到不可抗拒的目标阻力时,不应继续盲目坚持,而是应对目标进行重置;训练员工对即将发生的重要事件进行心理预演。

乐观

心理学家把乐观定义为一种倾向于做积极结果预期和积极因果归因的认知特性。乐观者做外部的(不是自己的错)非稳定的(暂时的挫折)以及特定的(只是这一情境中的问题)归因;悲观主义者则做内部的(是自己的错)稳定的(会持续较长一段时间)以及总体的(会破坏他们所做的一切)归因。

研究发现乐观能够对身心健康、成就取向、动机等因素产生积极的影响,而这些因素能够进一步带来学业、体育竞技、政治和职业上的成功;相反,悲观则会导致消极、失败和社会疏离,在极端情况下甚至会造成消沉和死亡。但有时候乐观也会产生问题。例如在一个组织中,乐观的管理者则可能疏于为实现目标制定必要的行动计划;乐观驱动的行为也可能会指向一些无意义的或不现实的目标。在某些工作中,至少适度的悲观谨慎是有益的。基于这些原因,POB提倡现实和灵活的乐观。而现实的乐观无疑是工作场所中的一种积极推动力。例如,乐观者易于被激励从而更加努力地工作,其业绩也更好;有更高的满意度及士气和更低的压力感及离职倾向;有更高层次的追求并给自己设定长远的目标;在遇到困难和阻力时仍能坚持不懈。在某些工作(如销售、广告、公关、产品设计等)中乐观尤为重要。

归因的暂时性和特异性(即针对特定情境中的事件)使得乐观具有状态性的特点,因而可以学习和开发。乐观的开发主要有以下三种方式:“宽容过去”。管理者和员工应学会反思和接受自己过去的失败和挫折,原谅自己的那些已无法逆转的过失;“正确评价现在”。感激和满足于自己当前生活的积极方面,包括那些可控的和

不可控的事物;“为未来寻求机会”。未来的不确定性可以被视为成长和进步的机会,因而个体应以一种积极、自信的态度迎接它。另外,在开发时还要注意“适度”,即寻求现实、灵活的最佳乐观类型。

主观幸福感

主观幸福感是指人们关于自己生活的情感性和认知性的评价。在这种意义上,决定人们是否幸福的并不是实际发生了什么,关键是人们对所发生的事情在情绪上做出何种解释,在认知上进行怎样的加工。与POB这一总括性概念相一样,主观幸福感也日益受到重视,这反映了人们注重美好生活这一社会趋势。

尽管主流组织行为学和人力资源管理文献中并未提及主观幸福感,但在心理学中对这一问题进行的讨论却的确将工作及工作情境作为其研究领域之一,并已取得了一些成果。如有研究发现主观幸福感与工作满意度存在直接的相关(平均相关系数为0.44),进一步的研究发现主观幸福感能够显著地预测5年后的工作满意度,但工作满意度却不能预测主观幸福感。这有助于解释为什么仅仅在组织内增加员工的工作满意度而不考虑其组织外的生活,并不总能使员工满意,主观幸福感对于留住高绩效员工具有十分重要的意义。

随着最近对诸如工作-家庭平衡等生活与工作关系问题的认识,主观幸福感对组织参与者的影响将会日益受到关注。当然还有一些问题有待于进一步的探讨,如远程办公、虚拟团队、数字鸿沟和全球竞争环境等工作领域所发生的变迁与主观幸福感的相互影响关系。研究表明社会关系和流动能够提高人们的主观幸福感并进而改善工作绩效。因而在针对这些具有挑战性的工作领域变迁而开发和管理主观幸福感时,一个有效的途径是使远程办公者和虚拟团队成员与工作伙伴定期进行面对面的交流和沟通。另外,在进行工作分派和职业生涯辅导时,也要注意使员工保持最佳的流动,使其专业技术、家庭和时间三者相互协调。

恢复力

恢复力是指面对丧失、困难或者逆境时的有效应对和适应。当生活变化对人们造成威胁时,这种自我保护的生物本能就会展现出来。恢复力包含着需要人们在童

质上是一个动态均衡的过程,价格形成是均衡的结果,均衡本身就是一种和谐。用均衡的方法来分析,帕累托最优是市场理想的结果。理想的体制最终能够达到稳定有序的状况,这种状况就是经济学所称作的经济的核,此时可行分配的集合不能通过任何联合来进行改进。当然核的概念是基于很多理想的假设,比如要求市场的信息是充分的,经济主体能无成本的享用这些信息。虽然是一种理想的状态,但可以作为经济社会发展的参照,努力的目标和方向。因而,完善社会主义市场经济制度,发展社会主义市场经济的理想目标也是社会稳定有序,符合和谐社会的价值标准。

人和自然和谐相处的社会。人和自然和谐发展一直是中国古人心目中的社会理想,可溯源到两千年前“天人合一”的观点。但当时“天人合一”的观念还仅仅是一种哲学思想,并没有成为一种治国理念或社会发展观,而今天构建和谐社会的目标以及可持续的发展观强化和升华了这一古老的思想。其内涵就是强调充分地尊重自然,平等地对待自然,使人与自然达到高度和谐、协调发展,要求人类的经济发展不能超越资源、生态与环境的承载能力,并且要考虑未来发展的需要。用经济学的视角思考这一思想,其基本要义是对资源、环境的合理利用,其实质是市场经济的核心问题:效率问题。效率讲究是投入与回报的关系,发展市场经济就要提高效率,因此与人与自然和谐相处的目标是一致的。两个问题要合二为一,关键就在于怎么界定经济发展的投入也就是成本的范围,只要将资源、生态和环境等人与自然和谐的因素都考虑在成本之内,然后遵循市场经济的规则,要求效率最高,自然就能达到天人和諧的社会目标。

充满活力的社会。充满活力的社会就是创造力的社会,社会活力来自社会成员、社会组织和社会机制的有效作用,要激发社会的创造活力,就必须充分激发社会成员的主动性、积极性和创造性。在当前,制约我国社会活力的主要因素是体制不健全、机制不完善、社会流动性差、利益分配失当等因素。因此促进社会充满活力的办法,关键还在于改变那些影响和束缚活力的制度供给和政策设定。市场机制是最具活力的机制,单个人、单个组织分散决策,追求自身利益最大化,理性的人会在约束条件下,充分发挥自身主

动性和创造性达到预期目标。因而增进社会活力的改革应该是发展社会主义市场经济,完善社会主义市场经济体制。

结论

党的十六届四中全会《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》指出,要把不断提高构建社会主义和谐社会的能力作为加强党的执政能力建设的重要任务之一,显然,在今后一段时间党和国家的主要任务是建设社会主义和谐社会。无论从和谐社会的价值目标来分析,还是公平与效率的视角审视,构建和谐社会和完善社会主义市场经济制度二者是相容的。完善市场机制的过程也是构建和谐社会的过程,割裂二者,人为的分成两个阶段,或者认为

◀ 上接5页

年期和成人期都要不断学习的一系列关键技能,它的提高意味着成长、健康和幸福。恢复力的相关因素涵盖了人类自身大量的积极品质,比如自尊、自我效能、责任感、成就动机、计划能力、内控、高期望、自律、批判思维、热情、乐观、好脾气、敏捷、积极行动、高智商、问题解决能力、人际沟通能力等等。

恢复力对于组织行为学而言仍是一个全新的领域。至今,除了具有直接意义的应激研究外,将恢复力直接应用于工作领域的尝试并不多。但已有大量证据表明,在这个不确定的世界中高恢复力的个体更富有成效,恢复力与个体在各种生活经历中有效运作的的能力具有紧密的联系。还有待确证的是领导者和员工的恢复力对组织效力和绩效改进的积极影响。POB所面临的挑战即是如何更好地理解恢复力,然后以一种积极的方式开发其所蕴涵的巨大潜能。

恢复力的开发策略主要包括以下三个方面:风险聚焦策略,即专注于削减那些能增加消极结果可能性的风险和应激源;资源聚焦策略,强调和增加那些能增加积极结果可能性的资源;过程聚焦策略,即为了利用现有资源管理已出现的风险因素而调动自身适应系统的能量。

结论

本文在组织行为研究中提出POB的理

应该有限发展市场机制的思想都是不妥的,构建和谐社会与完善社会主义市场经济制度是相辅相成、目标同一的过程。

参考文献:

1. 周建明. 中国社会主义现代化进程的两个阶段——从建立社会主义市场经济到构建社会主义和谐社会[J]. 学术月刊, 2005(7)
2. 阿马蒂亚·森. 以自由看待发展[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003
3. 陆铭, 陈钊. 因患寡而患不均[J]. 经济研究, 2005(12)
4. 钱颖一. 现代经济学与中国经济改革[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003
5. 哈尔·瓦里安. 高级微观经济学[M]. 北京: 经济科学出版社, 2003

念,并不是要否认传统组织行为研究的重要性和价值,而是希望在已有研究的基础上增加一种积极定向的研究取向,提倡一种以优势、积极性为导向的管理方法,它要求组织确立一种高度重视积极心理能力的全新管理理念。此种理念一经确立,管理者真正将员工的积极品质视为最重要的财富,员工会因此而感到被信任和受重视,进而充分发挥自己的才能、优势和心理能力,那么一种良性的上升螺旋将就此而产生。这将为组织从这些积极心理能力中获取回报铺平道路,并将最终形成组织的持续性竞争优势。

参考文献:

1. Luthans, F. Positive organizational behavior: developing and maintaining psychological strengths [J]. Academy of Management Executive, 2002, 16
2. Luthans, F. The need for and meaning of positive organizational behavior [J]. Journal of Organizational Behavior, 2002, 23(6)
3. Wright, T. A. Positive organizational behavior: an idea whose time has truly come [J]. Journal of Organizational Behavior, 2003, 24(4)
4. 鲁森斯著, 王垒等译. 组织行为学 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2003

作者简介:

侯奕斌, 暨南大学企业管理系博士生, 主要从事组织行为学和人力资源管理研究。

凌文铨, 暨南大学企业管理系教授、博士生导师, 主要从事组织行为学和人力资源管理研究。