

探索綺麗而奧妙的「組織」世界

——談如何修讀「組織行為新論」這門課

吳復新

壹、教學目標與課程大綱

做任何事情如有一個明確的目標，那麼在事情結束後，便能根據當初所設定的目標去評估是否達成了目標。課程的開設當然也不例外。「組織行為新論」這門課最重要的目標有兩個：

1. 認識組織中人類行為的態樣、展現成因及其對組織績效的影響。
2. 將習得之學理及知識應用到日常生活與職場工作之上。

基於以上的想法，同時又因為一般對於「組織行為」的論述，都分為微視(micro)、厥中(meso)與巨視(macro)三個部分，亦即從個體、群體以及組織整體等三個面向來分析組織成員間以及成員與組織彼此之間的關係與行為，所以，教科書與課程也就依據上述的架構來探討組織行為的各種問題。全書分十三章：第一章（組織行為導論）、第二章（個體行為的基礎）、第三章（知覺、態度與工作滿足）、第四章（激勵管理的學理基礎）、第五章（激勵管理實務）、第六章（團體動態）、第七章（組織社會化）、第八章（組織溝通）、第九章（決策）、第十章（領導）、第十一章（衝突與壓力管理）、第十二章（權力與政治）與第十三章（組織文化與變革）。筆者負責第一、七、九、十一與十二共五章；本系的許道然老師則負責其餘的八章。

以學理來印證日常生活當中常見的現象或事例，一直是筆者認為「組織行為」這門學科最能引人入勝之處，而將之應用於實務工作（特別是管理）上則更是組織行為的最大“賣點”；因此，我們兩位無論在寫教科書或錄製課程時也都儘可能朝著這樣的目標努力。相信只要同學們仔細研讀教科書並專心聆聽語音教學節目，必定能感受到我們的用心與認真的態度。

貳、課程的製作和特色

本課程係以語音的方式播出，同時配合文字網頁提供每一個講次的「摘要」與

簡單的「自我評量題目」(而且還附答案,以供同學們參考)(按:此處的自我評量題目與教科書每章後面所附的完全不同,同學們一定要做做看,以測試自己的學習效果。)

此外,我們兩位老師爲了使課程的講解能提高同學們的學習興趣和注意力,莫不絞盡腦汁,使出渾身解數,力求在嚴肅的學術講授中,注入生動、活潑的學習元素,讓同學們都能在深入淺出的教學中,感受學習的況味。最顯著的例子是:我在每章的第一講都編了一個小小的「廣播劇」,希望能引發同學們對講課內容的興趣。現在就先「秀」一下讓大家「鼻香」(請用台語發音)。

(第23講)(情境:下班前,小張與小林談到準備換購一輛小轎車的事)

張:小林,下班後如果沒什麼事的話,要不要一起去吃個涮涮鍋?我最近上班的路上發現一家新開的火鍋店,生意挺好的,應該是很好吃才對,不然怎麼店門口總是有好多人在排隊?

林:是哦!可是今天不行,因為已經跟一位汽車業務員約好要去看車。

張:小林,你要換新車啦!那先恭喜你囉!決定換什麼車了沒?

林:哦!倒還沒有,只是想多看幾種車款,比較比較,再做最後的決定。

張:小林,你知不知道「做決定」是有許多「學問」在的喔!

林:哦!真的喔!願聞其詳而且洗耳恭聽!

張:沒那麼嚴重啦!是因為我現在正在空大修一門叫「組織行為新論」的課,裏面有一章談到「做決定」這個問題,我覺得書中所教的一個方法還挺簡單而且又很「科學」(因為可以用具體的數字去計算),所以才想報乎你知。沒關係,你今天先去看看、蒐集一些資訊,畢竟,做決定也需有充分的資訊才行。近日內再找個時間,給你詳細說明!

林:好的!那就先謝謝你囉!明天見!

張:拜拜!

另外,爲了增加講課的活潑與趣味,我特別邀請了一位聲音非常甜美而且又具有極豐富的實務經驗的女士(她也是我們系上的資深面授老師)全程參與助講和討論。同學們除了可以聽到有別於我的賞心悅耳的聲音外,更能從這位老師的講解中得到許多課本上看不到的經驗。

至於許道然老師負責的部分,其豐富、精采與多樣的內容,那就更不在話下了!例如,他常常會舉生活中的例子來說明學理上的某個概念,使聽者更易心領神會。

以下即為一例：淋浴時，蓮蓬頭突然頓了一下，接著一股很熱的水沖了下來，把你燙得呱呱大叫。以後，只要你發現蓮蓬頭又頓了一下，你就會趕快閃到一邊去。你這個躲閃的動作，就是經由古典制約過程學習而來。有時，許老師會在講課中說一個他自創的與課程內容相關的「**寓言故事**」，或者請大家聽一段寓意深遠的「**單口相聲**」，甚至是「**小短劇**」。不然，就是請同學們上網去看一則**新聞報導**(在線上做「**超連結**」)，像這個“入境問俗！鹽水天主堂聖母像媽祖 最後的晚餐是包子？”就是一例。

(<http://www.nownews.com/2012/01/30/11792-2779915.htm>) 此外，他還會讓同學們聽一部**電影的故事**（當然是與課程內容有關的）。總之，許老師爲了把本課程製作得盡善盡美，可說已到了無所不用其“極”的地步。空大有這麼認真敬業的老師，當然是各位同學的福氣；你們說該不該給許道然老師按一百個“讚！”而你們又怎能還想“翹課”，不好好的聆聽教學節目呢？

參、同學們自我學習的竅門

“說”了這麼多之後，作爲一篇研讀指引的作者，我還是必須提醒同學們一些修讀本課程的竅門。

第一、確實的去「上課」：本校是一所以遠距教學爲主的高等學府，因此，到學校的數位教學平台去從事自我學習才是本校正規的「上課」方式，一學期四次的面授只是輔助性教學而已。所以，理論上，不上網去收看(或聽)教學節目，應等同於「**蹺課**」。同學們千萬不可本末倒置，只重視面授，而忽略了正規的「上課」方式。更重要的是，同學們所繳的學分費裡面，有一大部分是用在教學節目的製作上，不上網「上課」，不僅浪費自己辛苦賺來的錢，也辜負了主講老師以及本校教學媒體處的努力。過去教學節目還未網路化前，很多同學往往以「**電視（或廣播）教學節目時間無法配合作息**」爲由，沒有按時收看（聽）教學節目。現在本校的教學課程已全部網路化了，同學們的自我學習的彈性已經提高很多，所以似乎已無任何藉口可以不「上課」。

第二、善用學校所提供的各種教學資源：除了網路課程之外，另外各中心還安排四次的面授，所以，希望同學們一定要盡一切可能全部參加。面授提供一個讓老師、同學互動的機會，在自我學習時所碰到的問題，可以利用面授時當面請教老師，或與同學相互切磋。其次，建議同學們要多利用「數位教學平台」上的「**學習互動區**」中的「**課程討論**」園地：有學習上的問題可以貼文上去，駐版老師會詳細解答，而同學們更可藉此「園地」，彼此交換意見，進行學習交流。另外，如當學期本課程

設有「電話課業輔助」(每學期不固定設立)時,同學也可以利用學校提供的電話號碼,在固定時段打電話給課業輔助老師,直接而立即的在電話中討論功課。

第三、上網找資料：現在已進入資訊科技時代,網路上充斥著各種資料,已經形成一個巨大的資料庫,透過搜尋引擎(如google、yahoo奇摩)可以很容易的找到你想要的資訊。由於空大課程教科書有字數的限制,學科委員在撰寫教科書時,有時候無法暢所欲言,對部分內容必須割捨。這時候同學就可以到網際網路去搜尋相關資料予以補充,並且將它存到電腦裡面,建立自己的資料庫。其實,同學唸了大學,就必須建立一個觀念(或對自己的期許),那就是大學是研究高深學問的地方,只讀一本教科書是不夠的,廣泛閱讀、旁徵博引才能累積知識。幸好現在的網際網路是一個大型的知識庫,對課本內容有疑問或一知半解的地方,都可以很方便的搜尋到一些參考資料。如有疑問,可以利用學校所提供的學習管道(面授、課程討論區等)提出來,請老師解答。

肆、考試問題的探討

最後,談談同學們最關心的考試問題。我想分以下兩點來討論：

一、考試採「開書考」方式的商榷

以往公行系的課程常採「開書考」(open book)的方式進行,當然「開書考」對同學們最大的好處是:不必背許多書上的資料,但壞處是:從此就不再想去記東西了,反正到時候有書可抄,怕什麼!但這幾年下來得到的經驗是:普遍而言,同學們的考試成績並沒有因「開書考」而較好,相反的不及格的比例卻反而增加。其中的原因可能有:一、考試題目出得更靈活,光靠抄書不易得分,二、同學們以為只要有書可抄,便認定考前不必看書也可過關,結果因為書未看或讀得不熟,難以作答。考試及格固然重要,但更值得關心的問題是:同學們到底從所選讀的課程中學到了什麼?這其實才是讀書求學最大的目的。在「考試時有書可抄」的前提下,絕大多數的人通常都不會認真想去把書中一些該記的東西記下來,於是,考完試抄過書之後,書上的許多重要內容,例如,名詞、概念甚至是學說、理論便全部還給老師了!結果是:考試低空飛過,甚至成績可能還不錯;但腦子裡卻是記憶模糊,甚至一片空白。之所以會這樣,原因是讀書不扎實,沒有下工夫記一些該記的重要東西。小學時,只要背過九九乘法表的人都知道,它對於心算絕對是有極大幫助的!不記一些古文、名句、成語甚至是詩詞,怎能寫好作文?所以,背一些重要的東西對於做學問還是必要的,畢竟,「背誦是最基本的學習方法」!(請參閱:「背誦是最基本的學習方法」,《聯合報》,101年8月31日A4版,作者:王道還)因此,這

學期本科的期中末考都不會採用「開書考」的方式，敬請同學們特別注意！

二、考試的準備與作答

不管考試的方式為何，以下幾點應是同學們在準備期中末考時，務必做到的：

1. 上完網路上所有考試範圍內的教材，這樣絕對有助於考試的準備。
2. 閱讀課本時應該做到「瀏覽、略讀和精讀」的功夫，也就是說考前課本最少要讀三遍以上。
3. 掌握每章的摘要並認真解答每講與每章後面所附的自我評量題目，因為這些都是重點所在。

至於考試作答時則要字體力求工整(不一定要寫得多漂亮)(因為這樣可以減輕閱卷老師眼力的負擔)並保持試卷的清爽，注意有無寫錯別字，另外應注意試題上的「作答注意事項」。有關考試的準備與作答，學生手冊裡有幾篇文章不妨看看，或許能從別人的經驗累積實力。

以上針對修習「「組織行為新論」」這門課的許多問題，苦口婆心地提出了不少「忠言」，但願不會「逆耳」，所以希望同學們能耐心地看完，並且皆能銘記於心、身體力行。若能如此，保證每位同學皆能入寶山而滿載歸！

最後，祝福各位同學皆能快樂學習、歡喜收割、學問增長、事業成功、家庭美滿、心想事成！

(作者為本科學科委員兼召集人)

(本文原載於《空大學訊》第 500 期，103 年 2 月 16 日出刊，48-55 頁)