

「組織行為新論」第一章 補充教材

組織行為的概念基石

吳復新

組織行為這門學科所涉及的範圍甚廣，所欲了解與探討的課題亦極多，因此，組織行為學者在從事研究時，便需依賴一套基本的信念與知識的結構作為基石，俾能有所依循與取捨。由於教科書的篇幅有限，無法容納此一尚稱重要的部分，故特借《空大學訊》的園地，將它提供給同學們參考。

關於組織行為這門學科的基本信念與知識的結構，澳洲學者史蒂芬·麥克席恩(Steven L. McShane)與美國學者瑪麗安·方葛李諾(Mary Ann Von Glinow)兩位教授將它稱為組織行為的**概念基石**(conceptual anchor)。他們認為，組織行為具有以下五塊概念基石 (McShane and Von Glinow,2005:18-23)，茲扼要介紹於後：

一、多學科的基石(multidisciplinary anchor)

從教科書第一章第一節有關「組織行為的三大次領域」的論述中得知，組織行為的研究借助於甚多其他學科，特別是行為科學(包含心理學、社會學與文化人類學)。最近則有更多其他學科的加入，例如溝通學(communications)、資訊系統學(information systems)、行銷學(marketing)以及婦女研究(women's studies)等。由此可見，組織行為確實是建立在此一多學科的基石之上殆無疑義。然而，對於組織行為學者而言，真正的考驗在於如何有效地將這些得自傳統與新興學科的知識(即養分)轉化變為自己的血與肉，使組織行為能成為「只此一家，別無分號」的獨立學科。

二、系統的研究基石(systematic research anchor)

組織行為學者的第二塊概念基石是他們相信，透過系統的研究方法所得到的組織研究的結果才會有價值。換言之，他們認為，組織行為的研究必須應用這套從「擬定問題」、「有系統的蒐集資料」、「形成假設」與「驗證假設」的科學的方法才行。這套方法基本上就是一種依賴量化資料與統計技術去驗證假設的研究途徑(approach)，目的在於使個人對於組織事件所可能產生的偏見和扭曲減至最少。

近年來，一種稱爲「紮根理論」(grounded theory)的質性研究途徑(qualitative approach)逐漸被組織行爲的研究者所採用。紮根理論是一種透過資料蒐集與理論性概念之間的不斷相互激盪去發展理論的過程(Grounded theory is a process of developing a theory through the constant interplay between data gathering and the development of theoretical concepts) (McShane and Von Glinow,2005:20)。此種研究過程的動態與循環觀(dynamic and cyclical view)容許將觀察(observation)、參與(participation)以及其他質性的方法(qualitative methods)放入到資料的蒐集過程，而非僅限於量化的資料。

三、權變的基石(contingency anchor)

「端視----而定」乃是組織行爲學者經常用來回答有關組織問題的一句話。這個陳述雖然顯得有些難以捉摸，但卻不失爲一項了解與預測組織事件的重要方法，它就稱爲「權變途徑」(contingency approach)。此一權變的基石告訴我們：某一特定的行動在不同情境下可能產生許多不同的結果；換言之，沒有一個最好的方法能夠適用於所有的情況。「端視----而定」這句話中的「----」其實就是組織行爲學者或管理學者所企盼找到的權變變數(contingency variables)【亦可稱爲權變因

素(contingency factors)】，其目的乃在於試圖尋找那些合乎某一最佳答案的種種條件因素，以作為日後碰到相同或類似狀況時的遵循依據。【作者按：本書第九章第二節與第十二章第三節的權變分析即屬於此種權變途徑的應用】雖然足以解釋與預測組織現象的「放諸四海而皆準」的規則或定律確實不可得，但亦切莫獨尊「權變途徑」一家，以免失諸偏頗。最好的做法是在「謹慎於權變因素」與「嚮往四海皆準的單一性」之間找出一個平衡點(balance the sensitivity of contingency factors with the simplicity of universal theories) (McShane and Von Glinow,2005:20)。

四、多層次分析的基石(multiple levels of analysis anchor)

同樣，從教科書第一章第一節有關「組織行為的定義」與「組織行為的三大次領域」的論述中得知，組織行為的研究可以分為三個層次，即個人、團體(或部門)與組織本身；個人層次關心的主要是單獨工作時的個人行為，包括能力、知覺、態度、人格、價值以至激勵與工作滿意、工作壓力等。團體層次分析的是團體動態、決策以及衝突等。而組織層次的重點則在於對“整體”組織之行為的了解，包括組織權力與政治、組織文化與變革等。

雖然組織行為的研究以個別層次的分析為主，但通常各個層次彼此都是相關的；例如溝通

所涉及的不只是團體而已，而是牽扯到個人與組織，甚至是組織與組織之間，所以在思考組織行為的問題時，不能只從單一層次著手而必須兼顧各個層次才行。

五、開放系統的基石(open systems anchor)

現代的組織學者均將組織視為一個開放的系統（open system）；亦即認為，組織與外在環境彼此保有一種互動(interaction)的關係：組織一方面從環境獲得一些必要的「輸入」(inputs)，另一方面組織也以「輸出」(outputs)去影響環境；但同時組織也從環境得到對組織的「回饋」(feedbacks)。此種從「輸入」到「輸出」再到「回饋」的循環過程，使組織得以生生不息；因此開放系統的基石對組織行為研究者的思考理路極為重要。

*參考資料：McShane, S. L., and Glinow, M. A.V. (2005). *Organizational Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution* (3rd ed.) New York, NY: McGraw-Hill.

(本文原載於《空大學訊》第 501 期，103 年 3 月 1 日出刊，74-77 頁)