

管理价值理论的演进、实证研究 进展与组织公民行为

胡 浩^{1,2}

(1. 同济大学 经济与管理学院管理科学与工程博士后流动站, 上海 200092;
2. 上海大学 房地产学院, 上海 201702)

摘 要: 管理价值是指一种独特的、相对持久的看法和信念框架, 这些信念对个体行为产生影响, 并且通过工作场所中的成员进行传递。管理价值具有影响组织公民行为(OCBs)的可能性, 能够起到引导管理者行为、影响他们对组织公民行为响应的作用。价值不仅能够传达OCBs在部门或工作组中是否是重要的行为, 它们也能传达哪种OCBs更重要。那些与管理者进行交换的员工, 将根据管理者的反应来调整他们对OCBs的表现。

关键词: 管理者; 管理价值; 组织公民行为

中图分类号: C93

文献标识码: A

文章编号: 1001-7348(2007)06-0024-03

1 管理价值理论的演进

20世纪60年代, 组织成员的价值问题开始引起研究者的兴趣, 并且随着对公司责任的关注而日渐凸现。价值研究逐渐形成4个领域。第一个领域研究个体管理者价值, 它包含对管理者个人特性和特征的研究; 第二个领域是公司价值, 研究者通常把它与组织文化一同研究; 第三个类别是工作价值。对工作价值的研究主要集中于研究什么组成一般员工的价值, 以及这些价值怎样影响各种各样的工作结果; 第四个研究领域主要涉及国家文化和它们相应的价值。

价值与态度相似, 但是在本性上更加根深蒂固、持久和稳定。学者们要求商业领导者们对他们自己的个人价值有一个更好的理解。Guth & Tagiuri (1965) 认为, 对经理人员最重要的价值是那些能引导其战略决策而不是在其它场合所作的决策的价值。随后, 一批寻求描述美国管理者价值的学术研究对这些文献进行了补充 (England, 1967; England & Keaveny, 1969; Clare & Sanford, 1979; Cavanaugh, 1984)。

England (1967) 把个人价值描述为“相对持久的感觉框架, 它形成和影响了个体行为的一般性质”。在其它事物中, 价值被认为是决定了管理者对于哪些行为符合道德的看法, 通过影响个体看待其他人和组织的方式来影响人际关系, 并且影响管理者的决策以及对问题的解决方式。England & Keaveny (1969) 通过阐释单独使用个体价值并不能说明管理者所作出的每一个决定来描述整个价值系统的复杂性。其它环境影响和约束同样也要求被注意。个

人价值引导决策的力量受到各种因素的影响, 包括情境因素、过去的决策、时间等等。

Frederick (1995) 提出了一个相关模型, 他把管理价值描述为在态度和行为中显示出来的个人的、独特的和特殊的价值。生活经验有助于它们的形成。尽管管理者被期望能够执行与他们角色相联系的预期行动, 但是同时, 他们也把自己的个人价值带入其中, 这些价值塑造了他们的工作以及更大的组织价值系统的性质。因此, 由于管理者支配了组织内部的决策过程, 管理价值便成为一个了解组织价值的窗口。由于管理者职位的优势, 他们对个体员工以及整个公司都有相当大的影响, 同时对组织共享价值进行了补充。这两个价值层面因而成为了组织内部行为的主要驱动。第一个价值层面是共享价值, 被嵌入公司文化中。第二个价值层面是个人价值, 由管理者引入。这些价值层面在各种变化的程度上相互交迭, 提供了相似且相互加强的价值片断。雇用选择和磨损周期阐明了这一点。那些能与组织“良好相容”的应聘者被雇用, 而那些感觉价值不协调的员工离开组织。管理者所带入组织的个人价值层面是独特的、特殊的, 并且与组织共享价值相区别。Frederick 把这称为“X要素价值”。X要素价值可以定义为个体带入工作场所的个人价值导向。就像每个人的生活中都有一段独特的经历和影响的历史一样, 广泛多样的个人价值可归于每个个体。经验研究以一群管理者为样本, 显示了每个商业管理者所持有的各种个人价值以及一些关于价值的相同偏好 (Frederick, 1995; Clare & Sanford, 1990; Posner & Schmidt, 1983)。

2 管理价值理论的实证研究进展

收稿日期: 2006-06-30

作者简介: 胡浩(1968-), 男, 河南信阳人, 理学博士, 管理科学与工程在读博士后, 研究方向为城市管治、房地产经济、国际直接投资理论。

England & Keaveny(1969)的研究支持了个人价值与行为之间存在联系的说法,同时也对美国管理者价值的内容进行了描述。该研究采用了综合行为研究,并且通过调查对各种行业部门中的72名管理者进行了评估。在封闭的环境中,由两名评分人员按照一系列维度,包括决策标准、行为类型以及决策方式来进行评定。在分析中,管理者价值与个人价值评分有着显著的关联。于是得出特殊价值导向与工作中的某种管理行为相符的结论。如研究中的务实管理者选择那些显示出对客户、而不是团体善意,或对员工士气表示关注的行为,于是不太可能被要求与下属面对面进行交流。被确定为伦理主义者的管理者相对于务实主义者来说更多地参照以往的程序,并且也不可能以唐突的方式与下属进行交流。尽管该样本并不具备性别和种族等可变性,但它仍然是管理价值研究的基础。其它描述性的研究也显示了类似的结果(Clare & Sanford, 1979; Posner & Schmidt, 1984)。在对4个组织的132名管理者进行的研究中,Clare & Sanders(1979)发现,不管是管理层次或是组织关联,管理者都具有相同类型的长远价值以及辅助价值,该价值被定义为对一种方法超过另一种方法的偏好。Posner & Schmidt(1984)的研究要求超过1500名经理和管理人员来确定一系列价值的优先次序,并评定哪一群人对他们制定决策时最为重要。低、中、高层管理者各自选择了对他们进行决策重要的相同的前5个要素:自己、下属、上司、顾客以及其他员工。研究者还发现相同的3个管理者群体同样也选择了组织有效性作为他们最重要的目标。由此引导著述者们得出结论:有一种普遍共享的“管理精神”。

随后Posner & Schmidt(1993)的研究调查了个人价值(PV)和组织价值(OV)之间的联系。为了弄清这两个价值层面中哪一个对个体管理者的行为影响更大,他们要求1509名管理者来评价对自身价值,以及他们所在的组织的价值的理解程度。研究发现,参与这项研究的管理者仅有30%认为他们能清楚地理解他们的自身价值,以及组织的价值。这一特殊群体显示出了对于工作成功、积极的工作态度以及对组织领导层行为的可靠感知的高度知觉。在其它结果中,22%的管理者具有明确的PVs和不明确的OVs。即使在组织价值并不明确的时候,这个管理者群体也与第一个群体具有相似的反应,他们积极看待他们的工作和上司。但是,不管组织价值如何明确,两个不明确的个人价值的管理者群体对组织作出了消极响应。这些结果使研究者得出结论,“对于个人价值既能理解又感到适应,能够缓解个人价值与组织价值之间可能存在的消极抵触结果”。在随后的一项研究中,Akaah & Lund(1994)对个人价值的预测能力提出了质疑。他们抽取407名营销人员为样本进行了问卷调查,结果显示,在引导他们的道德行为中,组织价值相对于个人价值更具有影响力。尽管在调查过程中使用一些不符合社会需要的问题,有可能限制了回答的精确度,但研究还是为关于个人价值相对于组织价值的关联的讨论增加了一些重要的结论。

3 管理价值与组织公民行为

价值可被定义为个人相对稳定的特性,它们决定了随着时间的推移他或她应怎样行动。它们也提供了个人用来衡量自己和他人行为的准绳。价值是如此的强有力,于是价值持有者们都寻求说服他人按照符合自己偏好和信念的方式行动。接下来(持有价值的)管理者们在他们指导员工和任务的角色中,就会首先按照他们的个人价值来引导自己在工作中的决策和行为。管理角色把指引工作从而指引他人行为的权力赋予了个体。然而,管理者的个人价值通过管理者的决策来影响下属的组织公民行为表现的程度,在很大程度上是未知的。

管理价值是指一种独特的、相对持久的看法和信念框架,这些信念对个体行为产生影响,并且通过工作场所中的成员进行传递。

早期的研究主要是寻求如何解决管理价值,管理价值如何影响个人行为以及组织的其它结果。文献对美国的那些务实主义、个人主义以及关心自己的工作,并且同样关注别人工作有效性的管理者们进行了描述。究竟是个人价值还是组织价值对管理者行为的影响更大,目前还不能确定,但是可以将它们认为是施动影响的因素。在被管理者首要关注的“完成工作”的环境中,员工显示支持这些目标的公民行为的时机已经成熟。假定员工相信他们对公民行为的表达能够或者只能在边际上对提高产量、品质等作出贡献,他们就可能进入管理者的交换关系中。对当前研究中的联系进行检验将有助于确定作为组织文化表现的管理价值或共享价值与组织公民行为表现的关联程度。

组织公民行为(OCBs)是一个社会心理学概念,它最早于1983年被提出(Bateman & Organ)。组织公民行为是具有提升组织功能作用的一组行为。Organ(1988)把组织公民行为描述为自主决定的、非直接明确地为正式酬劳系统所认可的个体行为,这些行为总的来说促进组织有效功能的提高。自主决定性指的是这种行为并非如个人与组织的雇佣合约明条款中对地位或工作描述的要求那样可以强制实施;它更像是一件个人选择的事情,因此,它的冗长就不是通常认为的该受惩罚。组织公民行为包括以下4个维度:人际互助;个体进取心;个人勤奋;忠诚激励主义。OCBs与组织性能表现和收益性的高质量及数量正相关,同时也被与对下属表现评估和加薪的高管理等级联系在一起。

OCBs能够提高组织运行的效率。例如,当组织成员表现出组织公民行为时,能够使得稀缺资源被分配于其它更多产的方式,同时还能润滑人与人之间的行为以及工作组和个体之间的协作。此外,经常实行组织公民行为的工作场所更容易留住和吸引员工。OCBs的本质是,当个人表现出公民行为时,对组织的净效益是相当有限的。而加总起来,或者说当极大数量的员工一起表现出来时,这些行为有可能产生正效应。

要求把组织公民行为与个体角色联系在一起的问题是,当管理者和下属职员之间的关系有所发展时,两个角色之间的界限变得越来越容易渗透。随着时间的推移,原来只属于管理者的行动渐渐地可能会被下属员工所采取。同一职位的角色在组织的其它领域经常被不同地定义。同时,使用角色作为标准易于产生误差,因为下属和管理者也许并不一贯地同意某一特定角色应该承担的内容。总而言之,角色感知是主观的。

OCBs能够影响组织性能和人力资源产出的潜在可能性。理论显示,雇员即使在没有被认可和奖励的情况下,也会表现出组织公民行为(Organ, 1988)。于是对这个谜团的解释引出了什么样的工作场所因素能够激励 OCBs 的表现。

鉴于领导阶层、员工个体因素以及某些工作特性在组织行为研究中的集中性,以及它们对组织公民行为的预期影响,组织文化和管理价值作为可能影响 OCBs 的一些工作场所因素来进行调查研究。作为了解和描述工作场所的一种方法,组织文化和组织管理价值是至关重要的因素,同时还有它们相互之间深刻而持久的联系。

营造组织公民行为积极氛围的一个关键可能在于组织领导者。尽管每个组织都拥有自己的特色和性质,但所有员工所具有的与同事以及上级的日常交互活动,还是为揭示影响公民行为表现的因素提供了良好的环境。实际应用 OCBs 的目的在于,一个组织必须努力营造使公民行为能够自由表现的氛围。

领导者通过管理角色也能影响组织成员的行为。管理人员除了组织中培育起来的价值观外,还有他们自己的价值观;他们通过自己的决策,在影响下属行为的同时也产生更广泛的影响。因此,管理价值能够影响 OCBs 的表现。管理价值具有影响组织公民行为的可能性。除了组织文化中被反复灌输的共享价值之外,个人价值也引导了管理者的决策,于是 OCBs 或者被加强或者受到了阻碍。

与组织公民行为有关联的要素有: 个体员工的特性; 任务的特性; 领导特性; 组织特性。其中,工作态度、任务可变性和领导行为与 OCBs 具有最为一致的正联系。相比之下,归于“组织特征”之类的各指示因素更多地显示出与 OCBs 不一致。但总体而言,对于决定组织中哪些因素能够影

响个体方面的 OCBs 的表现,还需要进行进一步的研究。

组织正式化、组织不变性、咨询人员支持以及空间距离并非一贯地与公民行为相关联。而组织内聚性则显示出与诸如利他主义或者协助、谦恭、恪尽职守、光明磊落和公民道德之类的几种 OCBs 有很强的正联系。被感知到的组织支持也被认为与员工利他有联系。

管理价值能起到引导管理者行为、影响他们对组织公民行为的响应的作用。价值不仅能够传达 OCBs 在部门或工作组中是否是重要的行为,它们也能传达哪种 OCBs 更重要。那些与管理者进行交换的员工将要根据他们各自管理者的反应来调整他们对 OCBs 的表现。

在员工及其同事之间也会产生组织公民行为。组织文化通过与管理价值非常相同的方式引导员工从事交换活动。在组织文化最显著的水平上,共享价值和标准为员工提供了关于哪些是可接受的行为的信息,通过社会化进程帮助员工评定 OCBs 的价值。那些想要获得与其他成员联系和认同的员工,也必须相应地修改自身的 OCBs 表达。

参考文献:

- [1] Organ, D. W. Organizational Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrome [M]. Lexington, Mass.: D.C. Heath and Company, 1988.
- [2] Frederick, W.C. Values, Nature, and Culture in the American Corporation [M]. New York: Oxford University Press, 1995.
- [3] 吴敏.论组织公民行为及其在企业管理中的应用[J].软科学, 2005, (2):84- 87.
- [4] 武欣, 吴志明.组织公民行为及其对企业管理的启示[J].企业活力, 2005, (2):60- 61.
- [5] 芦慧, 张正堂, 吴从新.组织公民行为对非正式组织行为的引导[J].管理现代化, 2005, (2):49- 51.
- [6] 苏方国, 赵曙明.组织承诺、组织公民行为与离职倾向关系研究[J].科学学与科学技术管理, 2005, (8):111- 116.
- [7] 朱瑜, 凌文铨:组织公民行为理论研究的进展[J].心理科学, 2002, 26, (1):186- 187.
- [8] 龙静.组织公民行为理论及其应用 [J]. 外国经济与管理, 2000, 22, (3):18- 21.

(责任编辑:高建平)

History and Empirical Studies of Managerial Values Theory and Organizational Citizenship Behaviors (OCBs)

Abstract: Managerial values are defined as a unique and relatively permanent framework of attitudes and beliefs that influence an individual's behavior and are communicated through workplace through workplace roles. Managerial values have potential influence on organizational citizenship behaviors, and managerial values serve to guide supervisors' behaviors and influence their response to OCBs. Not only do values communicate whether OCBs are important behaviors in the department or work group, they also communicate which kinds of OCBs are more important. That employees who are engaged in exchange with supervisors would adjust their expression of OCBs according to the reaction of their respective supervisors.

Key Words: managerial values; organizational citizenship behaviors