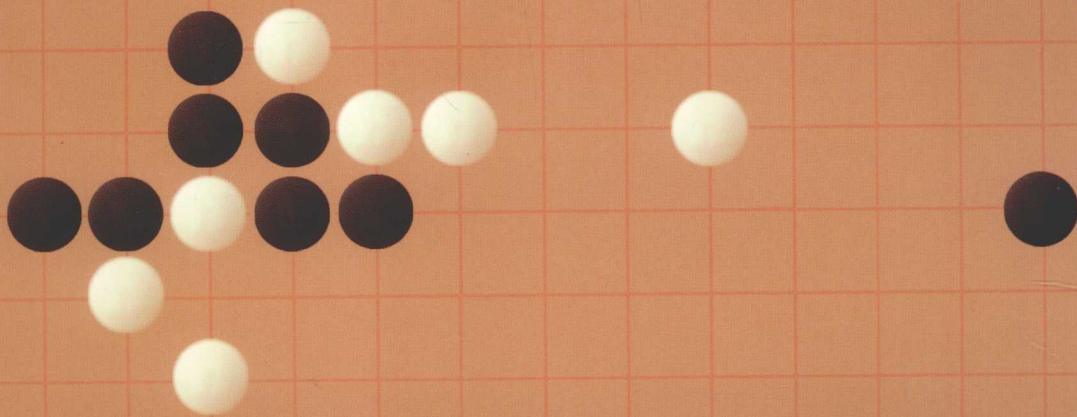


高等学校公共管理类专业规划教材

总主编 楚明锷



赵国栋 楚明锷 主 编

# 组织行为学

ORGANIZATIONAL  
BEHAVIOR

河南大学出版社

高等学校公共管理类专业规划教材  
总主编 楚明锬

Organizational Behavior  
**组织行为学**

(跨工商管理类专业教材)

主 编 赵国栋 楚明锬  
副主编 白雪苹 李军超 冯 平 郑秋丽  
编 者(按姓氏笔画排序)  
王 冰 王丽珂 白雪苹 冯 平  
古桂琴 陈亚利 李军超 范广军  
郑秋丽 赵国栋 高慧鸽 楚明锬

河南大学出版社

· 郑州 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/赵国栋,楚明锟主编. —郑州:河南大学出版社,2015.6

(高等学校公共管理类专业规划教材 总主编/楚明锟)

ISBN 978-7-5649-1958-0

I. ①组… II. ①赵… ②楚… III. ①组织行为学 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 086402 号

责任编辑 陈晓林

责任校对 陈巧

封面设计 王四朋

---

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号

邮编:450046

电话:0371-86059712(高等教育出版分社)

0371-86059713(营销部)

网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 河南承创印务有限公司

版 次 2015 年 6 月第 1 版

印 次 2015 年 6 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 19.5

字 数 462 千字

印 数 1~2000 册

定 价 33.00 元

---

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

## 总 序

公共管理进入科学研究领域发生在 20 世纪 70 年代,但是公共管理的思想却源远流长。公共管理的本质特性是公共性,而公共性根源于人类集合体中个体之间的差异性所隐含着共同性,这种共同性是构成人类社会整体公共性的前提。孤立的人类个体在应对重大的、复杂的共同社会事务时,总是力不从心、微不足道,所以人类需要通过社会的公共性,用共同行动的力量去应对和解决涉及社会成员直接或间接、全部或大部分的共同问题,以保障人类的生存和发展,以推动人类文明的巨轮滚滚向前。

地质学家认为地球大约形成于 50 亿年前。仅仅到了四五百万年前,类人猿才出现,而现代人类出现在距今 4 万年前。“人类发展成为具有最高智慧的生物,他们创造了工具、技术、语言和其他交流与协作的手段。当其他动物在形体和基因上努力适应自然环境的时候,人类却改变了自然环境使之适合自己的需要,这个过程早在远古时代就已经开始,并一直延续到今天。经过漫长的岁月,智力也赋予人类发展社会与文化的无尽潜力。”<sup>①</sup>“人类发展社会与文化”的第一个形态被称为原始社会。在漫长的原始社会,人类以亲族关系的公共性为基础,平均分配经济生活资料,社会靠传统和家来维系。随着生产力的发展,社会有了分工、剩余产品和家庭私有制,阶级便相伴而生。有阶级就有阶级矛盾,而当阶级矛盾达到不可调和的程度时,便产生了国家。在农业社会,处于社会经济结构优势地位的奴隶主和封建地主阶级,俨然以公共性的“代表”自居,执掌国家公共权力,依靠国家暴力机构,对社会大众实行经济上的剥削和政治上的压迫;国家虽然也做了一些公共性的事情,如修道路、修水利、抵御外辱等,为社会的生产发展和生活安全奠定基础,但根本上是为了维护奴隶主和封建地主阶级的统治地位。这实质上不是公共性的进步,而是公共性的破坏;不是公共性的进化,而是公共性的异化。当人类进入工业社会之后,国家由资产阶级统治,资产阶级统治国家的进步性归根结底表现在两个方面:政治上实行依法治国,经济上实行市场经济。依法治国体现的是法律面前人人平等,市场经济体现的是自由竞争、人人公平。显然,这至少在形式上建立了公共性的制度。也正是在这种制度背景下,现代政府产生并逐渐走上历史舞台。在工业社会的初期和中期,政府的管理权力来源于民主意愿与选举的程序,权力配置以“赢者统吃”和“政党分肥”为主,政治与行政的职能仍然混沌不分;政府为了促进自由竞争,追求国民财富和国家力量的同步增长,行政行为在依法行政过程中虽然成为较规范的实践活动,但表现为“无为而治”的放任性。

<sup>①</sup> [美]杰里·本特利,赫伯特·齐格勒.新全球史——文明的传承与交流(上)(第3版).魏凤莲等译.北京:北京大学出版社,2007,6~7.

法制规定了人民权利的至上性和政府权力的有限性、人民主权原则和政府限权原则、法治政府原则和代议制政治体制、横向与纵向权力制衡体制及文官控制军队的制度。政府职能被限定在保护本国不受外来入侵的威胁、保护社会成员不受他人欺侮、建设和维护必要的公共设施,从而保证自由秩序稳定安宁,不干预经济生活和政府的廉价节约。

随着资本主义市场经济的充分发展和资产阶级民主政治制度的成熟,19世纪末20世纪初,资本主义社会进入垄断时期,现代化工业生产水平大大提高,生产规模越来越大,市场竞争日趋激烈,传统的经验管理已不合时宜,一场科学管理革命在工业领域涌动并初见成效。工业化大生产带来的政治、经济、社会等领域的问题也对政府管理提出了严峻挑战,政府机构中普遍存在的办事效率低下、腐败现象严重、官僚主义盛行等弊端,更使面对工业化发展赋予自己应当解决的公共性问题的政府感到无能为力。于是,工业领域的科学管理运动和社会科学领域的“官僚制组织体系”的结合,促使政府由放任行政转变为管理行政。1887年,公共行政学的鼻祖——美国杰出的政治学家、行政学家托马斯·伍德罗·威尔逊(Thomas Woodrow Wilson,1856~1924),以其超凡的理论创新勇气和改革精神,发表了公共行政学的开山之作——《行政学研究》,使行政学成为一门独立科学。

当然,管理行政的问世并不意味着统治行政的消失。一方面,政府在许多领域中仍然存在着带有统治特征的强制性行为;另一方面,在越来越多的社会管理领域中,政府服务于政治统治的色彩逐渐淡化,管理行政的属性越来越多地占据政府治理模式的主导地位。与此同时,社会的政治发展使政府成了专门的行政部门,国家的政治部门与政府渐渐形成了双向互动的关系:政治部门赋予政府政治性质,政府则以高效管理对政治部门负责;政府的公共事务管理逐渐成为国家政治生活的主导内容,国家政治部门则越来越趋向成为促进和监督政府实现高效社会公共事务管理的部门。特别是20世纪初那场席卷世界发达国家的经济危机,造成经济持续衰退、失业剧增、生产相对过剩、社会危机加剧等严重公共问题,迫使政府治理方式的改革成为社会关注的焦点。英国经济学家约翰·梅纳德·凯恩斯(John Maynard Keynes,1883~1946)顺应时势,以有效需求原理和就业理论为基础,提出了反危机的政策主张,提倡国家调剂和干预经济生活、加强社会监管。在凯恩斯理论的影响下,西方国家先后扩大行政规制职能、社会管理职能和经济管理职能,开辟了管理行政大有作为的广阔天地,国家福利主义的旗帜高高飘扬,导致行政国家迅猛出现。在这种背景下,以官僚制架构的公共行政学体系日益完善。最早系统阐述公共行政学理论的是美国学者伦纳德·D.怀特(Leonard D. White,1891~1958),1926年他出版了世界上第一本大学行政学教材——《行政学导论》。

在现代社会,市场机制(看不见的手)和行政机制(看得见的手)都是对经济社会发展最具制约性的力量。但是,市场机制不是万能的,行政机制也不是万能的,关键是要把握“两只手”制约经济社会发展力量的平衡度。到20世纪70年代,福利国家虽然使社会的穷人群体绽放了“笑容”,但从摇篮到坟墓、从垃圾处理到卫星上天所涉及的公共事务都需要政府解决,必然使国家陷入经济困境。管理行政虽然强化了市场监管和社会管理,但现代社会各种矛盾冲突尖锐复杂,使社会的不可治理性问题凸显,政府无力就某些公共管理问题采取有效行动,或者说政府能力与要解决的公共管理问题所应具备的能力有差距:一方面,公共事务的数量剧增,政府通过大量立法管制干预民众生活,管的事务过多、范围过

大而不依靠社会力量处理,出现了管不了、管不好、服务不了、服务不好的严重问题,导致了不可治理性;另一方面,在官僚制体制和“帕金森定律”的作用下,政府机构臃肿、人浮于事、能力缺乏、决策迟缓、执行不力和效率低下,出现了不可治理性。政府不可治理性的蔓延,必然使政府表现出对公共事务管理的冷漠,该办的事没有办,该管好的事没有管好,失信于公众,令公众对政府失望。同时,官僚制自身的稳定薪酬、职业终身等弊端,往往使公职人员满足现状、不思进取,墨守成规、惧怕改革,衙门作风、贪污腐败,素质能力达不到既好又快解决公共事务的水平,达不到实现公共利益最大化的要求,引发民众对政府的不信任感增强,使政府面临合法性危机。在这个过程中,公共行政理论在质疑官僚制行政的同时,试图通过行为主义、公共政策、新公共行政的范式转化来使政府走出困境,但收效甚微。政府的内在原因加上科技发展、全球化和民主化的推动,引发了波澜壮阔的以新公共管理为导向的政府改革运动,它“意味着有意识地对公共部门的组织和程序进行旨在使其(在某种程度上)运作得更好的改变”<sup>①</sup>。新公共管理改革突破传统公共行政的局限性,将社会治理主体扩展为由政府、非政府组织及其他社会治理力量组成的多元化社会治理主体;将企业竞争的竞争技术与手段引入公共管理领域,改进公共服务质量,提高公共事务管理效率;将相关学科的知识和方法融合起来,创立了公共管理的新知识框架,从而呈现出良好的社会治理的勃勃生机。实践是理论的源泉。公共管理学科就是在概括新公共管理运动中的政策、观点和经验中应运而生的。

日益复杂化和多元化的公共管理活动是人类共同行动的基本实践。政府处在多元化社会治理主体的核心地位,如何协同其他社会治理主体处理好公共事务、搞好公共管理,已成为公共管理学科的重要研究课题。当代公共管理领域广阔,涉及错综复杂的公共问题,包含千头万绪的公共事务;而每一类公共问题的解决或公共事务的处理,都闪烁着智慧的光辉,蕴含着知识的真谛。公共管理学术界基于不同的科学价值观,从不同的科学研究视角,概括公共管理领域的社会实践经验,揭示其内在的本质与规律,形成理论性、系统化的逻辑体系,从而派生出异彩纷呈的公共管理学科的分支科学,全面地指导现实的公共管理实践活动。

中国是具有悠久文明史的国家,曾经以举世瞩目的文明成就矗立于世界民族之林,只是在近代放慢了前进的步伐,歇息了。大梦醒来,方知落后于西方几百年的工业文明历程。20世纪末叶,中国开启改革开放之门,步入工业化道路,构筑市场经济体制。中国发展是硬道理,发展中国成为第一要务。政治学、行政学、法学、社会学等公共管理的相关科学,在被打入“冷宫”30余年后重见天日,迎来了春天。伴随着中国经济社会的迅猛发展,公共管理领域的研究者和实践者,在借鉴西方公共管理理论精华和实践经验的前提下,结合中国处于工业社会又面临后工业社会挑战的国情,与时俱进,开拓创新,不但创造出具有中国特色的公共管理理论,而且指导中国的公共管理实践走上科学化、法治化、民主化和服务化的道路。

本套高等学校公共管理类专业教材主要是为传授公共管理知识服务的,适用对象是

<sup>①</sup> [英]克里斯托弗·波利特,[比]海尔特·鲍克尔特.公共管理改革——比较分析.夏镇平译.上海:上海译文出版社,2003,3.

教师、学生和实践者。对教师而言,他们需要一套凸显中国化和应用性的教材,通过传道授业教书育人,使学生树立从事公共管理事业的崇高理想和坚定信念,培育和提高其投入公共管理实践的基本素质和基本能力。对学生而言,他们需要通过课堂和自我学习,从公共管理知识载体的教材中获得真知、得到启迪、学到技能、提高素质,以利于将来走上工作岗位后在公共管理事业上大有作为。对实践者而言,他们其中很多人没有公共管理的专业教育背景,但公共管理活动的复杂性和多样性,不仅决定其需要有不同专业教育背景的知识,而且决定其需要从事公共管理活动的理论指导,想必这套公共管理学科教材也能担当此任。

本套教材有三大特色。第一,科学性与思想性相结合。科学性是思想性的基础,思想性是科学性的灵魂。教材编写坚持科学的世界观和方法论,坚持为社会主义建设服务、为人民服务的政治方向,坚持百花齐放、百家争鸣的学术方针,揭示公共管理学科研究领域的本质和规律,建立中国特色的公共管理学科知识体系和教学体系。第二,理论性与应用性相结合。在理论上,教材编写不机械地照搬西方理论,尽量避免多学科理论交叉重复,将科学性、学术性、中国化融为一体;在应用上,教材编写联系中国的国情、公共管理实践和公共管理教育,切实服务于高等学校公共管理学科的素质教育,切实服务于培养宽口径、厚基础、高素质、强能力的公共管理人才的需要。第三,基础性与创新性相结合。在基础性方面,教材要注重阐述公共管理学科的基础理论、基本知识和基本方法。在创新方面,既要吸收国内外的新理论,又要总结我国公共管理实践领域和教育领域的经验教训;既要体现科学理论体系的创新,又要体现教学体系的创新。

公共管理学科的未来发展将体现在两个重要方面。一是知识增长。公共管理研究者一定会与时代发展同呼吸、共命运,殚精竭虑,潜心研究,不断开发公共管理学科的知识资源,促进公共管理学科理论的持续增长和日趋完善。二是教学相长。教学是公共管理知识的传播过程,学习是公共管理知识的扩散过程。教学相长体现的是传授知识、应用知识、开发知识、增加知识的过程。换言之,教与学并不意味着知识从教者向学者的转移,而是一种复制或创造性复制,并通过逻辑推理思维和社会实践活动产生新的知识。为了公共管理学科的蓬勃发展,为了公共管理教育事业的繁荣昌盛,为了公共管理实践的文明进步,本套教材的编者将竭尽全力,尽其所能,做出贡献!

娄成武教授(全国公共管理硕士教育指导委员会委员,教育部高等学校公共管理类专业教学指导委员会主任委员)、邓大松教授(全国公共管理硕士教育指导委员会委员,教育部高等学校公共管理类专业教学指导委员会副主任委员)、唐任伍教授(全国公共管理硕士教育指导委员会委员,教育部高等学校公共管理类专业教学指导委员会副主任委员)和张康之教授(教育部长江学者特聘教授)作为本系列教材编写顾问,对教材的编写给予了殷切关怀和大力支持,并提出了指导性意见;13所高等学校推荐的编委组织了各自学校的参编教师,并参与筹划了本套教材的编写工作;河南大学出版社对本套教材的编写和出版予以支持和帮助。本人作为总主编表示衷心感谢!

楚明锟

2013年1月16日

# 目 录

## 导 论 /1

- 0.1 组织行为学的学科界定与研究内容 /1
  - 0.1.1 学科界定 /1
  - 0.1.2 研究内容 /2
- 0.2 组织行为学的理论基础与体系架构 /3
  - 0.2.1 理论基础 /3
  - 0.2.2 体系架构 /5
- 0.3 组织行为学的历史演变 /7
  - 0.3.1 管理知识的起源 /7
  - 0.3.2 相关学派的催生 /10
  - 0.3.3 在心理学科中成长 /13
- 0.4 组织行为学面临的挑战与机遇 /15
  - 0.4.1 应对世界经济低迷 /15
  - 0.4.2 应对经济全球化 /16
  - 0.4.3 组织员工多元化 /17
  - 0.4.4 鼓励创新与变革 /17
  - 0.4.5 员工流动性增大和组织承诺降低 /17
  - 0.4.6 创设组织道德环境 /18

## 个体篇

### 第1章 个体差异 /21

- 1.1 个 性 /21
  - 1.1.1 个性的含义和特征 /21
  - 1.1.2 个性心理结构 /22
  - 1.1.3 个性的形成与发展 /23
- 1.2 气 质 /24
  - 1.2.1 气质的含义和特征 /24
  - 1.2.2 气质的类型 /25
  - 1.2.3 气质与身体健康 /26
- 1.3 能 力 /27
  - 1.3.1 能力的含义和构成 /27



---

1.3.2	能力的个体差异	/27
1.3.3	能力形成与发展的影响因素	/29
1.4	性格	/31
1.4.1	性格的含义	/31
1.4.2	性格与气质的关系	/32
1.4.3	性格的类型	/33
1.5	个体差异在管理中的应用	/34
1.5.1	气质差异在管理中的应用	/34
1.5.2	能力差异在管理中的应用	/35
1.5.3	性格差异在管理中的应用	/37
<b>第2章</b>	<b>态度、价值观与工作满意度</b>	<b>/42</b>
2.1	态度	/42
2.1.1	态度的定义、结构和功能	/42
2.1.2	态度的形成与转变	/44
2.1.3	态度与行为的关系	/49
2.2	价值观	/50
2.2.1	价值观的内涵	/50
2.2.2	价值观的分类	/51
2.2.3	价值观的作用	/53
2.2.4	价值观在管理中的应用	/53
2.3	工作满意度	/55
2.3.1	工作满意度的定义	/55
2.3.2	工作满意度的影响因素	/55
2.3.3	工作满意度的测量	/57
2.3.4	工作满意度的提高	/58
<b>第3章</b>	<b>知觉与归因差异</b>	<b>/61</b>
3.1	知觉	/61
3.1.1	感觉与知觉	/61
3.1.2	知觉的特征	/62
3.1.3	知觉的影响因素	/63
3.1.4	社会知觉	/65
3.2	知觉偏差	/67
3.2.1	首因效应	/67
3.2.2	近因效应	/67
3.2.3	晕轮效应	/68
3.2.4	投射效应	/68

- 3.2.5 刻板印象 /69
- 3.2.6 期望效应 /69
- 3.3 归 因 /70
  - 3.3.1 归因理论 /70
  - 3.3.2 归因偏差及其影响因素 /73
- 3.4 知觉和归因在管理中的应用 /75

#### 第 4 章 需要与动机 /78

- 4.1 需 要 /78
  - 4.1.1 需要的含义 /78
  - 4.1.2 需要的特征 /79
  - 4.1.3 需要的种类 /81
- 4.2 动 机 /81
  - 4.2.1 动机的内涵和特征 /81
  - 4.2.2 动机的功能 /83
  - 4.2.3 动机的产生及相互作用 /85
  - 4.2.4 动机理论 /86
- 4.3 需要、动机与行为的关系 /87
  - 4.3.1 需要与动机 /87
  - 4.3.2 动机与行为 /88
  - 4.3.3 动机与目的 /88
- 4.4 需要和动机在管理中的应用 /89
  - 4.4.1 需要在管理中的应用 /90
  - 4.4.2 动机在管理中的应用 /91

#### 第 5 章 激 励 /93

- 5.1 激励概述 /93
  - 5.1.1 激励的内涵 /93
  - 5.1.2 激励的作用 /95
- 5.2 内容型激励 /96
  - 5.2.1 马斯洛的需要层次理论 /96
  - 5.2.2 奥尔德弗的 ERG 理论 /98
  - 5.2.3 麦克莱兰的成就需要理论 /99
  - 5.2.4 赫茨伯格的双因素理论 /100
- 5.3 过程型激励 /102
  - 5.3.1 弗鲁姆的期望理论 /102
  - 5.3.2 目标设置理论 /104
  - 5.3.3 亚当斯的公平理论 /106

- 5.4 行为改造型激励 /107
  - 5.4.1 强化理论的内容 /107
  - 5.4.2 强化理论的价值 /108
- 5.5 激励在管理中的应用 /109
  - 5.5.1 目标管理 /109
  - 5.5.2 员工参与管理 /110
  - 5.5.3 浮动工资福利制度 /111

## 群体篇

### 第6章 群体行为 /115

- 6.1 群体行为概述 /115
  - 6.1.1 群体解析 /115
  - 6.1.2 群体的种类 /117
  - 6.1.3 群体行为的特征和影响因素 /118
- 6.2 群体动力 /120
  - 6.2.1 群体规范 /121
  - 6.2.2 群体压力 /123
  - 6.2.3 群体士气 /124
  - 6.2.4 群体凝聚力 /125
- 6.3 工作团队 /127
  - 6.3.1 工作团队的含义和特征 /127
  - 6.3.2 工作团队的类型 /128
- 6.4 群体动力、工作团队与组织管理 /129
  - 6.4.1 群体规范与组织管理 /129
  - 6.4.2 群体压力与组织管理 /130
  - 6.4.3 群体士气与组织管理 /130
  - 6.4.4 群体凝聚力与组织内耗 /132
  - 6.4.5 工作团队与组织管理 /132

### 第7章 人际关系 /135

- 7.1 人际关系概述 /135
  - 7.1.1 人际关系的含义 /135
  - 7.1.2 人际关系的特征 /136
  - 7.1.3 人际关系的理论 /137
- 7.2 人际关系的生缘、类型与功能 /138
  - 7.2.1 人际关系的生缘 /138
  - 7.2.2 人际关系的类型 /139
  - 7.2.3 人际关系的功能 /141

---

7.3	人际关系的影响因素	/142
7.3.1	个体因素	/142
7.3.2	群体因素	/144
7.4	良好人际关系的建立	/145
7.4.1	人际关系的正负向发展	/145
7.4.2	群体中人际关系的改善途径	/146
7.5	人际关系在管理中的应用	/148
7.5.1	人际关系对组织发展的影响	/148
7.5.2	组织中良好人际关系的形成	/149
<b>第8章</b>	<b>工作压力管理</b>	<b>/152</b>
8.1	工作压力概述	/152
8.1.1	压力的内涵与形成	/152
8.1.2	工作压力的内涵与研究意义	/153
8.2	工作压力的来源	/154
8.2.1	环境层面压力源	/155
8.2.2	组织层面压力源	/155
8.2.3	个人层面压力源	/157
8.3	工作压力的影响	/158
8.3.1	对个体的影响	/158
8.3.2	对组织的影响	/159
8.4	工作压力在管理中的应用	/160
8.4.1	工作压力管理的目的	/160
8.4.2	个体的工作压力管理	/161
8.4.3	组织的工作压力管理	/162
<b>第9章</b>	<b>冲突、沟通与谈判</b>	<b>/167</b>
9.1	冲 突	/167
9.1.1	冲突概述	/167
9.1.2	冲突的形成过程与分析模式	/169
9.1.3	冲突的形成因素与组织影响	/172
9.1.4	冲突管理	/174
9.2	沟 通	/177
9.2.1	沟通概述	/177
9.2.2	组织沟通	/178
9.3	谈 判	/182
9.3.1	谈判概述	/182
9.3.2	谈判的要素与过程	/183

## 9.3.3 谈判的策略与技巧 /184

**组织篇****第10章 组织结构 /189**

- 10.1 组织结构要素 /189
  - 10.1.1 专门化 /189
  - 10.1.2 部门化 /190
  - 10.1.3 管理幅度 /191
  - 10.1.4 集权与分权 /191
  - 10.1.5 正规化与命令链 /192
- 10.2 组织结构类型 /193
  - 10.2.1 简单结构 /193
  - 10.2.2 官僚结构 /193
  - 10.2.3 矩阵结构 /195
  - 10.2.4 混合结构 /196
- 10.3 组织结构新发展 /197
  - 10.3.1 虚拟组织 /197
  - 10.3.2 无边界组织 /198
  - 10.3.3 女性化组织 /198
- 10.4 组织结构选择的影响因素 /199
  - 10.4.1 情境性因素 /199
  - 10.4.2 结构性因素 /201
- 10.5 组织结构设计的程序与原则 /202
  - 10.5.1 组织结构设计的程序 /202
  - 10.5.2 组织结构设计的原则 /205
- 10.6 组织结构设计与组织管理 /206

**第11章 组织领导 /208**

- 11.1 领导概述 /208
  - 11.1.1 领导的内涵和作用 /208
  - 11.1.2 领导者与领导 /210
  - 11.1.3 领导与管理 /210
- 11.2 领导者的权力来源与影响力 /212
  - 11.2.1 领导者的权力来源 /212
  - 11.2.2 领导者的影响力 /213
- 11.3 领导者的权威 /215
  - 11.3.1 权威解析 /215
  - 11.3.2 权威理论 /216

- 11.4 领导理论 /218
  - 11.4.1 领导特质理论 /218
  - 11.4.2 领导行为理论 /219
  - 11.4.3 领导权变理论 /221
- 11.5 领导方式 /222
  - 11.5.1 领导方式解析 /222
  - 11.5.2 领导方式创新的要求 /223
  - 11.5.3 领导方式创新的策略 /224
- 11.6 领导理论在管理中的应用 /225

## 第12章 权力与政治 /227

- 12.1 组织权力 /227
  - 12.1.1 权力界定 /227
  - 12.1.2 权力来源 /228
  - 12.1.3 组织权力的分布与结构 /229
- 12.2 组织政治 /233
  - 12.2.1 组织政治的内涵与引发 /233
  - 12.2.2 组织政治的表现形式 /235
  - 12.2.3 政治行为的道德标准 /236
- 12.3 权力与政治在管理中的应用 /236
  - 12.3.1 组织权力的使用策略 /236
  - 12.3.2 组织政治行为的管理 /237

## 第13章 组织文化 /240

- 13.1 组织文化概述 /240
  - 13.1.1 组织文化界定 /240
  - 13.1.2 组织文化特征 /241
- 13.2 组织文化的内容、类型与功能 /244
  - 13.2.1 组织文化的内容 /244
  - 13.2.2 组织文化的类型 /245
  - 13.2.3 组织文化的功能 /247
- 13.3 组织文化创建 /249
  - 13.3.1 组织文化创建的影响因素 /249
  - 13.3.2 组织文化的学习方式 /251
  - 13.3.3 组织文化再创建方式 /252
- 13.4 组织文化在管理中的应用 /253
  - 13.4.1 组织员工的合理文化背景结构 /253
  - 13.4.2 组织文化与法治管理、道德管理和情感管理 /254

**第 14 章 组织环境 /256**

- 14.1 组织环境概述 /256
  - 14.1.1 组织环境的内涵和类型 /256
  - 14.1.2 组织环境的特征与意义 /258
- 14.2 组织与环境的关系 /259
  - 14.2.1 组织与环境关系的理论 /259
  - 14.2.2 组织与环境关系的现实 /262
- 14.3 组织环境在管理中的应用 /263
  - 14.3.1 组织外部环境分析 /263
  - 14.3.2 组织内部环境建设 /266
  - 14.3.3 组织整体环境管理 /267

**第 15 章 组织变革 /270**

- 15.1 组织变革的动力与影响因素 /270
  - 15.1.1 组织变革的动力 /270
  - 15.1.2 组织变革的影响因素 /272
- 15.2 组织变革的内容和方法 /273
  - 15.2.1 组织变革的内容及成功要素 /273
  - 15.2.2 组织变革的方法 /274
- 15.3 组织变革的阻力及其克服 /276
  - 15.3.1 组织变革的阻力 /276
  - 15.3.2 组织变革阻力的克服 /278
- 15.4 学习型组织 /279
  - 15.4.1 学习型组织解析 /279
  - 15.4.2 学习型组织的创建 /282

**参考文献 /286****后 记 /290**

# 导 论

在组织管理中,管理者怎样才能激发员工的个人潜能和工作积极性?怎样才能提高员工的工作满意度?怎样才能降低员工的工作压力?怎样才能吸引并留住优秀员工?这些是组织活动中普遍存在的问题。组织行为学就是帮助管理者更好地解决上述问题的一门科学。它通过研究组织中的个体行为、群体行为和组织行为,培养和提高组织管理者预测、引导人的行为能力和人际沟通能力,以提高管理效能。组织管理者只有把握个体、群体和组织的特性,才能与员工建立良好的人际关系,比较准确地预测和判断员工的行为,为员工营造宽松和谐的工作环境,进而实现有效的组织管理。因此,组织行为学理论对于培养任何规范性社会组织的管理者和领导者,都是重要且必需的。

## 0.1 组织行为学的学科界定与研究内容

在组织管理中,管理者的人际技能是决定其管理水平的核心要素,在吸引优秀人才和实现组织目标方面发挥着关键性作用。一个具有高智商和熟练专业技能的管理者,如果没有较强的人际沟通能力和亲和力,就不会成为卓越的管理者。实践证明,一个组织能否实现既定目标和持续发展,除组织外在环境之外,在很大程度上取决于员工与组织管理者的人际关系。在激烈竞争的职场中,管理者不仅要具备熟练的专业技能,而且还需要有良好的人际技能。具有较强人际技能的管理者善于同员工建立良好的人际关系,创设宽松和谐的组织环境和工作氛围。管理者具有较强的人际技能不仅能提高员工的工作满意度,降低员工的工作压力,而且还能激发员工的工作潜能,有利于吸引、留住绩效优秀的员工。因此,开发管理者的人际技能是提高其管理水平的有效途径。组织行为学就是为管理者或未来的管理者开设的一门培养和提高人际技能的必修课。

### 0.1.1 学科界定

#### (1) 组织行为学的定义

组织行为学就是研究组织中人的行为规律,以提高管理者管理效能的科学。这一定义包含以下三点含义:



第一,组织行为学是研究人的行为规律的科学。人的行为是指人的一切外显动作和活动的总和,它包括人的生活 and 生产活动、人际交流和喜怒哀乐等。人的行为都是由一定的动机引起的,人的心理活动是其行为的内在基础,人的行为是其心理活动的外在表现。组织行为学通过研究人的心理活动而研究人的行为。它研究人在什么情况下会产生积极行为,在什么情况下会产生消极行为,并通过分析这些行为产生的原因,进一步研究组织中人的行为是如何影响组织绩效的。

第二,组织行为学研究组织中人的行为规律。组织行为学不研究整个人类的行为规律,而是研究组织中人的行为规律。这里所说的组织包括企业、学校、医院、政府机关、社会团体等规范性的社会组织。组织行为学对组织成员行为的考查从个体、群体、组织等不同层面来展开。

第三,组织行为学研究的目的是提高管理者的组织管理效能。管理效能是指组织管理者在实现管理目标过程中,所显示的能力和所获得的管理效率、效果和效益的综合反映。它是评估管理者从事管理工作结果的标准,是管理系统的整体反映。

## (2) 组织行为学的学科特性

组织行为学作为一门科学,有其自身的特性。

其一,边缘性。组织行为学是建立在多门行为科学(心理学、社会心理学、社会学和人类学)、政治学、伦理学和生理学等之上的多学科相交叉的边缘性学科。当然,组织行为学的发展对这些基础学科也有重要的推动作用。

其二,层次性。组织行为学用系统的方法把组织中人的行为分为组织中的个体行为、组织中的群体行为和组织行为三个层次。

其三,应用性。组织行为学研究组织中人的行为规律主要是为了提高组织管理者预测、调控和引导人的行为的能力,提高管理者的人际技能,进而提高管理者的组织管理效能。因此,组织行为学是一门应用性很强的学科。

## 0.1.2 研究内容

组织行为学的研究内容主要有个体行为、群体行为和组织行为。

### (1) 个体行为

个体行为是指组织中以个体的形式表现出来的一切行为。个体行为包括个体差异、态度、价值观和工作满意度、知觉与归因差异、需要与动机、激励理论等。组织行为学研究个体行为主要是研究组织中个体的差异性及其在管理中的应用,其目的在于帮助管理者比较全面地了解组织中个体行为差异的原因,掌握激励个体积极行为的方法,提高管理者的组织管理能力和水平。

### (2) 群体行为

群体行为是指组织中由个体组成进行共同活动的集体行为。组织中的个体通过一定