



21世纪经济学管理学系列教材

组织行为学

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

第二版

主 编 李 伟

副主编 王淑红 刘文兴



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

系列教材

组织行为学

第二版

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

主 编 李 伟

副主编 王淑红 刘文兴



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/李伟主编. —2 版. —武汉: 武汉大学出版社, 2017. 1
21 世纪经济学管理学系列教材
ISBN 978-7-307-19152-5

I. 组… II. 李… III. 组织行为学—高等学校—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 004963 号

责任编辑:唐 伟 责任校对:李孟潇 版式设计:马 佳

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中科兴业印务有限公司

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 31.5 字数: 741 千字 插页: 1

版次: 2012 年 8 月第 1 版 2017 年 1 月第 2 版

2017 年 1 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-19152-5 定价: 39.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

第二版前言

《组织行为学》第一版自2012年8月出版以来,在本科相关专业的教学实践中,具有较高的理论和应用价值,深受广大学生和读者的喜爱和欢迎。2013年7月,在由中国大学出版社协会主办的年度教材评选活动中,本教材荣获中南地区大学出版社2011—2012年度优秀教材二等奖,并被中国大学出版社协会评为年度最受读者欢迎的教材之一,向社会上的广大读者予以推荐。这对作者来说是非常大的鼓励。

时间真快,4年一转眼就过去了。在这4年中,有关组织行为的研究和实践获得了长足的发展,涌现出大量的研究成果。作为一本面向经济学和管理学等社会科学门类的、研究各种工作组织中人的心理和行为规律的课程,及时吸收最新的研究成果是十分必要的。本书的修订工作主要在以下几个方面作了较大的修改和补充。

在第一章组织行为学概论中,我们对组织行为学的新发展进行了更新,再次强调了积极心理学对管理实践的影响。一方面,补充了积极组织学术研究的内容,从其基本主张、理论假设和学术贡献三个方面,探讨了如何提升组织潜能与培养积极组织特征等主题;另一方面,增加了积极心理学运动改变了组织行为学对人格理论的认识等内容。此外,在组织行为学的研究方法方面,我们补充了元分析。

在第二章人格理论中,我们再次强调了人格的稳定性,补充了人格一致性的内容;增加了气质的例子,以使读者能够更准确地掌握这个概念;更新了性格的情绪特征的内容;增加了男性性格和女性性格的分类;完善了大五人格理论各维度的具体内容,补充了该理论的跨文化普遍适用性;对控制点理论做了适当补充,增加了自尊的可变性以及组织自尊等内容;对班杜拉提升个体自我效能感的方法进行了较为具体的说明;补充了自尊、控制点和自我概念对个体主观幸福感的影响;更新了关于人格与主观幸福感主题研究的四个视角。

在第三章能力与学习中,我们更新了能力的影响因素,以及能力和知识、技能之间的关系;补充了社会学习行为的交互决定理论;增加了社会学习行为的自我调节理论;调整了行为激励的负强化理论以及惩罚机制;更新了固定间隔强化的内容;系统整合了工作培训的概念、特点等内容;

在第四章知觉与归因中,我们调整了环境背景作为认知情境影响社会知觉因素的内容;更新了社会知觉近因效应、投射效应和对比效应的内容;调整了社会知觉在管理实践的应用中,管理者对员工知觉、思维定式和管理者的角色知觉等部分内容。

在第五章价值观与态度中,我们增加了价值观主体特定性的部分内容;删除了价值观对个体行为影响的部分例子;补充了价值观和态度之间的联系;删除了人际期待效应;删除了沟通对态度改变的影响因素;调整了工作满意度和组织公民行为的部分内容。

在第六章情绪与压力管理中,我们补充了情绪与情感之间的联系;增加了情绪的环形模型;更新了情绪管理中随机强化的内容;补充了内稳态等四种压力学说;调整了应激反应的有关内容;增加了压力管理的策略。

在第七章需要、动机与激励理论中,我们修改了动机的产生模式;进一步详细阐述了需要、动机与行为之间的关系;调整了正激励和负激励之间的有关内容;增加了外附激励和内滋激励二种激励类型;补充了马斯洛的需要层次理论在组织管理中的应用;增加了管理者应该采用多样化的奖励方式等内容;调整了目标设置理论应用的部分内容;补充了高绩效循环模型;修改了激励的综合模型图示;调整了激励与工作绩效之间关系的部分内容;进一步详细阐述了心理契约的概念;

在第八章群体理论与行为中,我们修改了角色认同的部分内容;调整了社会逍遥的相关内容。

在第九章群体沟通与决策中,我们修改了非正式沟通中小道消息的部分内容;调整了沟通模式的有关内容;增加了相农和韦弗所提的“数学模式”沟通模型;更新了非正式沟通的网络模型;完善了沟通功能中协调行动的内容;修改了沟通中外部噪音的部分内容;调整了沟通障碍中个体差异的部分内容;更新了良好沟通氛围的有关内容;更新了跨文化沟通的部分数据;调整了群体决策维度及特点的相关内容;修改了群体决策效率的部分内容。

在第十章群体的冲突中,我们修改和更新了冲突的定义;补充了群体冲突的相关内容;增加了个人心理冲突的例子;更新了激发建设性冲突的事例;删除了冲突类型中行为冲突的内容;调整了冲突发展阶段的相关内容;增加和更新了群体冲突产生原因的权力分配和角色差异因素;补充了功能性冲突的含义;修改了冲突管理的策略。

在第十一章群体的人际关系中,我们调整了群体人际关系行为成分的相关内容;修改了包容和情感需要引起的人际关系的内容;增加了群体人际关系破裂过程的内容;修改和更新了人际吸引的内容;调整了人际关系对个体行为影响的有关内容;更新了人际关系影响因素的部分内容;修改了人际关系改善的相关内容;调整了人际关系测量的参照测量和贝尔斯测量法的内容。

在第十二章工作团队中,我们补充了跨职能型团队的内容。

在第十三章领导理论中,我们更新了伦理型领导理论。

在第十四章权力与政治中,我们调整了权力的定义与基础;修改了权力的建立及影响因素;更新了政治-权力应用的有关内容。

在第十五章组织结构与设计,我们更新了现代的组织结构形式等内容。

在第十六章组织文化中,我们更新了组织的跨文化管理等内容。

在第十七章组织变革与发展中,我们更新了组织变革的模型等内容。

另外,我们对各章后所附案例做了更新或修改,以尽可能提高广大读者对本章内容的理解和掌握程度。

我相信,通过以上改进,本教材在科学性、规范性、实用性和前沿性方面将得到进一步加强,它将更加适合作为高等院校本科“组织行为学”课程的教材。相信本书会受到越来越多的教师、学生和社会实践部门工作者的欢迎。

本次修订工作由中南财经政法大学工商管理学院李伟副教授统筹安排，王淑红副教授和刘文兴博士等协助完成。具体分工如下：第一章由李伟、廖鑫修订，第二章由李伟、史凌云修订，第三章由王淑红、汤林涛负责修改，第四章由王淑红、刘欢负责修订，第五章由王淑红、秦帅修订，第六章由李伟、肖琴修订，第七章由李伟、张瑞修订，第八章由刘文兴、王志辉修订，第九章由孙银花、苑贺元修订，第十章由高洁、潘喆修订，第十一章由刘菊梅、张妍修订，第十二章由刘文兴、吴优修订，第十三章由刘文兴、唐婉喻修订，第十四章由童颖、吴青云、谢建豪修订，第十五章由梅继霞、聂佩修订，第十六章由梅继霞、翁迪鹏修订，第十七章由石军伟、王玉燕修订。

感谢武汉大学出版社范绪泉博士和杨铭编辑的热情支持和大力帮助，他们为本书的修订工作付出了很多心血。

我知道，尽管我们又一次做出了努力，但仍然无法避免书中存在的各种疏漏和错误的可能。因此，我们还是一如既往地真诚欢迎广大读者及时给予批评和指正，也欢迎大家对本书提出新的建议，我们还会在将来重印和再版的过程中随时修订、补充，以不断完善和提高。

李 伟

2016年9月1日于武汉南湖

第一版前言

组织行为学作为研究各种工作组织中人的行为规律的学科,是伴随着管理教育和实践的需要而发展起来的。这些年来,随着我国管理教育的发展和管理实践的需要,组织行为学这门学科受到了越来越多的重视,在人力资源管理核心课程的基础上,教育部也将其列为工商管理教育的核心必修课程。当前,如何更好地弄清和掌握人在各种组织中的行为规律,从而更有效地预测、引导和控制人的行为,提高组织的竞争优势,已成为广大管理界人士都希望学习、研究和解决的重要课题。

这本《组织行为学》就是为了满足我国管理教育、研究和实践界各方人士的需要而编写的。本书在编写过程中,有以下几个特点:

第一,全面系统地阐述组织行为学学科的基础理论和基本知识。组织行为学经过多年的发展,已经形成一个庞大、完整的学科体系,本书能够整体系统地介绍组织行为学学科的基础理论及知识,使读者能够全面准确地掌握学科各方面的基本知识点。

第二,突出介绍组织行为学领域新的研究理论及热点问题。组织行为学学科的迅速发展,涌现了大量的新理论及热点内容,本书尽可能地在一定的篇幅内,用简洁、精练的方式,对这些理论及问题予以介绍,便于读者及时了解组织行为学领域的最新发展与热点内容。

第三,采用有效的体例及方式方便读者学习。根据本书的写作体例,每一章的内容包括:学习目标、正文、本章案例、案例思考题、本章小结和复习思考题。这种安排,对于读者理解和掌握组织行为学的相关内容,引导和启发应用问题思考,具有一定的帮助,从而方便读者提高学习效果。

本书分为四个部分,共 17 章。第一部分为导论,第二部分为个体行为,第三部分为群体行为,第四部分为组织行为。

第一部分导论包括第一章。第一章“组织行为学概论”论述了组织行为学理论的起源与发展,组织行为学的概念、研究对象及研究目的,组织行为学的研究方法。

第二部分个体行为包括第二章到第七章。第二章“人格理论”论述了人格的概念,几种主要的人格特质理论,影响组织行为的主要人格特质,人格差异与管理,以及人格与主观幸福感。第三章“能力与学习”论述了能力的概念,两种学习理论,以及学习与行为之间的关系。第四章“知觉与归因”论述了知觉的含义与特点,社会知觉的概念,社会知觉的偏差,以及归因理论。第五章“价值观与态度”论述了价值观的定义、特征与分类,态度的概念与构成,态度的形成与发展,以及态度、价值观在组织中的运用。第六章“情绪与压力管理”论述了情绪的概念与相关理论,组织中的情绪管理,组织中的压力与理论模型,以及压力管理在组织中的应用。第七章“需要、动机与激励理论”论述

了需要与动机的概念,激励与激励理论,以及激励理论在组织中的应用。

第三部分群体行为包括第八章到第十四章。第八章“群体理论与行为”论述了群体的定义及分类,群体的发展阶段与功能,以及群体内行为。第九章“群体沟通与决策”论述了沟通的定义、功能及过程,解决有效沟通障碍的途径,跨文化背景下的沟通,以及群体决策。第十章“群体的冲突”论述了冲突的定义、类型与过程,冲突产生的原因、结果和处理,以及群体冲突管理。第十一章“群体中的人际关系”论述了人际关系的定义、类型和构成要素,群体人际关系的形成与作用,群体人际关系的影响因素及改善,以及群体人际关系的测量。第十二章“工作团队”论述了团队的定义和类型,影响团队有效性的因素,以及构建高效工作团队的措施。第十三章“领导理论”论述了领导的定义及特征,各种领导理论,以及领导艺术与决策。第十四章“权力与政治”论述了权力的定义及基础,权力的来源及影响因素,以及政治行为的应用。

第四部分组织包括第十五章到第十七章。第十五章“组织结构与设计”论述了组织结构的设计,传统的组织结构,以及现代的组织结构。第十六章“组织文化”论述了组织文化的定义、结构及类型,组织文化的建设以及跨文化的管理。第十七章“组织变革与发展”论述了组织变革的定义与意义,组织变革的立场分析,组织变革的过程,以及组织变革的模式。

本书由中南财经政法大学工商管理学院李伟副教授任主编,张文慧副教授和王淑红副教授任副主编,共同协商设计全书的结构。全书共17章,依行文顺序,具体分工如下:第一章由李伟撰写,第二章由田欣、张妍撰写,第三章由刘诚臣、夏勋撰写,第四章由马佳意、王淑红撰写,第五章由陈玉婵、曾朝霞撰写,第六章由李倩、李伟撰写,第七章由林杨梅、李伟撰写,第八章由张文慧、王志辉撰写,第九章由苑贺元、潘喆撰写,第十章由潘喆、苑贺元撰写,第十一章由张妍、田欣撰写,第十二章由张文慧、吴优撰写,第十三章由张文慧、唐婉喻撰写,第十四章由谢建豪撰写,第十五章由梅继霞、曹迎撰写,第十六章由吴文君、郝明撰写,第十七章由王玉燕、石军伟撰写。全书由李伟统稿。

本书适合各类经济管理专业的研究生、EMBA、MBA、MPA、本科生、管理培训学员,各种组织的领导和管理者,以及所有希望提升自己领导和管理能力的人士阅读。

感谢武汉大学出版社编辑的热情支持和大力帮助,他们为本书的出版付出了很多心血。

由于作者的理论水平和实践经验的局限性,以及时间精力的有限,本书难免存在种种不足和不妥之处,敬请各位读者不吝指正,我们将不断改进,使其日臻完善。

李 伟

2012年4月1日于湖北武汉

目 录

第一部分 导 论

第一章 组织行为学概论.....	3
第一节 组织行为学的起源与发展.....	3
第二节 组织行为学概述	21
第三节 组织行为学的研究方法	28
案例分析	37
本章小结	37
本章思考题	38
参考文献	38

第二部分 个 体 行 为

第二章 人格理论	43
第一节 人格理论概述	43
第二节 人格特质理论	53
第三节 影响组织行为的主要人格特质或状态	60
第四节 人格差异与管理	65
第五节 人格与主观幸福感	68
案例分析	70
本章小结	72
本章思考题	73
参考文献	73
第三章 能力与学习	74
第一节 能力概述	74
第二节 学习理论	79
第三节 学习与行为	85
案例分析	95
本章小结	96
本章思考题	97

参考文献	97
第四章 知觉与归因	98
第一节 社会知觉概述	98
第二节 社会知觉的偏差	105
第三节 归因理论	112
案例分析	117
本章小结	118
本章思考题	120
参考文献	120
第五章 价值观与态度	121
第一节 价值观	121
第二节 态度	126
第三节 态度的形成与发展	128
第四节 态度、价值观在组织中的运用	133
案例分析	145
本章小结	145
本章思考题	146
参考文献	146
第六章 情绪与压力管理	147
第一节 情绪概述	147
第二节 组织中的情绪管理	160
第三节 组织中的压力	163
第四节 压力管理在组织中的应用	171
案例分析	175
本章小结	177
参考文献	178
第七章 需要、动机与激励理论	179
第一节 需要与动机	179
第二节 激励及激励理论	181
第三节 激励理论在组织中的应用	198
案例分析	207
本章小结	209

本章思考题.....	210
参考文献.....	210

第三部分 群体行为

第八章 群体理论与行为.....	213
第一节 群体及其类型.....	213
第二节 群体结构与功能.....	218
第三节 群体内行为.....	228
案例分析.....	236
本章小结.....	237
本章思考题.....	238
参考文献.....	239
第九章 群体沟通与决策.....	240
第一节 沟通概述.....	240
第二节 有效沟通.....	250
第三节 跨文化沟通.....	254
第四节 群体决策.....	256
案例分析.....	262
本章小结.....	264
本章思考题.....	264
参考文献.....	265
第十章 群体的冲突.....	266
第一节 群体冲突概述.....	266
第二节 群体冲突产生的原因与结果.....	275
第三节 群体冲突的管理.....	279
案例分析.....	284
本章小结.....	285
本章思考题.....	286
参考文献.....	286
第十一章 群体中的人际关系.....	288
第一节 人际关系概述.....	288
第二节 群体人际关系的形成与作用.....	295
第三节 群体人际关系的影响因素及改善.....	306
第四节 群体人际关系的测量.....	313
案例分析.....	318

本章小结.....	320
本章思考题.....	320
参考书目.....	321
第十二章 工作团队.....	322
第一节 团队概述.....	322
第二节 影响团队有效性的因素.....	326
第三节 高效工作团队.....	331
案例分析.....	346
本章小结.....	348
本章思考题.....	348
参考文献.....	349
第十三章 领导理论.....	351
第一节 领导概述.....	352
第二节 领导理论.....	355
第三节 领导艺术与决策.....	372
案例分析.....	379
本章小结.....	380
本章思考题.....	381
参考文献.....	381
第十四章 权力与政治.....	384
第一节 权力的定义及基础.....	384
第二节 权力的建立及影响因素.....	392
第三节 政治——权力的应用.....	397
案例分析.....	403
本章小结.....	405
本章思考题.....	406
参考文献.....	406
第四部分 组 织 行 为	
第十五章 组织结构与设计.....	411
第一节 组织结构的设计.....	411
第二节 传统的组织结构.....	420
第三节 现代的组织结构.....	424
案例分析.....	433
本章小结.....	435

本章思考题.....	435
参考文献.....	435
第十六章 组织文化	437
第一节 组织文化概述.....	437
第二节 组织文化的建设.....	447
第三节 组织的跨文化管理.....	455
案例分析.....	463
本章小结.....	464
本章思考题.....	464
参考文献.....	464
第十七章 组织变革与发展	467
第一节 组织变革概述.....	467
第二节 组织变革的立场分析.....	471
第三节 组织变革的过程.....	477
第四节 组织变革的模型.....	480
案例分析.....	483
本章小结.....	486
本章思考题.....	486
参考文献.....	487

第一部分 导 论

第一章 组织行为学概论

【学习目标】

组织行为学是研究组织中人的心理行为规律的一门科学。通过本章的学习,要了解组织行为学理论的起源与发展过程,要知道组织与组织行为的含义,要明确组织行为学的概念、研究对象以及研究目的,要清楚组织行为学的研究方法,使用组织行为学的概念,列举管理者面对的主要挑战和机遇。

第一节 组织行为学的起源与发展

有人说,自从有了人类历史就有了管理。管理思想和理论一直是随着历史的发展而不断演变着的。古埃及、古巴比伦王国以及我国古代都出现过闪光的管理思想和理论。例如,早期的埃及文献中表明,金字塔的建设者们曾认识到诸如权威性、责任 and 专业化等某些基本原理,汉谟拉比的巴比伦法典归纳出了控制和责任原理。我国春秋战国时期以儒家为代表的诸子百家思想,以及军事家孙武所著的《孙子兵法》等,对现代管理仍有重要的参考价值。但只是在最近一百多年中,人们才系统地对管理加以研究,使之逐渐形成一种知识体系,进而成为一门正式的学科。

可以说,20 世纪前对管理产生最大影响的是西方的工业革命。工业革命开始于 18 世纪的英国,它使机器取代了人力,工厂取代了家庭作坊。但是,要使这种大量使用机器的工厂有效运营,管理是必不可少的,管理者要预测市场需求,保证工厂有足够的原材料,向每个工人分派任务,指挥每天的生产,协调各方面的活动,以及为产品寻找市场,等等。

一般说来,管理成为一门较系统的学科是从 19 世纪末 20 世纪初美国的“科学管理”理论开始的,从那时到现在,管理学科发展迅速,出现了一系列的管理理论或学说。

一、科学管理理论

(一) 泰勒的科学管理理论

19 世纪末 20 世纪初,科学技术和社会经济都发生了巨大变化,这对企业管理提出了新的要求,也为创造管理理论提供了有利条件。弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Frederick Winslow Taylor, 1856—1915 年)出身于美国一个富裕的律师家庭。他曾在哈佛大学读书,后由于得了眼疾,18 岁时不得不退学,进入工厂工作。泰勒通过一系列试验和长期的管理实践,总结出了一些管理原理和方法,并将它们系统化,形成了“科学管理”理论。科学管理理论提出:企业效率低的主要原因是管理部门缺乏合理的工作定额,工人缺乏科

学指导。因此,必须把科学知识和科学研究系统运用于管理实践,科学地挑选和培训工人,科学地研究工人的生产过程和工作环境,并据此制定出严格的规章制度和合理日工作量,采用差别计件工资调动工人的积极性,实行管理的“例外原则”。泰勒还认为科学管理的根本目的是谋求最高劳动生产率,最高的工作效率是雇主和雇员达到共同富裕的基础,达到最高的工作效率的重要手段是用科学化的、标准化的管理方法代替经验管理。

1. 泰勒创建“科学管理”的出发点

(1) 谋求最高工作效率。泰勒认为,最高的工作效率是工厂主和工人共同达到繁荣的基础,它能使较高的工资和较低的劳动成本结合起来,从而使工厂主得到最大利润,工人得到最高工资,这将促进生产的继续发展和工厂主、工人的共同富裕。

(2) 用科学管理代替传统管理是达到最高工作效率的重要手段。泰勒认为,完善的组织管理虽然是无形的,但却比有形的设备更为宝贵,而完善的管理是一门科学,必须采用科学的方法。要把科学的方法应用于一切管理问题,就是要通过建立明确的规章条例使管理制度化,而不是寻找超人来管理业务。因此,要努力建立科学管理制度,这对于人类的一切行为,从最简单的个人行动到最需要合作的公司日常业务都是适用的。

(3) 科学管理的精华是要求管理者和职工双方实行重大的精神变革。泰勒强调,科学管理是一种重大的精神变革,它使管理人员和工人双方都把注意力从盈余的分配转移到增加盈余量上来,当他们用友好合作和互相帮助来代替对抗和斗争时,他们就能生产出比过去大得多的盈余,从而使工人的工资大大增加,企业主的利润也同样大大增加,这样就再也没有必要为盈余的分配而争吵。

泰勒的科学管理理论为现代管理理论的形成和发展奠定了基础,它具有实践性、科学性等显著特点。泰勒的“科学管理”主要包括作业管理的原则和方法,以及组织管理的原则和方法等内容。

2. 关于作业管理的原则和方法

(1) 制定科学的作业方法。泰勒认为科学管理的中心问题是提高劳动生产率,泰勒把工人多年经验所积累起来的大量的传统知识和技艺收集并记录起来,或列制成表进行研究,将它们归纳成为规律、规则甚至列成数学公式,建立起一种科学的作业管理的方法,以代替过去单凭工人经验进行作业的方法。具体做法包括:①用时间和动作研究的方法,制定出所谓的标准作业方法。具体地说,就是对工人作业的每一个动作和每道工序的时间用马表测定,并分析研究,除去动作中多余的和不合理的部分,把最经济的、效率最高的动作集中起来确定标准的作业方法。②实行作业工具和作业环境标准化。③确定每个工人一天必须完成的标准工作量。

(2) 科学地选择和培训工人。泰勒认为,管理者必须经常地、长期地仔细研究每个工人的特点、性格和工作成绩,发现他们的局限性,然后有系统地训练和教育他们,尽可能使他们承担所能胜任的最高的、最有趣的、最有利的工作。泰勒认为人具有不同的天赋和才能,只要工作对一个人合适,他就能成为第一流的工人。

(3) 实行差别计件工资制度。所谓差别计件工资制度,就是按照标准的工作定额,确定两种不同的工资率。对完成和超额完成工作定额的工人,以较高的工资率计件支付工