



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



辽宁省“十二五”普通高等教育本科省级规划教材



新编21世纪公共管理系列教材

公共组织行为学

第三版

Organizational Behavior in
the Public Sector

孙 萍 张 平 主编

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
辽宁省“十二五”普通高等教育本科省级规划教材



新编21世纪公共管理系列教材

公共组织行为学

第三版

Organizational Behavior in
the Public Sector

孙 萍 张 平 主编

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公共组织行为学/孙萍, 张平主编. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2016. 9

新编 21 世纪公共管理系列教材 普通高等教育“十一五”国家级规划教材 辽宁省“十二五”普通
高等教育本科省级规划教材

ISBN 978-7-300-22421-3

I. ①公… II. ①孙…②张… III. ①组织行为学-高等学校-教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 021532 号

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
辽宁省“十二五”普通高等教育本科省级规划教材
新编 21 世纪公共管理系列教材
公共组织行为学 (第三版)
孙萍 张平 主编
Gonggong Zuzhi Xingweixue

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京七色印务有限公司	版 次	2006 年 5 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本		2016 年 9 月第 3 版
印 张	18.5	印 次	2016 年 9 月第 1 次印刷
字 数	421 000	定 价	36.00 元

出版说明



现代意义上的公共行政与公共管理研究和教育始于 20 世纪初的西方。时至今日，随着公共管理职业化的发展，公共行政与公共管理的研究和教育事业在西方发达国家方兴未艾。自 20 世纪 80 年代起，为了适应政府改革与公共管理人才培养的需要，我国的公共行政与公共管理研究和教育在经历了发展的挫折之后，开始了恢复和重建的工作。经过多年的发展，特别是公共管理一级学科的设置和我国公共管理硕士（MPA）教育的启动以及高校公共管理类本科专业的大量开设，公共管理已成为当代中国社会科学和管理科学领域的一个充满生机活力、具有远大发展前景的学科。

为了满足广大高校公共管理类专业的教学需要，在历届教育部高等学校公共管理类本科专业教学指导委员会的指导和支持下，中国人民大学出版社自 1999 年起，陆续出版了“21 世纪公共行政系列教材”“21 世纪公共管理系列教材”“21 世纪公共事业管理系列教材”“公共管理系列教材”“公共管理核心课程系列教材”“21 世纪劳动与社会保障系列教材”“21 世纪土地资源管理系列教材”“21 世纪城市规划与管理系列教材”等多个本科系列教材。这些教材被国内高校公共管理类专业广泛选用，并得到了公共管理学界的支持和认可，数十种教材被评为“十五”“十一五”“十二五”国家级规划教材，普通高等教育精品教材，以及各省市精品教材，为我国公共管理学科发展和人才培养做出了积极的贡献。

我国高等教育改革的进一步深化，以及新技术和新媒体的不断发展，对高校教材提出了更高的要求。为了回应这种要求，我们在广泛调研的基础上，拟对上述系列教材进行整合和提升，推出“新编 21 世纪公共管理系列教材”，以满足国内高校公共管理一级学科下设的行政管理、公共事业管理、劳动与社会保障、土地资源管理、城市管理、海关管理、交通管理、海事管理、公共关系学等本科专业的教学需要。

“新编 21 世纪公共管理系列教材”将秉承中国人民大学出版社“出教材学术精品，育人文社科英才”的宗旨，从本科教育的特点出发，从公共管理教育的特点出发，为广大高

校公共管理类专业师生提供一套高质量的本科教材。在教材编写和内容安排上，“新编 21 世纪公共管理系列教材”强调基础知识、基本理论和基本技能，同时，也尽可能地体现创新性和前沿性，反映相关领域理论与实践的最新发展情况。

“新编 21 世纪公共管理系列教材”由中国人民大学、中山大学、北京大学、清华大学、复旦大学、厦门大学、武汉大学、浙江大学、吉林大学、东北大学、北京师范大学、山东大学、四川大学、西北大学等数十所国内著名大学的知名学者领衔著述，我们期望通过这种强强联合、优势互补、资源共享的方式，为国内公共管理学界奉上一套体现系统性、权威性、通用性，并兼具创新性、前沿性、启发性的精品教材。

公共管理的实践是不断发展和变化的。随着公共管理实践的不断发展，公共管理学科研究的范围、主题和内容也在不断地发展和变化。我们将紧跟公共管理学科的发展，与所有作者一起，不断对本套教材进行修订和完善。望广大读者给我们反馈信息，对本套教材提出批评和建议，以使我们能够在所有读者和作者的帮助下，与中国公共管理学科共同成长。

中国人民大学出版社

第三版前言



教材的编写需要遵循传承与发展的原则。教材要介绍的是一门学科的基本知识、基本理论和基本方法，经过长期的实践检验和理论积淀，这些都是相对稳定和不变的，这是教材需要传承的一面。但是学科也是不断发展的，对于学科的新进展必须及时地予以反映，这是教材需要发展的一面。

公共组织行为学是一门结合公共组织特点，深入、系统地研究公共组织中人的心理和行为活动规律，从而提高各级管理者控制和引导能力的科学。2006年5月《公共组织行为学》初版公开发行，2011年2月《公共组织行为学（第二版）》正式出版。几年来，我国的经济、政治、文化、社会环境都在不断地发生变化，公共组织本身也面临着改革与发展的需要，这些都需要在《公共组织行为学》一书中做出积极的回应。为此，我们编写了《公共组织行为学（第三版）》。

《公共组织行为学（第三版）》在体例上仍然保留了个体行为、群体行为和组织行为三个层面的系统安排，传承了三个层面的基础理论知识，但是在每一章节的具体内容上进行了精心的润色与修改。第一，更新了各章的案例内容，包括“引例与思考”和章末“案例分析”，选用了较新的与公共组织行为相关的案例，以期引导读者关注和分析现实问题，提升创造性地解决问题的能力。第二，增加了“知识窗”内容，将组织行为学领域最新的研究成果融入进来，介绍新颖的知识点，帮助读者了解公共组织行为学的新进展。第三，删除了一些陈旧的、重复的知识内容，如近因效应、群体士气等，并将一些图片进行了替换。第四，增加了紧密结合当今社会发展特点的新内容，如在公共组织变革方法中加入了“以结构和战略为重点的方法”，强调现今公共组织结构扁平化、职能化和网络化的特征。第五，对主要参考文献进行了更新，主要采用近五年的研究成果，体现最前沿的研究内容。

在《公共组织行为学（第三版）》的编写过程中，编者参阅了同行的相关论著和论文，在此表示由衷的感谢！尽管我们在教材的编写过程中做了很大的努力，但是一定尚存不足之处，敬请学界同人和广大读者斧正。

编者

2016年8月

第二版前言



作为一门系统地研究一定组织中人的心理和行为活动规律，从而提高各级管理者的控制和引导能力的科学，组织行为学已经走过了半个多世纪的发展历程，广泛地应用于各类组织管理活动中，在提高组织管理效能、加强人本管理，促进组织变革和发展方面发挥了极其重要的作用。

步入 21 世纪，我国的组织行为学经过引进、介绍和自主研究的历程之后，取得了突飞猛进的发展。突出表现是各类研究机构 and 高校纷纷开设组织行为学课程，并设立了组织行为学专业方向的硕士点和博士点。国内一些学者经过不懈的努力，翻译了大量西方组织行为学的经典著作，同时也本着从中国实际出发的原则，出版了大批学术专著，发表了众多的相关论文和实证研究成果，这些都为中国组织行为学的繁荣发展注入了无尽的活力。

作为管理学中的一门专业基础课和应用色彩十分鲜明的课程，组织行为学已经被纳入我国公共事业管理专业和公共管理硕士（MPA）的培养计划。为了结合公共组织的特点，有针对性地研究公共组织中人的心理和行为规律，从而提高公共组织的管理实效，我们于 2006 年出版了《公共组织行为学》一书。几年来的教学和科研实践以及教材出版后同行和学生们的反馈，使我们对公共组织行为学的理论有了更深入的理解。更为重要的是，“时移事异，事异备变”，社会主义市场经济的健全和发展，社会主义民主政治的推进和完善，社会主义文化的繁荣和丰富，都呼唤着公共组织行为学做出更积极的回应，反映时代进步的特征。同时，公共组织行为学还必须适应公共组织发展的实际需要，形成具有科学性、实践性和富有解释力的基础理论。为此，我们修订了《公共组织行为学》。其中，仍然保留了个体行为、群体行为和组织行为三个层面的体系系统，但是在内容上进行了精心的修改，在个体行为这一层面增加了“态度与公共组织管理”这一章的内容，对工作满意度、组织承诺、组织公民行为等公共组织行为学领域的前沿话题进行了深入的分析和探讨。其余章节重点突出了公共组织的内容，提供了丰富的公共组织案例和论据。在各章的引例和章后案例中，结合当前发生的公共组织事例进行了调整，以期与时俱进、引导读者关注和分析现实问题，提升创造性地解决问题的能力。

在修订本书的过程中，编者参阅了同行的相关论著和研究成果，在此表示由衷的感谢。尽管我们在修订中做了很大的努力，但是不足之处一定尚存较多，恳请学界同人和广大读者提出宝贵的批评意见。

编 者

2010年10月

第一版前言



组织行为学是综合运用与人有关的各种知识，系统地研究一定组织中人的心理和行为活动规律，从而提高各级主管人员对人的行为的预测和引导能力，以便有效地实现组织目标的一门科学。科学的组织行为学发轫于 20 世纪初的西方，并于 60 年代独立，历经 40 多年的发展，已经成为一门广泛地应用于各类组织管理活动中的重要学科，在提高组织的管理水平与管理效度、加强以人为中心的管理、改善人际关系、促进组织变革和发展等方面发挥了极其重要的作用。

我国的组织行为学起步于 20 世纪 80 年代，经过 20 多年的引进、介绍和自主研究的历程，已经在中国的大地上生根并迅速成长壮大，取得了可喜的进步。其突出表现是各类研究机构 and 高校纷纷开设组织行为学的课程，并设立了组织行为学专业方向的硕士和博士点。国内一些学者经过努力，翻译了大量西方的组织行为学专著，同时国内学者也本着从我国实际出发的原则，出版了大批学术专著，发表了相关的论文和实证研究成果，据不完全统计，仅组织行为学方面的专著目前就有上百种。这些都为组织行为学的繁荣发展增添了无穷的生机。

作为管理学中的一门专业基础课和应用色彩十分鲜明的课程，组织行为学已经被纳入我国公共事业管理专业和公共管理硕士（MPA）的培养计划中。但是，综观已有的组织行为学教材，多偏向于企业管理方面的论述，结合公共组织的特点，针对公共组织的实际运作状况进行论述的组织行为学教材可谓凤毛麟角。本教材命名为“公共组织行为学”，力图反映公共管理方面的内容。无论从体例上，还是从实际内容的编写上，都着眼于公共组织的活动，尽量体现公共管理实践的特色。尽管我们深知，以我们对公共组织行为学理论与实践的粗浅理解写作一本真正意义上的《公共组织行为学》可能力不从心，但为了满足教学及实践的需要，我们还是不揣浅陋编写了本书。真切地希望它能够公共事业管理专业学生和公共管理硕士（MPA）学员及相关人士了解公共组织行为学提供一点帮助。

本教材的写作按照个体行为、群体行为和组织行为三个方面，系统地阐述了公共组织行为学的基本概念和基本理论，包括知觉、归因、个体心理特性与公共组织管理，群体行

为、人际关系、冲突与公共组织管理，领导、激励与公共组织管理，公共组织文化与变革等。本教材的另一个写作特点是突出案例的比重，每一章都匹配相应的引例和章后案例分析。这样做目的是：一方面，使内容生动、具体、形象，便于理解；另一方面，可以通过对案例的分析深入思考相关的理论知识，学以致用，提升读者的分析能力以及创造性地解决问题的能力。

由于作者水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，恳请读者和学界同行批评斧正。

编 者

2005 年 10 月

目 录



第1章 绪 论	1
引例与思考 中国红十字会章程（节选）	1
1.1 公共组织概述	3
知识窗 文化	8
1.2 公共组织理论	12
知识窗 撒切尔革命	14
1.3 公共组织行为学	15
本章小结	18
关键术语	19
复习思考题	19
案例分析 办公室的“丛林法则”	19
第2章 知觉、归因与公共组织管理	21
引例与思考 小黑羊救命	21
2.1 知觉概述	22
2.2 社会知觉与公共组织管理	29
知识窗 自我描述问卷	33
知识窗 罗森伯格自尊量表	34
知识窗 微笑的含义	35
实验 人际知觉实验	36
实验 首因效应实验	38
2.3 归因与公共组织管理	41
知识窗 归因的个体差异	45
本章小结	45
关键术语	46
复习思考题	46

案例分析 贪官“忏悔录”	46
第3章 个体心理特性与公共组织管理	48
引例与思考 唐太宗用人	48
3.1 个体心理特性概述	49
知识窗 什么是遗传率?	52
3.2 能力与公共组织管理	55
知识窗 工作情商的架构与测量	56
知识窗 弱智天才	59
3.3 人格与公共组织管理	60
知识窗 中国人的人格特质模型	63
知识窗 中国的气质学说——阴阳五行说	68
本章小结	70
关键术语	70
复习思考题	70
案例分析 王某的“领导之道”	71
第4章 态度与公共组织管理	72
引例与思考 一位公务员的辞职自述	73
4.1 态度概述	73
实验 态度影响社会认知实验	75
实验 权威影响态度实验	79
知识窗 年龄对说服效果的影响	82
4.2 工作满意度与公共组织管理	83
4.3 组织承诺与公共组织管理	87
知识窗 心理契约	91
本章小结	91
关键术语	92
复习思考题	92
案例分析 触龙说赵太后	92
第5章 群体行为与公共组织管理	94
引例与思考 哄抢背后	94
5.1 群体概述	95
5.2 群体动力	102
实验 群体规范形成实验	102
实验 从众心理实验	105
实验 群体中的偏离者实验	106
知识窗 破窗效应	107
实验 群体凝聚力与工作效率关系实验	109
实验 社会惰化实验	111

实验 群体对社会助长/社会惰化的影响实验	111
知识窗 社会惰化是普遍的吗?	112
5.3 团队建设	112
知识窗 虚拟团队	118
本章小结	118
关键术语	118
复习思考题	119
案例分析 三国刘氏集团的兴衰史	119
第6章 人际关系与公共组织管理	121
引例与思考 递过来的温暖	121
6.1 人际关系概述	122
知识窗 中国人人际关系的特点	124
实验 接近性吸引实验	128
实验 相似性吸引实验	128
知识窗 恋爱与婚姻关系中的互补性	129
实验 外貌影响评价实验	129
实验 “差错效应”实验	130
实验 喜欢回馈实验	131
6.2 人际沟通	131
知识窗 小道消息	136
实验 单向沟通和双向沟通实验	137
6.3 人际关系训练	141
知识窗 个人交往空间距离	143
本章小结	145
关键术语	146
复习思考题	146
案例分析 在基层的课堂里群众是老师	146
第7章 冲突与公共组织管理	148
引例与思考 一次人员调动	148
7.1 冲突概述	149
实验 冲突影响情绪实验	151
7.2 个体内部冲突和人际冲突	154
知识窗 自我暴露的文化与性别差异	161
7.3 群体间冲突	162
知识窗 “拼图教室”	167
本章小结	168
关键术语	168
复习思考题	169

案例分析 1910 年长沙抢米风潮	169
第 8 章 公共组织领导	171
引例与思考 朱德的扁担	171
8.1 公共组织领导概述	172
8.2 公共组织领导者的职位、职权和职责	178
8.3 公共组织领导者的素质结构	180
8.4 领导的方法、方式和艺术	184
8.5 领导决策	191
知识窗 中国特色新型智库建设的目标与标准	198
本章小结	201
关键术语	201
复习思考题	201
案例分析 “校长爸爸”: 让瑶山儿女走出大山	202
第 9 章 激励与公共组织管理	204
引例与思考 原谅年轻人的错	204
9.1 激励概述	205
9.2 行为改造型激励理论	208
9.3 内容型激励理论	213
9.4 过程型激励理论	221
知识窗 组织公正感	225
9.5 综合型激励理论	228
9.6 激励的原则与行为后果	232
本章小结	238
关键术语	238
复习思考题	238
案例分析 河长制破了“九龙治水”困局	239
第 10 章 公共组织文化与公共组织变革	240
引例与思考 百里相送与燃鞭相庆	240
10.1 公共组织文化	241
知识窗 文化资本	256
10.2 公共组织变革	256
本章小结	269
关键术语	270
复习思考题	270
案例分析 2013 年国务院机构改革和职能转变方案	270
参考文献	272

第1章

绪论



与动物相比，人类生存发展的本质特征表现在两个方面：一是人是有意识的，人在行为之初就预知了行为结果，即人类行为的目的性，没有意识或意识不清（意识水平不高），意味着个体心智的不健全。二是人类活动是高度组织化的，组织是人活动的“领地”，是人类为达到某些共同的目标而建构的社会单元，游离于组织之外或被组织“遗弃”，意味着个体在社会中的边缘化。公共组织是承担公共责任、维护公共利益的组织。个体或从属于公共组织，承担公共义务；或受益于公共组织，享受他人奉献。本章将介绍公共组织的基本含义与属性、公共组织理论的历史发展、公共组织行为学的研究对象、公共组织行为学的研究方法与目的等内容。学完本章后，你应该能够：

- 了解组织与公共组织的含义
- 掌握公共组织与非公共组织的区别
- 掌握公共组织的构成要素
- 了解公共组织的特点与类型
- 了解公共组织理论的历史发展
- 掌握公共组织行为学的研究对象与研究范围
- 了解公共组织行为学的研究方法与研究目的
- 掌握公共组织行为学的学科性质

引例与思考

中国红十字会章程（节选）

第二章 职责与权利

第十条 红十字会在和平时履行下列职责：

（一）宣传和执行《中华人民共和国红十字会法》和《中华人民共和国红十字标志使

用办法》。

(二) 开展备灾救灾工作。制定应急预案,建立应急救援队伍;储备救灾物资,建设和管理备灾救灾设施;在自然灾害和突发事件中,开展救护和救助工作;根据自然灾害和突发事件的具体情况,由总会向国内外发出呼吁,依法接受国内外组织和个人的捐赠;地方各级红十字会在辖区内发出呼吁,依法接受国内外组织和个人的捐赠;及时向灾区群众和受难者提供急需的人道援助,参与灾后重建。

(三) 开展应急救护和防病知识的宣传、普及、培训;在机关、企事业单位、社区、农村、学校和易发生意外伤害的行业和人群中开展初级卫生救护培训,组织群众参加意外伤害和自然灾害的现场救护;提高应急条件下的应急救助能力和水平。

(四) 建设和管理中国造血干细胞捐献者资料库;开展捐献造血干细胞的宣传动员、组织工作。

(五) 开展无偿献血的宣传推动工作,与各级人民政府共同对先进单位和个人进行表彰奖励。

(六) 开展社会救助及相关服务工作。对易受损人群进行救助,为困难群众提供服务;在社区、农村中建立红十字服务站,开展服务群众、宣传培训、募捐救助等活动;开展帮助寻找失散亲人、重建家庭联系等其他人道服务工作。

(七) 依法开展和推动遗体、器官(组织)捐献工作;开展艾滋病预防控制宣传和教育,关心爱护艾滋病病毒感染者、患者及其他人道救助工作。

(八) 开展有益于青少年身心健康的红十字青少年活动。

(九) 开展红十字志愿服务活动。

(十) 宣传国际人道法、红十字运动基本原则,总会承担中国国际人道法国家委员会秘书处的日常工作。

(十一) 依法开展募捐活动;在公共场所设置红十字募捐箱并进行管理;依照法律法规自主处分募捐款物。

(十二) 兴办符合红十字会宗旨的社会福利事业。

(十三) 参加国际人道救援工作;开展与国际红十字组织和各国红十字会或红新月会及其他国际组织的交流与合作。

(十四) 完成人民政府委托事宜。

第十一条 依据日内瓦公约及其附加议定书,红十字会在战时和武装冲突时期履行下列职责:

(一) 组织红十字救护队,参与战场救护。

(二) 在武装部队中依法协助开展传染病的防治工作。

(三) 对战区平民进行救助。

(四) 协助战俘、被监禁者及难民与家人取得联系,转交钱物,并为此建立必要的通信渠道。

(五) 参与探视和见证交换战俘。

第十二条 执行人道主义救助任务的红十字会工作人员,在战争和武装冲突中受日

内瓦公约及其附加议定书的保护,在自然灾害和突发事件中受国家有关法律法规的保护。

第十三条 在自然灾害和突发事件中,佩戴红十字标志的人员和标有红十字标志的物资、交通工具优先通行。

第十四条 在自然灾害和突发事件中,为执行救助任务的需要,红十字会救援人员优先使用交通、通信等资源。

第十五条 红十字会兴办的社会福利事业按照国家有关规定,享受税收减免政策。

第十六条 红十字会接受的国(境)外组织和个人捐赠的救灾物资,享受国家有关减税、免税政策。有关部门优先安排运输和办理有关放行手续。

第十七条 红十字会开展活动和宣传工作,广播、电视、报刊、网络等新闻媒体应积极支持。

思考题

1. 以中国红十字会为例,简述非政府公共组织的特点。
2. 公共组织的行为规则是怎样体现其公共性的?

1.1 公共组织概述

1.1.1 组织

在汉语中,“组织”一词原指将丝麻织成布帛。如《吕氏春秋·先己》高诱注:“夫组织之匠,成文于手”;另外,《辽史·食货志》上有“飭国人树桑麻,习组织”之说。在英语中,“组织”一词是指由器官组成的生物整体,后来被用于对社会现象的描述,但对其具体含义有两种理解,一是作为动词的组织,二是作为名词的组织。作为动词的组织,是指将众多的人集合起来,协调其行为,以实现某个共同目标。如法约尔认为:“组织一个企业,就是为企业的经营提供所有必要的原料、设备、资本、人员。”^①作为名词的组织,是指一个有效工作的集体。如古典组织理论的研究者詹姆斯·D·穆尼认为,组织是每一种人群联合起来为了达到某种共同的目标的形式。巴纳德认为,组织就是有意识地协调两个或两个以上的人的活动力量的协作系统。^②格罗斯与埃策尼则认为:“组织,是人类为了达到某些共同的目标而特意建构的社会单元,企业公司、军队、学校、教会、监狱等都是组织。”^③

公共组织行为学所研究的组织是作为名词的组织。从人类社会结构的角度看,组织是指在群体基础上形成的,由一定的目的、任务和形式组建起来的一个社会结构单元。社会就是一个由个人、群体、组织构成的复杂的系统。在组织中,大家相互合作、共同行动,

① [法]亨利·法约尔:《工业管理与一般管理》,61页,北京,中国社会科学出版社,1982。

② 参见罗珉:《组织管理学》,5页,成都,西南财经大学出版社,2003。

③ 转引自朱国云:《公共组织理论》,4页,南京,南京大学出版社,2003。