

黑龙江省党校干部培训教材
HEILONGJIANGSHENG DANGXIAO GANBU PEIXUN JIAOCAI

ZUZHIXINGWEIXUE
ZUZHIXINGWEIXUE
ZUZHIXINGWEIXUE
ZUZHIXINGWEIXUE
ZUZHIXINGWEIXUE

ZUZHI
XINGWEIXUE

组织行为学

刘兰芬 王春福 宋 岩/主编

黑龙江人民出版社

责任编辑：刘海滨

封面设计：于克广

组织行为学

Zhuzhi Xingwei Xue

刘兰芬 王春福 宋 岩 主编

出版发行	黑龙江人民出版社
通讯地址	哈尔滨市南岗区宣庆小区1号楼(150008)
网 址	www. longpress. com E-mail hljrmchs@yeah. net
印 刷	黑龙江省委党校印刷厂
开 本	850×1168 毫米 1/32 印张 9.625
字 数	250 000
版 次	2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-207-02955-1/F·607

定价：18.00 元

(如发现本书有印制质量问题，印刷厂负责调换)

要编写好党校教材

周 同 战

人才队伍建设始终是我们党的建设的重要组成部分,是各级党委和政府工作的重要内容之一。政治路线确定之后,干部就是决定的因素。因此,我们党历来都非常重视人才队伍建设。在社会主义现代化建设进入新时期后,对干部队伍的培训轮训、函授教育就显得尤为重要和必要。为此,中共中央要求党校在做好培训轮训干部的同时,要搞好以党政干部和理论骨干为主要对象的学位教育,以及依托党校力量举办的函授学历教育。我省也广泛地开展了党校学位、函授学历教育,并取得了重大的成效,培养了大批的有用人才。2000年中央10号文件,即《中共中央关于面向二十一世纪加强和改进党校工作的决定》明确指出了,“科教兴国”的“教”包括党校教育。这是对党校学历教育的充分肯定和科学定位。这表明,党校学历教育是干部教育工作的重要方面。省委干部教育领导小组要求我省党校学历教育要认真贯彻中央关于“进一步搞好规范化管理,不断提高教学质量”的要求,实行统一招生、统一考试、统一教学计划、统一编写教材、统一学籍管理。党校学历教育的教材建设是整个干部教育培训不可缺少的环节,是保证学历教育质量的关键。在省委干部教育领导小组的领导下,我省党校系统在1996年、1997年先后编写、出版了学历教育的有关教

材,在2000年前后又进行了重编或修订,补充了许多新理论、新知识,得到了学员们的好评与社会上的认可,推进了我省干部学历教育的步伐,对于提高函授教学质量起到了积极作用。

在全国及全省党校工作会议后,党校事业的发展进入了一个新的历史阶段。特别是党的十六大召开,确定了“三个代表”重要思想为我党必须长期坚持的指导思想,又提出了全面建设小康社会的伟大目标,这既给党校事业发展提供了新的机遇,也对党校教育,包括学历教育提出了更新、更高的要求。党校学历教育的教材建设必须适应时代发展的要求,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,体现十六大精神,体现党校学历教育的性质与特点,做到与时俱进,为学员提供一流的精神产品。

在组织这套系列本科、专科教材编写中,我们坚持了以下原则:

第一,坚持以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导,以“三个代表”重要思想为统领。党校教材建设必须坚持这一原则和指导思想。这既是由中国共产党的历史使命所决定的,也是党校学历教育的性质、特点的内在要求。在国民教育中,邓小平理论和“三个代表”重要思想都已作为重要教材进入课堂,成为提高青年学生思想政治素质的重要内容。对于党校的学历教育来说,由于学员对象的不同,“三个代表”重要思想就更需要进教材、进课堂、进学员头脑,扎扎实实地做好对学员的“理论武装”工作。我们党校教材建设必须充分体现这一点,把马

列主义、毛泽东思想、邓小平理论及“三个代表”重要思想作为一条红线贯穿教材的编写、使用各方面和全过程,充分体现党校教材的政治性、时代性、科学性。

第二,坚持“三基本”、“五当代”的基本内容和要求。党校教材必须充分体现党校教育的特色,必须把“三基本”(马列主义基本问题、毛泽东思想基本问题、邓小平理论基本问题)理论和“五当代”(当代世界经济、当代世界科技、当代世界法制、当代世界军事和我国国防、当代世界思潮)知识纳入教材,突出时代特征,吸收当代最先进、最前沿的人文知识、科技知识,在知识体系上、知识点上做到与时俱进。只有这样才能编写出高质量、高水平的教材,党校学历教育才能达到“加强理论武装、开阔世界眼光、培养战略思维、增强党性修养”的教育目的,培养和造就出一支素质高、能力强的干部队伍。

第三,坚持与时俱进,理论创新,站在学科的前沿。与时俱进是马克思主义的品格,也是我们教材编写必须遵循的思维轨迹。教材编写要坚持与时俱进和理论创新:一是教材的体系、结构要创新,不要固守已过时的教材体系;二是教材内容、理论观点要创新,不要重复陈旧的观点和结论。实践是理论发展的动力。随着经济社会的不断发展,社会主义市场经济体制的不断完善,哲学、社会科学也取得了长足的发展,各学科都提出并形成了许多新理念、新观点、新思维。在教材编写中注意了理论创新,吸收了科学理论和先进的科学文化知识。

第四,坚持理论联系实际的学风和原则。党校教材的编写要坚持理论联系实际的原则。一是要紧密联系我

国改革开放和完善社会主义市场经济体制的重大实际；二是要紧密联系全面建设小康社会，特别是我省经济社会发展的重大实际；三是要紧密联系广大干部思想工作实际，坚持运用马克思主义及专业理论对这些重大实际进行深刻的理性分析，并提出科学的解决对策。这样才能使学员既能学到科学理论和专业知识，又能学到领导方式、工作方法和解决问题的思路，使学员理论水平、知识水平、执政能力都得到提高。

总之，小康大业，人才为本。我们要从人才培养建设的战略全局高度来认识教材建设工作。教材编写、出版和使用是一项极其严肃的政治性、学术性、理论性、科学性、时代性、规范性的工作。省党校系列学历教育教材编审委员会在教材编写过程中做了大量的组织工作，召开了多次会议，进行讨论和研究，抽调了具有丰富教学经验和科研能力较强的同志参加编写，并请各学科专家、学者审定提纲和书稿。在这里，我向教材编写、出版的组织单位及参与写作的专家学者表示谢意！愿这套教材在党校学历教育中起到更大的作用，培育出更多优秀的人才，以推进全面建设小康社会伟大目标的实现。

社会在快速发展，知识在日益更新，教材中难免有疏漏和不当之处，谨欢迎有关方面专家、学者批评指正。

2003年12月10日

目 录

绪论	(1)
第一节 组织行为学的研究对象与目的	(1)
第二节 组织行为学的产生与发展	(6)
第三节 组织行为学与相关学科的关系	(16)

第一篇 个体行为

第一章 个体的个性与行为	(20)
第一节 个体的个性	(20)
第二节 个体行为	(25)
第三节 组织中个体行为的管理	(32)
第二章 个体的知觉、价值观、态度与行为	(40)
第一节 个体的知觉与行为	(40)
第二节 个体的价值观与行为	(44)
第三节 个体的态度与行为	(49)
第三章 个体的挫折与管理	(57)
第一节 挫折的含义及原因	(57)
第二节 挫折后的行为表现及挫折容忍力	(62)
第三节 战胜挫折的方法	(69)
第四章 激励与个体行为	(73)
第一节 激励的含义与意义	(73)
第二节 激励的过程、原则与方法	(76)
第三节 激励理论	(86)
第五章 学习与个体行为改变	(98)

第一节	学习的概念和意义	(98)
第二节	组织成员的教育与培训	(102)
第三节	学习效能的提高	(109)

第二篇 群体行为

第六章	群体心理与管理	(116)
第一节	群体的含义与分类	(116)
第二节	非正式群体与管理	(121)
第三节	团队建设	(129)
第七章	群体冲突与管理	(136)
第一节	群体冲突的涵义与作用	(136)
第二节	群体冲突的原因和过程	(144)
第三节	群体冲突的管理	(148)
第八章	群体沟通	(157)
第一节	群体沟通的含义及意义	(157)
第二节	群体沟通的类型、过程、网络及方式	(159)
第三节	沟通的障碍及清除	(166)

第三篇 组织行为

第九章	组织理论	(171)
第一节	组织范畴	(171)
第二节	组织理论	(178)
第三节	组织设计	(183)
第四节	工作设计	(186)
第十章	组织文化	(192)
第一节	组织文化的含义及意义	(192)
第二节	组织文化建设	(196)

第三节 学习型组织建设·····	(200)
第十一章 组织的变革与发展·····	(207)
第一节 组织变革概述·····	(207)
第二节 组织变革的阻力与克服·····	(215)
第三节 组织发展及其方法·····	(222)

第四篇 领导行为

第十二章 “领导”及其要素·····	(229)
第一节 “领导”概述·····	(229)
第二节 领导要素·····	(238)
第十三章 领导者素质·····	(248)
第一节 领导者素质的含义及意义·····	(248)
第二节 领导者的基本素质·····	(252)
第三节 领导者素质的提高·····	(261)
第十四章 领导职能·····	(264)
第一节 领导决策·····	(264)
第二节 领导选人用人·····	(271)
第三节 领导协调·····	(273)
第四节 领导激励·····	(277)
第十五章 领导行为·····	(282)
第一节 领导行为的心理分析·····	(282)
第二节 领导行为的有效性·····	(287)
后记·····	(295)

绪 论

第一节 组织行为学的研究对象与目的

一、组织行为学的研究对象

组织是人们群体活动的主要形式,是人的社会性的主要体现。组织由人组成,同时又由人来管理。组织行为学研究的关键要素是人、机构以及组织运行的环境。当人们为实现一定目标而聚集在一个组织中时,就需要有某种形式的机构,同时人们也借助于机构以实现目标,于是就存在着人和机构的相互作用;人和机构既受到外部环境的制约,又影响着外部环境,于是又存在着组织与环境的相互制约与作用。组织行为学就是通过对一定组织中人的行为规律的揭示,为组织中的领导者和管理人员预测、引导、激励和控制人的行为提供理论和方法,以保证组织目标的实现。这里所说的一定组织是一个广义的概念,是包括工厂、企业、机关、学校、医院、军队等在内的所有组织。

本书对组织行为学研究的具体内容有以下方面:

(一)个体行为

组织是由每一个体组成的,管理者只有首先了解组织中每个人的个性和行为特点,才能更好地把握组织的本质和行为特点,实现对组织的科学管理。在对个体行为研究中,包括对个体的个性与行为,个体的知觉、价值观、态度与行为,个体的挫折与管理,激励与个体行为,学习与个体行为转变等问题的研究。

(二)群体行为

群体对人的社会生活具有重要影响。社团、班组、交往的朋友、共同生活或有密切关系的家庭成员等群体,都会以不同的方式,从各方面影响人的行为。组织行为学对组织中的群体行为的研究主要包括:群体的含义与分类、非正式组织与管理、团队建设、群体冲突与管理、群体沟通等。

(三)组织行为

组织机构规定了人们在组织中的正式关系,对个体行为和群体行为都有重要的影响,处于不同组织中的个体和团体在行为上会表现出各自的特殊性。例如,如果组织结构合理,组织成员个个精明强干,组织气氛好,职权分明,制度健全,工作设计富有挑战性,劳动组织得合理,在这种状况下,组织中的个体行为和团体行为无疑绝大多数会是良好的,工作效率会很高;否则,则相反。本书对组织行为的研究主要包括:组织理论、组织文化、组织变革与发展等。

(四)领导行为

对领导行为的研究,是对组织行为学的重要发展。组织中的领导行为是影响组织中包括个体、群体、组织等所有行为的重要因素。领导行为作为组织管理中的主导因素,对组织行为具有导向、定向的作用,领导者的素质及其领导方式、方法,对组织活动的绩效乃至成败都具有重要影响。本书对领导行为的研究主要包括:“领导”及要素、领导者素质、领导职能、领导行为理论等。

二、组织行为学的特点

(一)综合性

组织行为学的研究必然涉及到对组织及构成组织的要素的管理问题,这就需要运用管理心理学知识;组织行为学揭示人的行为规律,不可避免地要探讨决定人类行为的各种原因,人的生理因素和心理因素是决定人类行为的非常重要的内在因素,因而要研究

人的行为,就必须运用生理学和心理学知识。组织行为学的研究还要应用社会学知识。社会学是一门研究范围非常广泛的学科,从家庭、婚姻、人口、宗教、风俗习惯、文化传统、城乡生活和种属关系到社会阶层都是社会学研究的内容,其任务是要揭示以上各种社会现象的相互关系及其发展变化的规律。社会学所研究的极其广泛的内容,实际上是决定人类行为的社会环境的重要组成部分。社会学关于个人在社会分工中所处的社会地位,群体的动力、结构、交往、权力和冲突,人与人之间的相互关系、文化传统、生活习惯对人的行为和管理方式的影响的研究,都是与组织行为学关系极为密切的社会学知识。人类学知识也是研究组织行为学不可缺少的知识。人类学是研究人体结构、人体发展和人的行为的科学。体质人类学和文化人类学是人类学的两个组成部分。体质人类学主要是研究人类化石、种属、机体构造等。文化人类学主要研究人的社会结构、经济结构、政治体系、社会控制和文化传统,研究人类群体的演化过程和不同群体间的文化差异等。从人类学所研究的内容可以看出,人类学的两个组成部分,特别是文化人类学知识是研究组织行为学必不可少的。总之,组织行为学是把管理学、生理学、心理学、社会学、人类学等学科的知识综合应用于组织管理工作的实践的一门学科,因而具有综合性的特点。

(二)交叉性

组织行为学的研究需要运用管理学、生理学、社会学和人类学等学科的知识,但是,它又同以上各门学科有所不同,更不是以上各门学科知识的简单组合或机械拼凑,它是一门相对独立的学科。它是在以上各门科学的结合部和交叉点上开辟自己的研究方向和寻找自己的生存空间的,因而它具有交叉性的特点。

(三)两重性

组织行为学的两重性特点,是由组织行为学研究对象的两重性决定的。

其一,组织行为学的研究对象是人的行为,而人无论是个体还

是群体,都既具有自然属性又具有社会属性。从自然属性来考察,人是一种生物有机体。人作为一种生物有机体,它是自然界的产物,遵循着生物运动的规律。人无论是个体还是群体都不是孤立存在的,总要存在于一定的社会关系中,脱离了社会,任何人都不能存在,这说明人又是社会的人;在阶级社会中,任何人都在一定的阶级地位中生活,都具有阶级性。正是由于人所具有的这种两重性的特点,就使得研究人类行为的组织行为学也具有了两重性的特点。

其二,组织行为学是研究组织管理活动中人的行为的,管理活动是一种具有两重性的活动。一方面,管理作为对人类共同的劳动的协调和指挥,是管理的一般性和共性,它反映的是社会化大生产的共同特点,并遵循着共同的规律,不受社会制度的制约;另一方面,管理作为一种社会职能,在不同的社会制度下是有区别的,在阶级社会和有阶级存在的社会内,管理又是统治阶级意志的体现,具有明显的阶级性。

(四)应用性

组织行为学对于从事管理工作的领导者和管理人员来说,是一门具有重要意义的应用性学科。它能够帮助管理者按照人的行为规律进行管理,充分挖掘和利用人的潜力,调动人的积极性;充分发挥团体的积极作用,有效地运用团体的作用,提高工作效率;促进组织的变革、发展和不断自我完善,提高领导行为的有效性,从而不断提高组织的效能,加快组织目标实现的进程;它对实现管理工作的科学化 and 高效化起着不可估量的作用。

三、组织行为学的作用及在我国现代化建设中的意义

(一)组织行为学的作用

1. 预测组织行为。预测人的行为是组织管理的一个基本要求,也是组织行为学的首要功能。组织行为学的首要功能,就在于通过揭示组织中各种行为规律,做到能够预测各种组织行为,从而

达到对组织行为的有效管理。试想,如果管理者能预先知道什么时候某位职工会大动肝火,员工是否会对工作目标表示赞许,顾客对我们新上市的产品是否欢迎,管理工作就会因此十分顺畅、高效。而当员工能够预测在什么条件下工作将会高产,领导和同事是否会喜欢他们并肯定他们的工作时,他们对组织及其工作就会有相当浓厚的兴趣。

2. 解释组织行为。解释组织中各种现象的能力是采取行动并控制一些不合理行为的先决条件,但对组织中各种行为的解释远比对它们的预测复杂。首先,某种行为可能有多种原因。例如,有的人离开组织是因为对工资不满意,而有的人则是因为不喜欢所从事的工作。显然,如果认识到什么是主要的因素,就非常有利于上级采取措施防止这些行为的发生。其次,造成某些现象的原因是随着时间或环境的不同而变化的,例如,在就业和失业高峰时期,人们离开组织的原因差别非常大。因此,密切注意组织中各种行为的变化,并随着时间、环境的变化解释问题出现的原因,就成为组织行为学研究的重要内容。

3. 控制组织行为。对组织中发生的行为进行控制,是随着管理实践的需要和组织行为学的发展而产生的。组织行为学以往的研究只是试图说明在组织中发生了什么(预测)以及它为什么发生(解释),其目的在于促进管理观察和分析的技能。当描述的组织行为现象越来越多,预测和解释组织行为的准确性与日俱增时,采用某种特殊形式控制这些组织行为就成为组织行为学的重要内容。

4. 分析和行动。对组织中的行为的预测、解释和控制,这三个目标相互之间密切相关。要清楚地了解如何预测、解释和控制行为,对于有效地完成两项重要的管理任务——分析和行动——是必不可少的。预测和解释是适当分析组织问题的必不可少的组成部分。依靠适当的分析,管理者才能有效地采取行动,控制有关行为,处理所出现的问题。

(二)组织行为学在我国社会主义现代化建设中的重要意义

1.组织行为学对于我国物质文明建设具有重要意义。在西方发达国家,处于不断的变革之中的管理体制日趋高效化、管理人才专业化、管理方法定量化、管理手段自动化、管理重心人本化,极大地促进了其社会生产力的发展。而从我国的状况来看,无论从管理体制、管理人才、管理方法、管理手段等哪一方面都与世界发达国家具有一定差距。受此影响,我国的生产力水平还比较低,人民群众的生活还不富裕。科学管理是时代发展的重要支柱,要大力发展生产力,不断提高物质文明建设水平,就应大力提高科学管理水平,而在大力提高管理水平进而提高生产力发展水平的过程中,决定性的因素是人。树立以人为中心的管理思想,注重开发人的潜力,调动人的积极性和创造性,正是组织行为学的重要功能。因此,组织行为学对于提高组织管理的科学化,提高组织的工作效益和劳动生产率,提高社会主义的物质文明建设水平具有重要意义。

2.组织行为学对于我国精神文明建设具有重要意义。培养人,教育人,不断提高人们的社会主义觉悟,是社会主义精神文明建设的重要任务。组织行为学在我国社会主义精神文明建设中的重要意义,就是要通过对人的行为规律的揭示,有针对性地激发他们的积极行为,并把他们的行为纳入社会主义现代化建设的轨道,使他们树立主人翁责任感和为社会主义现代化建设服务的献身精神,并以此来统御自己的行为。

第二节 组织行为学的产生与发展

一、组织行为学的产生

组织行为学的产生,是以美国为首的资本主义国家缓和尖锐对立的劳资矛盾,促进生产力发展的客观要求,也是组织演变和管理理论发展的必然结果。

19 世纪末 20 世纪初,资本主义社会处于经验管理阶段。资本家凭经验管理,工人凭经验操作,生产力水平低,管理手段落后,这一时期产生了劳动分工理论,但没有超出经验范围。

随着科学技术的发展,人们在生产中使用的工具和技术装备越来越复杂,社会化劳动的规模越来越大,分工和协作越来越精细和严密,使管理的作用越来越突出,对科学管理的要求也越来越高了。同时,资本家原来管理手段的残酷和管理方式的落后,使劳资双方尖锐对立,也影响了劳动生产率的提高,原有的管理方法难以适应新的形势,组织创新迫切需要新的管理理论作保证。在这样的背景下,产生了社会性的管理研究潮流——“管理运动”。

1886 年,在新成立的美国机械工程师协会召开的年会上,改进组织管理成为探讨的主题。耶鲁·汤制造公司总经理亨利·汤发表了《作为经济学家的工程师》的主题讲话,点燃了“管理运动”之火。此后,杜邦等人对企业财务的研究,爱默生对消除浪费、降低成本和直线职能制改进效率的研究,柯克把科学管理扩大应用到教育和市政组织上,斯隆创造事业部制,福特发明流水线生产方式,等等,各种崭新的管理方法纷至沓来。其中尤以泰勒的“科学管理理论”最为著名。以泰勒为代表的一代管理者成功地运用精确的调查研究和科学实验方法,创造、发展了一系列提高劳动生产率的技术和方法,在 19 世纪末到 20 世纪初形成了科学管理理论,从而使管理理论研究走上了科学轨道,成为管理学产生的标志。

泰勒的科学管理理论的主要内容有:

第一,劳动方法标准化。通过分析工人的操作,选用最适合的劳动工具,并采用合理的操作方法,制定出各种工作的标准操作方法。

第二,工时的科学利用。通过对工人的工时消耗的研究,定出劳动时间定额。

第三,推行“定额加奖励”的差别工资制,利用金钱刺激工人积极性。

第四,主张“适当的人做适当的工作”,对工人进行适当的选择、培训和提高。

第五,主张计划与执行分离,管理部门把适合自己的工作从工人那里接收过来。

第六,认为劳资关系的和谐关键在找到一种“最佳的工作方法”,以提高企业的总收入,使劳资双方同时受益。

泰勒的科学管理理论的应用,加上效率专家们对时间与工作的研究,对美国 20 世纪初经济的发展起到了巨大的推动作用。但是他对人的看法是错误的,他只把工人看成是经济人,认为工人只关心经济收入,因而只有金钱、物质利益才能刺激工人的积极性。他把工人当作机器看待,忽视了人的能动性。泰勒的管理方法和工作制度使工人的劳动变得异常紧张、劳累和单调乏味,他们整天在机器旁边疲于奔命,工人的精力消耗在紧张、枯燥的重复操作中,成了机器的附属品,劳资双方产生了尖锐的对立,效率专家成为工人憎恨和厌恶的对象。工人和工会都认为,效率专家们的研究,只有公司受益、工人吃亏。这前后,工人的组织程度和文化水平、成熟程度提高了,加上十月革命的巨大影响,劳资矛盾日趋尖锐。为了平息工人日益增长的不满情绪,资产阶级不得不再度寻找新的理论和剥削方式,以缓和劳资矛盾。这时心理学、社会学等学科有了很大发展,在这种历史条件下,在霍桑实验的基础上,一个着重研究人的因素,旨在调动人的积极性(既要工人多干活,又要工人满意)的学派——“人际关系学派”——行为科学的先驱产生了。

20 世纪 20 年代,梅奥等人的“霍桑试验”在泰罗的科学管理之外,开辟了组织管理研究的新领域。“人群关系理论(Human Relation Theory)”闻名于世,成为行为科学研究的先声。从此,更多的管理学者、专家关注并致力于对人的行为的研究,自然科学和社会科学方面不断取得的成果又促进了这一问题的研究进程,从而导致行为科学这一新兴学科在 20 世纪 40 年代末 50 年代初正式形