

 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列



组织行为学

主编 徐建平

 中国人民大学出版社

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

组 织 行 为 学

主编 徐建平

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/徐建平主编

北京: 中国人民大学出版社, 2008

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

ISBN 978-7-300-09583-7

I. 组…

II. 徐…

III. 组织行为学—远距离教育—教材

IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 122182 号

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

组织行为学

主编 徐建平

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)

010-62511398 (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 北京东方圣雅印刷有限公司

规 格 170 mm×228 mm 16 开本

版 次 2008 年 9 月第 1 版

印 张 22.5

印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷

字 数 420 000

定 价 34.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

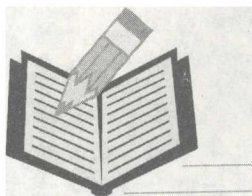
“21 世纪远程教育精品教材” 编委会

(以姓氏笔画为序)

丁兴富 尹伟中 任为民

李林曙 张爱文 陈 丽

郝成义 顾宗连 黄荣怀



总 序

我们正处在教育史、尤其是高等教育史上的一个重大的转型期。在全球范围内，包括在我们中华大地，以校园课堂面授为特征的工业化社会的近代学校教育体制，正在向基于校园课堂面授的学校教育与基于信息通信技术的远程教育相互补充、相互整合的现代终身教育体制发展。一次性学校教育的理念已经被持续性终身学习的理念所替代。在高等教育领域，从1088年欧洲创立博洛尼亚（Bologna）大学以来，21世纪以前的各国高等教育基本是沿着精英教育的路线发展的，这也包括自19世纪末创办京师大学堂以来我国高等教育短短一百多年的发展史。然而，自20世纪下半叶起，尤其在迈进21世纪时，以多媒体计算机和互联网为主要标志的电子信息技术正在引发教育界的一场深刻的革命。高等教育正在从精英教育走向大众化、普及化教育，学校教育体系正在向终身教育体系和学习型社会转变。在我国，党的十六大明确了全面建设小康社会的目标之一就是构建学习型社会，即要构建由国民教育体系和终身教育体系共同组成的有中国特色的现代教育体系。

教育史上的这次革命性转型决不仅仅是科学技术进步推动的。诚然，以电子信息技术为主要代表的现代科学技术的进步，为实现从校园课堂面授向开放远程学习、从近代学校教育体制向现代终身教育体系和学习型社会的转型提供了物质技术基础。但是，教育形态演变的深层次原因在于人类社会经济发展和生活变革的需求。恰在这次世纪之交，人类社会开始进入基于知识经济的信息社会。知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养已经成为各国提高经济实力、综合国力和国际竞争力的关键和基础。而这些是仅仅依靠传



统学校校园面授教育体制所无法满足的。此外，国际社会面临的能源、环境与生态危机，气候异常，数字鸿沟与文明冲突，对物种多样性与文化多样性的威胁等多重全球挑战，也只有依靠世界各国进一步深化教育改革与创新，促进人与自然的和谐发展才能得到解决。正因为如此，我国党和政府提出了“科教兴国”、“可持续发展”、“西部大开发”、“缩小数字鸿沟”以及“人与自然和谐发展”的“科学发展观”等基本国策。其中，对教育作为经济建设的重要战略地位和基础性、全局性、前瞻性产业的确认，对高等教育对于知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养的重大意义的关注，以及对发展现代教育技术、现代远程教育和教育信息化并进而推动国民教育体系现代化，构建终身教育体系和学习型社会的决策更得到了教育界和全社会的共识。

在上述教育转型与变革时期，中国人民大学一直走在我国大学的前列。中国人民大学是一所以人文、社会科学和管理为主，兼有信息科学、环境科学等的综合性、研究型大学。长期以来，中国人民大学充分利用自身的教育资源优势，在办好全日制高等教育的同时，一直积极开展远程教育和继续教育。中国人民大学在我国首创函授高等教育。1952年，校长吴玉章和成仿吾创办函授教育的报告得到了刘少奇的批复，并于1953年率先招生授课，为新建的共和国培养了一大批急需的专门人才。在20世纪90年代末，中国人民大学成立了网络教育学院，成为我国首批现代远程教育试点高校之一。经过短短几年的探索和发展，中国人民大学网络教育学院创建的“网上人大”品牌，被远程教育界、媒体和社会誉为网络远程教育的“人大模式”，即“面向在职成人，利用网络学习资源和虚拟学习社区，支持分布式学习和协作学习的现代远程教育模式”。成立于1955年的中国人民大学出版社是新中国建立后最早成立的大学出版社之一，是教育部指定的全国高等学校文科教材出版中心。在过去的几年中，中国人民大学出版社与中国人民大学网络教育学院合作创作、设计、出版了国内第一套极富特色的“现代远程教育系列教材”。这些凝聚了中国人民大学、北京大学、北京师范大学等北京知名高校学者、教授、教育技术专家、软件工程师、教学设计师和编辑们广博才智的精品课程系列教材，以印刷版、光盘版和网络版立体化教材的范式探索构建全新的远程学习优质教育资源，实现先进的教育教学理念与现代信息通信技术的有效结合。这些教材已经被国内其他高校和众多网络教育学院所选用。中国人民大学出版社基于“出教材学术精品，育人文社科英才”理念的努力探索及其初步成果已经得到了我国远程教育界的广泛认同，是值得肯定的。

今年4月，我被邀请出席《中国远程教育》杂志与中国人民大学出版社联合主办的“远程教育教材的共建共享与一体化设计开发”研讨会并做主旨发



言，会后受中国人民大学出版社的委托为“21世纪远程教育精品教材”撰写“总序”，这是我的荣幸。近几年来，我一直关注包括中国人民大学网络教育学院在内的我国高校现代远程教育试点工程。这次更有机会全面了解和近距离接触中国人民大学出版社推出的“21世纪远程教育精品教材”及其编创人员。我想将我在上述研讨会上发言的主旨做进一步的发挥，并概括为若干原则作为我对包括中国人民大学出版社、中国人民大学网络教育学院在内的我国网络远程教育优质教育资源建设的期待和展望：

● 21世纪远程教育精品教材的教学内容要更加适应大众化高等教育面对在职成人、定位在应用型人才培养上的需要。

● 21世纪远程教育精品教材的教学设计要更加适应地域分散、特征多样的远程学生自主学习的需要，培养适应学习型社会的终身学习者。

● 在我国网络教学环境渐趋完善之前，印刷教材及其配套教学光盘依然是远程教材的主体，是多种媒体教材的基础和纽带，其教学设计应该给予充分的重视。要在印刷教材的显要部位对课程教学目标和要求做明确、具体、可操作的陈述，要清晰地指导远程学生如何利用多种媒体教材进行自主学习和协作学习。

● 应组织相关人员对多种媒体的远程教材进行一体化设计和开发，要注重发挥多种媒体教材各自独特的教学功能，实现优势互补。要特别注重对学生学习活动、教学交互、学习评价及其反馈的设计和实现。

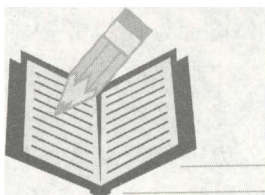
● 要将对多种媒体远程教材的创作纳入对整个远程教育课程教学系统的一体化设计和开发中，以便使优质的教材资源在优化的教学系统、平台和环境中的，在有效的教学模式、学习策略和学习支助服务的支撑下获得最佳的学习成效。

● 要充分发挥现代远程教育工程试点高校各自的学科资源优势，积极探索网络远程教育优质教材资源共建共享的机制和途径。

中华人民共和国教育部远程教育专家顾问

丁兴富

2005年4月28日



前 言

组织行为学这门学科产生的历史已接近百年，但在中国的引进、介绍和运用不过三十多年。它的发展是与中国经济的全球化、多元化、国际化，组织管理的科学化的步伐和需求相同步的。在这样短暂的时间内，虽然这门学科尚待解决的问题还有许多，但随着经济发展、学科分化，组织行为学在中国，特别是在应用与实践领域，可谓是发展迅猛。随着各级各类组织科学化管理需求的日益增长，这种强烈的社会需求正推动着国内组织行为学的学术研究蓬勃发展。

作为大学里开设的一门课程，组织行为学正在被更多的专业定为必修课或选修课。对于管理类专业的大学生，它作为其主干课程，在教学计划中占有重要地位。学习它，对于帮助在校学生掌握这门学科的基本知识和理论，对于提高在职学生的管理水平，特别是对于提高各级管理人员对所属员工的心理和行为的预测、引导和控制的能力，及时协调个人、群体、组织之间的相互关系，充分发挥和调动人们的积极性、主动性和创造性，有效地实现组织目标，取得最佳的经济效益和社会效益，具有十分重要的意义。因此，提供一本能够帮助各类学生实现上述目的的教材，显得很有必要。本书正是在这样一种背景之下，应中国人民大学网络学院的邀约而完成的。

本书用11章篇幅，介绍了组织行为学这门学科的主要内容。根据组织行为学学科的基本体系，将这11章内容组织为五部分。其中，第一部分为导论，概要地介绍组织行为学的定义、研究的对象、内容、发展历史、研究现状与趋势、研究方法和人性观等内容，即本书的第一章组织行为学概述。第二部分主



要介绍个体心理行为与影响因素,包括第二章至第四章共三章的内容。分别讲述了组织中个体的知觉、兴趣、价值观、性格、能力、情感、意志、需要和动机、态度、学习行为、行为激励、压力、组织承诺、组织公民行为等。第三部分主要介绍群体行为,包括第五章至第七章。主要论及组织中群体的功能、分类、群体压力、群体规范、群体冲突、竞争、团队建设等内容。第四部分主要介绍领导行为,包括第八章和第九章。内容主要涉及领导能力、领导风格、领导类型、领导理论、领导有效性等。第五部分主要讲述组织过程和组织系统,为本书的最后两章。侧重介绍组织设计、组织结构、组织变革和组织发展、组织文化建设、组织学习和组织创新等内容。

本书的撰写,汇集了多方力量。全书框架和结构由徐建平拟定,经与中国人民大学网络学院负责这门课程的陈晨小姐协商后确定。全书是在自己早先讲解组织行为学的教学资料和在中国人民大学网络学院讲授组织行为学网络视频课程的文字讲稿基础之上修改完成的。参加初稿撰写的人员有北京师范大学心理学院的徐建平教授(第一、七、八、九章)、杜艳婷(第五、六章)、王茜(第六、十一章)、北京建筑工程学院文法学院的孟莉副教授(第二、三、四章)、南京大学社会学系李中权博士(第十章)。北京工商大学商学院徐薇、北京师范大学心理学院谭小月、东北师范大学心理系武琳帮助整理撰写部分案例。全书的修改和统稿工作由徐建平完成。

本书有这样几个特点:一是文字力求简明通俗。尽可能用最简单的专业语言讲述,让不同水平的读者都能够读懂。二是使用图表。图表是描述组织行为学中理论的最好方式,作者充分利用图表本身的特点,使其理论描述更加直观、形象。三是注意使用实验、案例和问卷。在书中不同的章节,根据内容需要,作者提供了组织行为学中发展的经典实验,并结合章节内容需要,提供案例加深学习者对学科内容的理解。同时,如果读者是某一组织中的雇员,还可利用书中的问卷调查相应的心理和行为。四是注意介绍组织行为学发展过程中的新成果。如关于领导的新观点,学习型组织、组织承诺以及组织公民行为的研究等。五是参考文献丰富。由于课程教学的要求和全书字数的限制,许多内容未能包括于本书之中,因此,书后列举了近多年来国内出版的有影响的组织行为学文献,希望学习者能够据此进行延伸拓展性学习。六是结构体例恰当。全书11章,涵盖了组织行为学的核心内容,同时篇幅也符合教学课时安排,适合教师恰当地计划教学内容。

作为一本教材,这本书不仅适合于人力资源专业、公共管理专业、工商管理专业、心理学专业等学科学生学习选用,也适合于从事管理实践工作的人士参考。我们希望,学习者通过使用这本教材,在以下方面有所收获:准确地掌



握组织行为学的基本知识、基本原理和研究方法；明确地了解组织中人的行为及其人际群体行为、领导行为的规律；清楚地认识影响组织效能的各种因素；恰当地结合实践解决管理中涉及组织中人的行为的各种问题，在有效地实现组织目标的过程中，成为一个合格的管理者。但是，由于本人水平和精力所限，以及成书时间的仓促，虽经诸多编写人员的共同努力，但不妥之处和错误在所难免，敬请读者不吝赐教，希望在以后的修订和再版过程中能够吸收读者的建议，加以修正。另外，在编写过程中，我们参考了国内外的一些参考资料，包括图书、论文、网络文献等，多种多样，有些做了注明，有些未能一一注明，在此对这些资料的作者、出版者表示感谢。没有前人的劳动，也不会有读者面前的这本小书。

自己对于组织行为学的系统研习，起始于1997年清华大学出版社与Prentice-Hall国际出版公司联合影印出版的罗宾斯《组织行为学：概念、争议与应用》(*Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*)第7版。但真正将它作为自己的一个研究和教学领域，是在北京师范大学心理学院读博和在中国科学院心理研究所社会与经济行为研究中心从事博士后工作时。除了研究，还相继承担了中小企业培训中心EMBA课程、心理所人力资源专业硕士班课程中《组织行为学》的教学工作，当时使用的教材就是罗宾斯《组织行为学》中文版第10版。博士后出站进入北京师范大学继续从事应用心理学领域的研究时，组织行为学就很自然地成了研究的主要方向之一。正是由于此，为了促进自己的研究和教学，就欣然承担了这份工作。但是，在撰写过程中，发现要从一份课程讲稿，转变为一份正式出版物，中间还有许多的工作要做：全书体例结构的设计、各章章节标题的拟定、引用图表资料的核实、研究出处的查证、章节内容的补充、实际案例的改写等，确实遇到了不少没有预料到的困难。好在这本教材在中国人民大学出版社策划编辑段向民小姐、责任编辑张颖小姐的不断敦促之下，在网络课程编辑陈晨的严格要求之下，在参编者的共同努力之下终于完成了，在此对于她们以及对此书撰写提供过帮助的所有朋友表示由衷的感谢。如今，面对这本书稿，依然感觉与自己心中的期望还有一定差距。因此，作为自己感兴趣的一个专业领域，作者更愿意将此书视为一个阶段性的研习总结，并以此为新的起点，力争今后为读者奉献出更加满意的作品。

徐建平

于北京师范大学英东楼

二〇〇八年七月八日



目 录

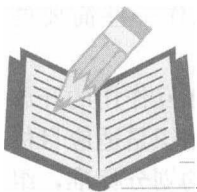
第一章 组织行为学概述	1
第一节 组织行为学研究的对象和内容.....	1
第二节 组织行为学的产生和发展.....	6
第三节 组织行为学的研究方法.....	13
第四节 人性假设理论与思想.....	21
第二章 个体认知	25
第一节 知觉与归因.....	25
第二节 决策.....	37
第三节 学习与行为塑造.....	45
第三章 个体动力特性与行为激励	56
第一节 需要与动机.....	56
第二节 行为激励.....	69
第三节 态度与价值观.....	81
第四节 情感、意志与工作压力.....	91
第四章 个性心理特征与行为	103
第一节 个体能力差异与应用.....	103
第二节 个体气质差异与应用.....	112
第三节 个体性格特点与行为.....	118



第五章 组织承诺、组织公民行为与工作满意度	132
第一节 组织承诺.....	132
第二节 组织公民行为.....	144
第三节 工作满意度.....	151
第六章 群体规范、群体沟通与非正式群体	159
第一节 群体的形成及发展.....	159
第二节 群体规范与群体压力.....	170
第三节 群体中的人际沟通.....	179
第四节 非正式群体及其行为.....	188
第七章 群体冲突、群体决策与团队建设	192
第一节 群体冲突.....	192
第二节 群体决策.....	199
第三节 团队建设与管理.....	208
第八章 领导与领导理论	221
第一节 领导的一般概念.....	221
第二节 领导理论.....	225
第三节 领导理论的新观点.....	244
第九章 领导权力、组织政治及领导效能	250
第一节 权力的基本问题.....	250
第二节 组织中的政治行为.....	262
第三节 领导效能.....	268
第十章 组织与组织文化	275
第一节 组织的基本问题.....	275
第二节 组织结构.....	279
第三节 组织理论.....	287
第四节 组织环境与组织文化.....	293
第十一章 组织变革与发展创新	308
第一节 工作设计.....	308



第二节 组织设计.....	314
第三节 组织变革与对策.....	322
第四节 组织发展与创新.....	334
参考文献.....	342



第一章

组织行为学概述

什么是组织行为学？组织行为学是如何产生的？为什么要研究组织行为？如何研究组织行为？对这些问题的回答和解决是学习和讨论组织行为学理论及其思想的基础，也是本章将要阐述的主要内容。

第一节 组织行为学研究的对象和内容

作为心理科学和管理科学的一个分支领域，组织行为学的研究对象是什么？它主要研究的内容包括哪些？这是学习组织行为学要明白的首要问题。

一、组织行为学的概念

组织行为学是研究一定组织环境中的个体、群体和组织管理者的行为，以及行为之间的相互作用和组织本身，以理解、解释、预测这些行为变化的一般规律，从而改进、提高组织的有效性。

组织行为学的这个定义中，包含了三层含义：（1）指出组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律。（2）指出组织行为学的研究范围涉及三大领域：组织环境中人类的心理与行为规律、个体与组织的接触面、组织以及组织环境之间的联系。（3）指出了组织行为学的研究目的是在掌握一定组织中人的心理和行为规律性的基础上，了解影响个体、群体和组织行为的因素，提高预

原书缺页

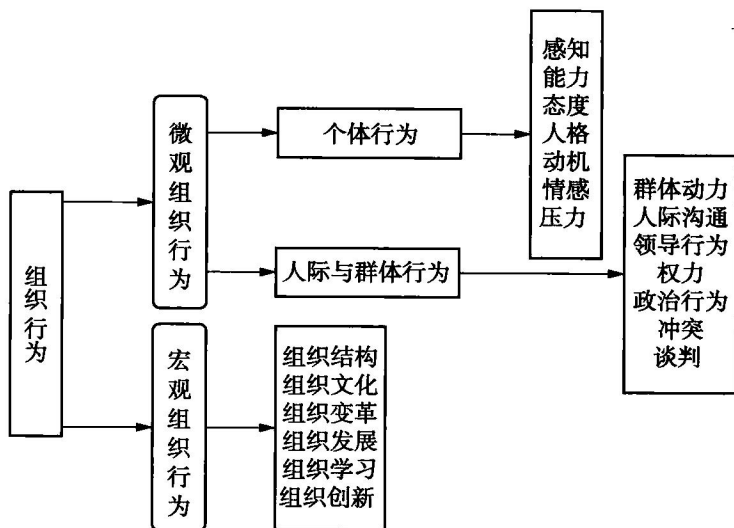


图 1-1 组织行为及其种类

许多学科都渗透其中，构成组织行为学的基本理论框架。其中贡献最大的就是心理学。心理学研究人的心理与行为现象和规律，组织心理学研究的则是组织环境下的人类心理和行为。许多心理学概念也是组织行为学的核心概念，如动机、激励、个体差异等。另外，对组织行为学产生重要影响的学科还有社会学、管理学、人类学、政治学、经济学、历史学。比如社会学对社会系统，如家庭、职业阶层、各类组织的研究，人类学对文化环境的研究，政治学对权力、决策、冲突、利益群体的研究，都对组织行为学相关领域问题的研究有着非常重要的启示和影响。这些学科对组织行为学的影响，从而决定了该学科的边缘性和综合性。因此，研究组织行为学的人员除了心理学家、管理学家外，也还有社会学家、经济学家、人类学家，甚至语言学家、数学家等。

（二）两重性

组织行为学的两重性，是由人的自然属性和社会属性所决定的。作为一个生物体，人和其他动物一样，有其独特的心理活动和规律，也有一些个人的私欲，同时相互间也会为了某种共同的目标形成各种各样的关系，如协作关系或竞争关系。因此，在管理活动中，管理者要尊重员工的心理需要和个别差异，以人为中心，实现人本管理。但与此同时，生产实践是非常重要的—项人类活动，活动也会存在集体目标。在实现集体和组织目标时，就得对个人的行为进行约束和限制，并采取各种措施使其提高工作绩效，达成组织目标，这样就得从组织的角度，站在管理者的立场，对雇员的工作行为进行监督，这正是人的

社会属性对组织情境中的个体行为影响的具体体现。

(三) 实用性

这是指组织行为学的研究成果有很强的应用价值。学习者掌握了一定的组织行为学的理论研究成果，对于组织管理者联系工作实际，提高管理工作能力，改善组织绩效，有一定的实用价值。比如，了解领导理论，知晓领导风格之后，可以对照自己的个性特点，了解自己的领导风格，从而进一步诊断自己的领导行为是否适合目前所在组织发展的要求，一方面可以对自己的行为作出适当的调整；另一方面也可以提高领导绩效，有利于实现组织目标。掌握了个体行为的规律之后，管理者可以根据员工不同的性格特点、行为方式安置其工作，尽量做到人尽其才，物尽其用。

(四) 描述性

这是指组织行为学的许多理论和概念描述的只是两个或多个行为变量之间的相互关系。它很难确定变量间的因果关系，正因为如此，也难以预测改变工作情境中某一特定变量之后，能够对工作绩效的改善有多大的作用。它只是告诉大家，某些变量在某种特定的情境下，相互间有一定的相关关系。组织行为学之所以具有描述性特征，主要是由于这门学科本身发展还不够成熟，另一方面主要是由于人类行为的复杂性，以及人的行为发生时所处的环境因素的复杂性所导致。

三、组织行为学研究的内容

本书研究的内容就像图 1—1 所示的那样，体现了组织行为学研究内容的基本框架，可以说内容非常丰富，包括个体认知行为、态度、需要、动机、性格、工作压力、激励、领导行为和权威、人际关系和沟通、群体结构、群体冲突、团队建设、组织结构、工作设计、组织变革与发展、组织学习等。具体讲，可以分为以下几个部分：

第一部分为概述，一般主要是确定组织行为学的定义、研究对象、研究内容、发展历史、研究现状与趋势、研究方法和人性观等内容。这一部分是组织行为学的基础，主要的目的是全面介绍组织行为学概况，帮助学习者初步了解组织行为学的全貌。

第二部分为个体行为。一般情况下，该部分通常会研究这样一些内容：组织中个体的知觉、兴趣、价值观、性格、能力、情感、意志、需要和动机、态度、学习行为、行为激励，等等。随着其他学科的深入影响，对组织中雇员心态关注的增加，像工作压力、家庭工作平衡、组织承诺、组织公民行为等也越来越多地引起关注，并成为这部分研究的内容之一。本部分研究的主要目的就