

浙江省国家公务员公共课程培训教材之十八

ZHEJIANGSHENG GUOJIA GONGWUYUAN GONGGONG KECHENG PEIXUN JIAOCAI ZHI SHIBA

组织行为学

Z U Z H I X I N G W E I X U E

浙江省人事厅 编

浙江人民出版社

浙江省国家公务员公共课程培训教材之十八

ZHEJIANGSHENG GUOJIA GONGWUYUAN GONGGONG KECHENG PEIXUN JIAOCAI ZHI SHIBA

组织行为学

Z U Z H I X I N G W E I X U E

浙江省人事厅 编

主 编 包迪鸿 徐 力

副主编 秦越存

浙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/浙江省人事厅编. —杭州: 浙江人民出版社, 2007. 10

ISBN 978 - 7 - 213 - 03649 - 1

I. 组… II. 浙… III. 组织行为学—公务员—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 158001 号

书 名	组织行为学
作 者	浙江省人事厅 编
出版发行	浙江人民出版社 杭州市体育场路 347 号 市场部电话: (0571)85061682 85176516
责任编辑	叶国斌
责任校对	叶 宇
封面设计	罗信文
电脑制版	杭州大漠照排印刷有限公司
印 刷	浙江广育爱多印务有限公司
开 本	880×1230 毫米 1/32
印 张	7.875
字 数	20.6 万
插 页	2
版 次	2007 年 10 月第 1 版·第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 213 - 03649 - 1
定 价	15.50 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

前言

我们党历来高度重视对干部的教育培训,坚持把干部教育培训工作作为保证党和国家的事业顺利发展的一项基础性工作和党的建设的一项重要内容。党的十六大以来,面对新形势和新任务,中共中央提出了大规模培训干部、大幅度提高干部素质的战略任务。

浙江人均 GDP 已超过 3000 美元,经济、社会发展已迈上新的台阶。这个阶段,社会管理任务繁重,各种矛盾日益凸现,公务员作为经济社会发展的管理者、组织者和协调者,其能力及素质直接关系到浙江的经济、政治、文化、社会建设与发展。为全面落实中共中央提出的战略任务,深入实施人才强省战略,根据中央《2006—2010 年全国干部教育培训规划》、国务院办公厅《“十一五”政府公务员培训纲要》和《2006—2010 年浙江省干部教育培训规划》、《浙江省公务员培训“十一五”规划》等文件精神,我们组织有关领域的专家学者编写了《组织行为学》、《法治浙江与和谐社会建设》、《公共危机管理》等教材,作为浙江省“十一五”时期公务员培训的主要内容之一。

本套培训教材的编写,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,全面贯彻落实科学发展观,紧密结合浙江经济社会发展的实际,努力体现时代性、把握规律性、富于创新性。这套教材是公务员学习培训教材建设取得的新的成果。

我们希望通过培训,全面加强公务员的业务能力,不断提高公务员的整体素质和为人民服务的水平,努力造就一支政治坚定、业务精湛、作风过硬、人民满意的公务员队伍,为我省深入实施“八八战略”、

目 录

CONTENTS

第一章 导 论 / 1

第一节 组织行为学的定义与特征 / 1

一、组织与组织行为 / 1

二、组织行为学的内涵 / 3

三、组织行为学的发展历程 / 4

第二节 组织行为学的研究方法 / 5

一、研究的基本术语 / 6

二、组织行为学的具体研究方法 / 8

第三节 新时期组织管理面临的挑战 / 11

一、全球化的挑战 / 11

二、员工队伍多元化的挑战 / 13

三、技术变革的挑战 / 14

四、组织伦理的挑战 / 15

第四节 组织行为学与行政管理 / 16

一、行政组织的含义 / 16

二、行政行为的特征 / 17

三、组织行为学对行政管理的意义 / 19

第二章 个体心理与个体行为 / 22

第一节 个性与行为 / 22

- 一、个性概述 / 22
- 二、气质与行政管理 / 25
- 三、能力与行政管理 / 28
- 四、性格与行政管理 / 31

第二节 知觉与行为 / 33

- 一、知觉概述 / 34
- 二、社会知觉障碍 / 37
- 三、偏差管理和印象管理 / 40

第三节 态度与行为 / 42

- 一、态度概述 / 42
- 二、工作态度 / 43
- 三、态度在行政管理中的应用 / 45

第三章 工作压力与压力管理 / 48

第一节 工作压力与工作倦怠 / 48

- 一、工作压力的内涵和性质 / 48
- 二、工作倦怠 / 52

第二节 工作压力模型 / 53

- 一、压力源 / 55
- 二、个体差异 / 59
- 三、工作压力的后果 / 62

第三节 工作压力管理 / 63

- 一、压力管理的必要性和紧迫性 / 63
- 二、个人的压力管理 / 70
- 三、组织的压力管理 / 74

第四章 激励理论与应用 / 78

第一节 激励与激励过程 / 78

一、激励的内涵 / 78

二、激励的过程 / 79

第二节 内容型激励理论与应用 / 80

一、马斯洛的需要层次理论与应用 / 80

二、奥德弗的 ERG 理论与应用 / 82

三、赫兹伯格的双因素理论与应用 / 83

四、麦克里兰的成就需要理论与应用 / 86

第三节 过程型激励理论与应用 / 89

一、期望理论与应用 / 89

二、目标设置理论与应用 / 90

三、公平理论与应用 / 92

四、强化理论与应用 / 95

第五章 群体行为及其管理 / 100

第一节 群体的内涵 / 100

一、群体的内涵 / 100

二、群体的类型 / 101

三、群体对个人行为的影响 / 103

第二节 影响群体行为的因素 / 106

一、群体规模 / 106

二、群体的构成 / 108

三、群体规范和群体压力 / 109

四、角色 / 111

五、地位 / 113

第三节 群体凝聚力 / 116

一、群体凝聚力的含义 / 116

二、影响群体凝聚力的因素 / 116

三、群体凝聚力的结果 / 117

第四节 群体冲突 / 118

一、冲突及冲突观 / 118

二、群体成员间冲突 / 120

三、群体间冲突 / 121

四、群体冲突的管理 / 122

第六章 团队建设与团队管理 / 126

第一节 团队概述 / 126

一、团队的内涵 / 126

二、团队的类型 / 129

三、团队建设意义 / 130

四、团队的发展周期 / 131

第二节 塑造高绩效团队 / 134

一、高效团队特征 / 134

二、高效团队形成的条件 / 136

三、构建高效团队措施 / 137

第三节 团队管理 / 141

一、团队管理的内容 / 141

二、团队管理中的问题及解决方法 / 143

第七章 沟 通 / 149

第一节 沟通概述 / 149

一、沟通的内涵 / 149

二、沟通的功能 / 149

三、沟通的过程 / 151

第二节 沟通的类型 / 152

一、正式沟通与非正式沟通 / 153

二、上行沟通、下行沟通与平行沟通 / 155

三、单向沟通与双向沟通 / 156

四、语言沟通与非语言沟通 / 157

五、直接沟通与间接沟通 / 161

第三节 有效沟通 / 162

一、沟通的障碍 / 162

二、促进有效沟通的对策 / 166

第八章 领导 / 169

第一节 领导概述 / 169

一、领导的内涵 / 169

二、领导者的影响力 / 170

三、领导与管理 / 173

四、领导理论的分类 / 174

第二节 领导素质理论 / 175

一、领导素质理论的发展 / 175

二、领导者素质的构成 / 175

三、对领导素质理论的简单评价 / 177

第二节 领导行为理论 / 177

一、领导行为四分图理论 / 177

二、管理方格理论 / 179

三、李克特的领导系统理论 / 181

四、勒温领导作风理论 / 182

五、对领导行为理论的简单评价 / 183

第四节 领导权变理论 / 183

一、领导行为的连续带理论 / 184

二、菲德勒理论 / 185

三、路径—目标理论 / 187

四、不成熟—成熟理论 / 189

五、领导生命周期理论 / 190

六、对领导权变理论的简单评价 / 192

第九章 组织理论与组织变革 / 194

第一节 组织理论 / 194

一、组织的内涵 / 194

二、组织的基本理论 / 195

第二节 组织结构与设计 / 200

一、组织结构的内涵 / 200

二、组织结构的基本类型 / 201

三、组织结构的设计 / 206

第三节 组织的变革与发展 / 211

一、组织变革与发展的内涵 / 211

二、组织变革与发展的动因 / 212

三、组织变革与发展的阻力 / 214

四、组织变革与发展的过程 / 216

五、组织变革与发展的措施 / 217

六、行政组织的变革与发展 / 219

第十章 组织文化 / 223

第一节 组织文化的内涵 / 223

一、组织文化的界定 / 223

二、组织文化的特征 / 224

三、组织文化的结构 / 225

四、组织文化的功能 / 226

第二节 组织文化的建设与变革 / 227

一、组织文化建设的原则 / 227

二、组织文化的维持 / 228

三、组织文化的变革	/ 229
第三节 行政组织文化的建设与变革	/ 230
一、行政组织文化的内涵	/ 230
二、当代行政文化的核心价值取向	/ 232
三、我国行政文化存在的问题	/ 234
四、行政组织文化的建设	/ 237
后 记	/ 242

第一章 导 论

现代社会中,组织是无处不在的,组织是人们群体活动的主要形式,并对人的生活、工作以及社会发展起着重要的作用。组织也要生存和发展,那么,组织如何获得和保持有效性?这一问题使得对于组织行为及其规律的研究变得极其重要。组织行为学是研究在现代社会与组织环境下,个体、群体、组织自身的行为以及这些行为是否可以改变、改变到何种程度的一门学问。作为一门研究行为科学、开发领导才能的基础学科,其地位和作用已得到应有的肯定和重视。本章主要对组织行为学的内涵、发展历史、研究方法、组织面临的挑战等问题进行梳理,为后续各章的学习打下坚实的基础。

第一节 组织行为学的定义与特征

一、组织与组织行为

(一) 组织的内涵

所谓组织就是由两个或两个以上的人组成的,有特定目标和一定资源,并保持某种权责结构的人群集合体。

组织行为学探讨的是各种类型的组织,包括企业组织、行政组织、教育组织、医院组织、志愿者组织等。所有这些组织具有以下几个方面的共同特点:

1. 组织是由人组成的。

每一个组织都由一定的组织资源构成,包括人、财、物、信息和时间。但是,组织的建筑物、技术、资金、信息、产品或服务等都离不开人,组织的活动及各种资源的配置都是通过人来完成的。因此,没有人群便没有组织。

2. 明确的目标。

任何组织都有其基本使命和目标,而这一目标是个人无法完成的,正因如此,组织才有产生与继续存在的必要。每一个组织都有其目标并为了实现目标而生存。目标是组织的愿望和外部环境结合的产物,所以组织的目的性不是无限的,而是受环境影响和制约的,这个环境包括物质环境和社会文化环境,有了目标组织才能确定方向。实践表明,只有确立了目标和方向才能立起大旗,才能有号召力和吸引力去组建一个组织。

3. 一定的权责结构。

任何组织必须通过分工和协调来实现目标。组织的分工与协调是通过构建权责结构来实现的。组织的权责结构应是层次清晰的,任务有明确的承担者,并且权力和责任是对等的。有多大的权力就有多大的责任,这对维持组织的生存是非常重要的。例如,一个组织的管理者对下属说:“我是领导,你们要服从我,但如果失败了,那是你们自己的责任,跟我没关系。”如果他这样说,就一定会有人反对他做领导。权力和责任一定要对等,它是行使组织管理权的前提。如果哪个组织管理者要坐享其成,却努力逃避责任风险,那么被管理者就一定会站出来反对他。

(二) 组织行为

行为是有机体的所作所为及其有目的的活动。行为具有目的性、意识的调节性、适应性和可塑性等特点。

组织行为是组织成员在工作中表现出来的所有行为。组织行为是多种多样的,根据行为主体的不同,组织行为可以区分为:个体行为,包括个性、认知、学习、压力等;群体行为,包括群体动力、团队建设、人际沟通、冲突、领导行为等;组织行为,包括组织结构、组织设

计、组织变革发展、组织文化建设等。

二、组织行为学的内涵

组织行为学是运用心理学、社会学等相关学科的知识,采用系统分析的方法,研究一定组织中人的心理和行为的规律,从而提高管理者对本组织及其成员行为的预测、解释和控制能力,以便有效实现组织目标的科学。

从上述定义中,我们可以从四个方面深入理解组织行为学的内涵。

1. 研究对象。

组织行为学的研究对象是人的行为的规律性。虽然组织行为学的研究对象是人的行为规律,但是也离不开对人的心理规律的研究。这是因为人的心理是人的行为的内在根据,而行为是人的心理的外在表现。因此,人的心理与行为是密不可分的。

2. 研究范围。

组织行为学不是研究人的一般行为规律,而是集中研究在各种工作组织中人的工作行为规律。这里的组织主要是指工商企业、政府机关、学校、部队、医院等各类组织。

3. 研究方法。

组织行为学不是孤立地而是系统地研究组织中人的行为规律。用系统的观点考察组织,就是把组织看成是一个开放的社会—技术系统,从系统的整体出发,研究组织的运行和发展。任何一个组织从功能上,又可分为目标价值子系统、组织结构子系统、心理社会子系统、技术子系统和管理的子系统;从层次上分,这个系统又是由许多群体组成的,在群体内又包括若干个体。在一个组织中,各子系统相互联系、相互影响,构成组织的整合系统。

4. 研究目的。

组织行为学的研究目的是在掌握组织中人员的行为规律的基础上,提高组织中各级管理者准确预测、解释和控制人的行为的能力。

尤其重要的是,在准确预测人的行为的基础上,采取相应的措施来引导人的行为,控制人的行为,变消极行为为积极行为,并使积极行为保持下去,从而提高组织的工作绩效,更好地实现组织的预期目标。

三、组织行为学的发展历程

对于人的心理和行为的研究活动古已有之,但是作为一门独立的专门研究组织中的心理及行为规律的科学即组织行为学,则兴起于 20 世纪 50 年代至 60 年代的美国。组织行为学的发展历程是与管理学和心理学的发​​展联系在一起的。

组织行为学的探索期为 19 世纪末到 20 世纪初。这一时期正是古典管理理论的兴起和工业心理学的产生时期。古典管理理论的代表人物是美国的泰罗(W. Taylor)、法国的法约尔(H. Fayol)和德国的韦伯(M. Weber)等。古典管理理论的特点是强调科学管理,注重效率。虽然过分重视机械的效率观念的科学管理一定程度上给资本主义管理科学的发展带来了生机,但也抹杀了人的尊严,把人当作“会说话的机器”。古典管理理论产生的时期也是工业心理学兴起的时期,工业心理学是在心理学的基础上产生的。心理学是研究人的心理现象的规律性的科学,而工业心理学是心理学在工业领域的应用,是用心理学方法分析工业生产、分配、交换和消费等领域中人的心理和行为规律的科学。20 世纪中叶之前的工业心理学主要以个体为研究对象,没有注意到社会环境、人际关系和组织机构对人的影响。

组织行为学的初创期为 20 世纪 20 年代末到 30 年代,标志为以“霍桑实验”为基础的人际关系理论的创立。霍桑实验第一次把工业中的人际关系问题提到首要地位,并且提醒人们在处理管理问题时要注意人的因素。哈佛大学的心理学家梅奥(E. Mayo)根据霍桑实验结果,于 1933 年提出了人际关系学说,指出影响人的积极性的因素除了物质利益以外,还有社会的和心理的因素。人际关系学说为西方管理科学和管理工作指明了新的方向,也为组织行为学的诞生奠定了坚实的基础。

组织行为学的形成期为 20 世纪 40 年代到 60 年代,标志为系统化的行为科学理论的形成和组织行为学学科的确立。1949 年,在美国芝加哥大学召开了一次跨学科的会议,讨论人际关系学说。在此次会议上有人提出将“人际关系学说”用“行为科学”代替,主张利用各种学科的知识来发展关于人的行为研究理论。在 1953 年,研究人的行为的科学被确定为“行为科学”。同时,在 1958 年,工业心理学也被“管理心理学”所代替,不仅研究个体心理,还研究群体对人的工作绩效的影响。而到了 20 世纪 60 年代,组织心理学这一名词产生了,强调社会心理学尤其是群体心理学在企业管理中的作用。到了 20 世纪 60 年代,作为行为科学发展产物的组织行为学在美国正式诞生。其研究对象从个体到群体再到组织,研究人员包括心理学家、社会学家、社会心理学家、人类学家、管理学家等。

组织行为学的发展期为 20 世纪 60 年代至今。组织行为学在各方面不断得到发展,研究方法、研究对象、研究机构与人员、研究范围等都得到了深入发展。组织行为学的发展一定程度上体现了整个管理学的发展历史,充分体现出了从对人或者物的单面管理向对人和物结合管理的转型。组织行为学的发展也紧跟着管理实践的新发展。

组织行为学在我国起步较晚,直到 20 世纪 70 年代中期,在我国还鲜为人知。1980 年,由工业部门的负责人、学术界和企业界的人士共同倡议,成立了“中国行为科学学会筹备委员会”,并于 1985 年获得有关部门的批准,成立了“中国行为科学学会”。经过这些年的发展,组织行为学日益成为一门成熟的学科。

第二节 组织行为学的研究方法

组织中人的心理和行为,是非常复杂的现象。如何透过现象洞察到本质是一项艰巨而又困难的研究任务。所谓研究是人类寻求问题、解释问题以及解决问题的过程。在这一过程中,了解和掌握正确