

公务员理论素养与实践能力的培养系列教程

组织行为学

培训教程

本书编写组

ZUZHIXINGWEIXUE
PEIXUN JIAOCHENG

人民日报出版社

☆ 公务员理论素养与实践能力的培训系列教程

组织行为学培训教程

本书编写组

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学培训教程/《公务员理论素养与实践能
力培训系列教程》编写组编.

—北京:人民日报出版社,2006.8

(公务员理论素养与实践能培训系列教程)

ISBN 7-80208-409-1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 105791 号

书 名:组织行为学培训教程

作 者:本书编写组

责任编辑:孙琳

封面设计:杨光

出版发行:人民日报出版社

社 址:北京金台西路 2 号

邮政编码:100733

发行热线:(010)65369529 65369527

编辑热线:(010)65369511

经 销:新华书店

印 刷:北京盛达印刷厂

开 本:850×1168 毫米 1/32

字 数:980 千字

印 张:54

印 数:10000

印 次:2006 年 9 月第 1 版 第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-80208-409-1

定 价:119.00 元(全五册)

前 言

20 世纪 80 年代以来,伴随着全球化、新技术革命和信息社会的到来,西方各国政府为了迎接挑战,开展了声势浩大的公共部门改革和重塑政府运动。这场改革改变了公共部门的管理模式,传统的公共行政模式完全被新公共管理模式所取代。与此同时,新公共服务理论应运而生,建设服务型国家组织的呼声日益高涨。

在行政改革浪潮席卷全球的情况下,我国公共部门也面临着严峻的考验,尤其是经历了二十多年的改革开放,改革已经深入人心,政治体制、经济体制面临着进一步的改革,才能适应改革开放进一步向前发展。党的十六届三中全会上通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》中明确提出“完善政府社会管理和公共服务职能”,“转变政府经济管理职能,深化行政审批制度改革,切实把政府经济管理职能转到主要为市场主体服务和创造良好发展环境上来”,这为我们转变政府职能,构建服务型政府指明了方向。

建设服务型政府,对公务员的素质和能力提出了新的要求和新的挑战,迫切需要建设一支政治坚定、业务精通、纪律严明、作风过硬的公务员队伍。国家公务员是党政人才队伍的重要组成部分,公务员的能力决定着政府的管理

和服务能力,公务员的水平决定着政府的管理和服务水平。从传统的政府管理模式向服务型政府过渡的进程中,公务员应该如何利用个人的知识和能力更好地为人民服务,如何提高服务质量、服务水平和效率,灵活快速地应对各种突发事件,一直成为我们应该深刻思考的问题。

2005年4月27日,国务院颁布的《中华人民共和国公务员法》中明确规定,公务员有参加培训的权利,从而不仅把对公务员的学习培训保障上升到法律层面,而且把通过培训提高公务员的服务能力、服务质量、服务水平上升到了制度层面。因此,培训承担着公务员能力建设的重要职责,是公务员队伍建设的一项重要战略性、全局性、基础性和先导性的工作。

为了顺应公务员学习、培训的要求,紧密结合公务员工作实际情况,我们组织专家编写了这套《公务员理论素养与实践能力培训系列教程》。这套培训用书具有理论性强,内容充实,体系科学,语言流畅等特点,同时,针对公务员的实际情况,通过丰富的材料,生动的案例,富于启发性的思考题,帮助公务员充分吸收和消化所学的知识。这套培训系列教程除了可以作为培训用书之外,还可以作为政府、非政府公共机构和公共企事业单位的管理干部的案头之书!

由于我们水平所限,书中难免有不足之处,敬请广大读者批评指正。

本书编写组

2006年9月

目录 CONTENTS

第一章 组织行为学概述	(1)
学习导航	(1)
学习目标	(1)
第一节 组织与组织行为	(1)
第二节 组织行为学的定义、研究对象与目标	(4)
小视窗	(8)
思考题	(8)
第二章 个体行为分析	(9)
学习导航	(9)
学习目标	(9)
第一节 知觉与社会知觉	(9)
第二节 知觉类型与行为方式	(14)
第三节 个性心理	(21)
第四节 个人动机、价值观与态度	(29)
小视窗	(37)
思考题	(38)
案 例	(38)

第三章 群体行为分析	(40)
学习导航	(40)
学习目标	(40)
第一节 群体的基本概念	(41)
第二节 群体行为	(46)
第三节 影响群体绩效的因素	(50)
第四节 群体冲突及处理	(62)
第五节 团队建设	(69)
小视窗	(74)
思考题	(75)
案 例	(75)
 第四章 群体沟通	(78)
学习导航	(78)
学习目标	(78)
第一节 沟通的概念与作用	(78)
第二节 沟通的类型	(81)
第三节 群体沟通的渠道与方式	(84)
第四节 群体沟通的障碍及其改善	(90)
小视窗	(95)
思考题	(95)
案 例	(96)
 第五章 领导理论	(102)
学习导航	(102)

学习目标	(102)
第一节 领导概述	(103)
第二节 领导理论	(108)
第三节 领导者的选择、培养和考评	(141)
第四节 领导者和领导集体	(147)
小视窗	(154)
思考题	(157)
案 例	(158)
第六章 激励理论	(162)
学习导航	(162)
学习目标	(162)
第一节 激励概述	(162)
第二节 激励理论	(167)
第三节 激励理论的应用	(183)
小视窗	(192)
思考题	(193)
案 例	(193)
第七章 决策制定	(196)
学习导航	(196)
学习目标	(196)
第一节 决策概说	(197)
第二节 决策制定模型	(205)
第三节 决策的一般过程	(208)

第四节 群体决策	(220)
第五节 决策者的心理压力	(228)
小视窗	(236)
思考题	(237)
案 例	(237)
第八章 权力与政治	(239)
学习导航	(239)
学习目标	(239)
第一节 权力概述	(239)
第二节 权力的行使	(247)
第三节 政治	(258)
小视窗	(268)
思考题	(268)
案 例	(268)
第九章 组织行为与过程	(272)
学习导航	(272)
学习目标	(272)
第一节 组织概述	(272)
第二节 组织的一般理论	(280)
第三节 组织设计	(288)
第四节 工作设计	(298)
第五节 工作紧张	(309)
小视窗	(317)

思考题	(318)
案 例	(319)
第十章 组织文化	(321)
学习导航	(321)
学习目标	(321)
第一节 组织文化概述	(321)
第二节 组织文化理论	(329)
第三节 组织文化建设	(336)
小视窗	(340)
思考题	(341)
案 例	(341)
第十一章 组织变革	(347)
学习导航	(347)
学习目标	(347)
第一节 组织变革概述	(348)
第二节 组织变革的实施	(357)
第三节 组织发展	(361)
小视窗	(367)
思考题	(368)
案 例	(369)

第一章

组织行为学概述

学习导航

在现代社会,组织活动深深地影响着我们的生活,任何一个人都无法脱离组织而存在,组织使人们的生活、工作和认识正在发生重大的变革。无论是什么组织,都有必要描述、理解、预测和更好地管理人的行为。从这一意义上讲,组织行为学是一种服务于人类共同利益的学科知识,它广泛适用于所有类型的组织中的人类行为,如企业、政府机构、学校、服务机构等。

学习目标

1. 理解组织、组织行为的含义。
2. 了解组织行为学的定义、研究对象。
3. 知道研究组织行为学的意义。

第一节 组织与组织行为

自古以来,组织就是人类群体活动的主要形式,是人的社会性的重要表现。在人类社会中,人们整天都在和各种各样的组织打交道,无论是工作还是生活,都要和组织发生关系,没有组织,也就没有社会,组织是连接人与社会的中介。

一、组织的定义

组织的原意是将丝、麻织成布帛,也就是“组合、编织”的意思。随着时间的推移和社会的发展,人类日常生活和社会生活日趋复杂化、多样化,出现了人类的群体活动。在群体的活动中,为了协调不同个体的活动,就会按照一定的关系建立特定的规则。这种活动正式化、稳定化的结果导致组织出现。组织在出现后也逐步发展和深化,组织的概念逐步从物的组织到人的组织,从静态的组织到动态的组织;从封闭的组织到开放的组织,从单个的组织到系统的组织。

任何一个组织的存在都必须具备三个条件:

1. 人。组织是人组成的集合体,它是由人构成的。组织成员按照一定的方式相互合作结成有机整体,从而形成单独的个人力量简单相加所无法比拟的整体力量。

2. 目标。组织是适应特定目标的需要而组成的,任何组织都有其基本使命和目标,这些使命和目标是社会所必需的,但又是个体所无法完成的。

3. 工作。为了完成自己的目标,组织必须开展实际的业务活动(即工作),如企业的生产活动、学校的教学活动、医院的诊治活动等等,而组织活动的展开又离不开相应的人力资源、物质资源、财力资源和信息资源等作为运作条件,否则组织的活动无从进行。同时,为了保证组织活动顺利有效地进行,还需要对组织自身进行管理。

组织的涵义应当包含以下几个特征:

(1)组织是动态的组合活动过程,是指组织工作和组织活动。它是由两个人以上的集体为共同的目标,协同劳动,通过分工和使用,把人、财、物和信息资源在一定的时间和空间内进行组合配置的活动过程。

(2)组织是相对静态的人类社会实体单位。即把动态的组合活动过程中有效、合理的配合关系固定下来,形成各种规章制度和责、权、利相结合的组织机构模式。

(3)组织必须具有共同目标,而它自身则是实现共同目标的手段。

(4)组织是有一定的需要动机、情感和进取心的团体意识和精神的结合体。

(5)组织是一个投入—产出的系统,它与社会系统相互作用,成为独立的法人,从而成为具有调节、适应发展变化功能的开放的系统。

(6)组织是物的系统、人的系统和社会环境系统相结合的社会技术系统。

综合以上不同学者对组织的界定,我们对组织的概念作如下表述:组织是对完成特定使命的人的系统性安排,在共同目标指导下协同工作;它建立一定的机构,成为独立的法人;它又是通过分工合作而协调配合人们行为的组织活动过程。

二、组织行为

在现代社会,组织活动深深地影响着我们的生活,任何一个人都无法脱离组织而存在,组织使人们的生活、工作和认识正在发生重大的变革。因此,将组织作为对象对其行为进行深入系统的研究,探讨组织内部结构和演变的规律,研究组织活动中影响个体、群体行为的各种因素及其相互关系,对于保证人类社会活动的有序进行,增进组织活动的有效性,提高人们的生活质量都是非常重要的。

对组织行为的探讨包括个体、群体和组织三个层次。

1. 个体

个体是构成组织的最基本细胞,是组织行为学研究的基础和

出发点。这种研究方法一般将重点放在心理学的发展理论和解释的规律上,这些理论和解释是关于个体行为以及他们对不同的组织政策、实践和过程的反应。

2. 群体

如果要完成组织的目标,组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。人们在一起工作的常规方式是小组、部门和委员会这些组织形式。因此,在组织行为学中,一个可选择的富有成效的方法是分析工作群体的结构与功能、群体的发展过程和内聚力。在群体中,人们是如何工作的? 决定一个群体团结和富有成就或分散和一无所成的奥妙何在? 领导如何影响群体成员以及他们的能力,以便他们一起通力合作,以较高的生产率工作? 这些就是组织中有关群体有效功能涉及的几个问题。组织行为学的一个重要部分就是把社会心理学的知识和理论应用于研究组织中的群体。

3. 组织

组织行为学不仅将其研究重点放在组织中的个体和群体上,而且也要从宏观的角度研究整个组织。研究者力图以社会学的方法来理解组织结构和组织设计是如何影响组织效率和气氛,如何有效地进行信息传递,认识组织与环境之间的关系及其影响、组织变革和发展规律,从而尽可能提高组织的有效性和效率,改善组织气氛。

第二节 组织行为学的定义、 研究对象与目标

一、组织行为学的定义

组织行为学是一门新兴学科,其内涵和外延都处在发展变化中。对于组织行为学的定义,一些学者认为:“组织行为学是一门

应用社会科学,研究工作组织中的个人、群体和组织的行为问题。”或“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为为研究对象的一门科学。”

这些定义在不同程度上概括了组织行为学研究的本质内容。但是,科学研究的目的在于揭示客观现象背后的规律性,组织行为学的研究也不例外,它不能只停留在研究组织中的个体或群体的行为上,而是要进一步解释行为背后的原因,即行为的规律性。据此,本书将组织行为学定义为:研究组织中个体、群体和组织本身的心理和行为表现及其规律,提高管理人员预测、引导和控制组织中人的行为的能力,以实现组织既定目标的一门科学。

二、组织行为学的研究对象

组织行为学是系统研究一定组织中人的心理和行为活动交互作用的一门学科。换言之,它专门研究处于组织环境之中的个体、群体以及整个组织之间的相互作用、包括这些活动主体与外部环境的相互作用所形成的、与组织生存和发展目标相关的一切行为。要把握组织行为学的研究对象,必须明确以下要点:

1. 组织行为学主要研究人的心理和行为活动的交互作用

人的行为从来不是凭空发生的,而是在一定的环境因素刺激下,受到人的心理因素的支配而发生和进行的。因此,研究人的行为不能脱离人的心理,即人的行为总是在一定的心理过程、心理状况和个性心理的作用下发生的。一方面,从个体行为的发生来看,每个个体的行为总是受到他自身心理的影响,同时会受到其他个体的心理的影响;从群体行为来看,群体成员的行为不仅受到该群体心理的制约,而且会受到其他群体或组织心理的影响。另一方面,人的行为及其后效(结果)也会影响和形成新的心理。这种影响关系不仅可以是个体自身的、个体相互之间的,也可以是群体行

为及其后效对个体心理的影响,以及群体相互之间心理与行为的交叉影响。

2. 组织行为学研究的是在一定组织体系中的人

这里所说的一定组织体系,可以包括企业组织、事业组织、政府组织、军事组织、非政府组织、民间组织等,其中以企业组织为主。狭义的看法认为,组织就是人的集合体,或者更严格地说,组织就是具有一整套权力配置体系和相应规制运行其中的人的集团,这种人的集团有明确的边界。如人们提起经营组织,就认为它是经营者和职工的集体。广义的看法认为,组织不是人的集团,而是相互协作的关系,是人相互作用的系统。

可以认为,组织行为学的研究对象是初限定于企业组织中的员工,但目前随着学科研究受到社会的广泛重视,它的研究对象的边界也在不断拓展。

三、组织行为学的目标

1. 系统地描述人们在不同情境下的行为

实现这一目标的目的在于使管理者们在讨论员工在工作中的行为时可以使用共同语言。当我们被问及一个人或一个群体为什么会做某些事情时,我们将客观地寻求解释。

2. 解释人们为什么会有这些行为

如果管理者只能说出其员工的行为,但是不能理解这些行为背后的原因,那么他必然是一个失败的管理者。

3. 预测员工未来的行为

管理者如果希望在将来出现某种结果,就需要从现在采取某些行动。在掌握组织行为学知识的基础上,管理者就能对由于某种变化引起的行为反应作出一定程度的预测。

4. 控制和培养员工在工作中的行为

既然管理者要对组织的产出负责任,他们的最终兴趣就在于

能够对员工的行为、技能的培养、群体的合作和组织的生产率施加影响。管理者必须有能力通过自己和员工的行为提高工作绩效,而组织行为学恰恰能帮助他们实现这一目标。

无论是什么组织,都有必要描述、理解、预测和更好地管理人的行为。从这一意义上讲,组织行为学是一种服务于人类共同利益的学科知识,它广泛适用于所有类型的组织中的人类行为,如企业、政府机构、学校、服务机构等。

研究组织行为学的基本目标是,在了解和掌握组织中人员的心理和行为规律性的基础上,提高各类管理者和领导者对人的行为的预测、引导和控制能力,特别是在准确预测的基础上,采取有针对性的、与之相适应的措施和方法,把消极行为诱导转变为积极行为,保持和发扬积极行为,从而提高组织中各类人员的工作积极性、主动性、创造性和工作绩效,更好地实现组织目标。

四、研究组织行为学的意义

1. 有助于不断提高管理水平

无论是社会管理还是组织管理,它们都是复杂的系统工程。仅就管理对象来说,主要有事、物、人、财、信息等,而其中人是管理的中心。这不仅仅是因为人既是管理的客体,又是管理的主体,更在于人具有无限的主动性、积极性和创造性。研究组织行为学,其重要目的在于了解人,尊重人,关心人,以人为本。在此基础上,才可谈得上更好地发挥人的作用。

2. 有助于改善群体管理状况,不断提高群体管理质量

研究组织行为学,可以深入了解群体的心理活动和行为活动规律,注意确立和不断更新群体奋斗目标,注意满足群体的心理需求,以期激活群体的创造力和内驱力。

3. 有助于改善组织行为,提高组织行为有效性

组织变革的目的是为了提高组织效能。而不同功能的组织,