



21世纪高等院校
网络教育示范教材

组织行为学

■ 朱启臻 主 编
韩 芳 吴惠芳 邓世勇 副主编



3



知识产权出版社



21世纪高等院校
网络教育示范教材

组织行为学

■ 朱启臻 主 编
韩 芳 吴惠芳 邓世勇 副主编



知识产权出版社

内容提要

本书全面系统地阐述了组织行为学的基本理论与基本方法,观点明确、内容丰富准确、资料新颖翔实、文字通俗流畅。为了便于广大读者阅读和理解,本书在每章开头列出了内容提要、学习目标、学习提示,在每章末尾提供了本章小结和思考题。为了检验读书和学习的效果,本书通过附录提供了练习题和参考答案。本书融理论、知识、实践于一体,既可以作为成人高等教育及高等学校管理类专业的教材,也可以作为具有中等知识水平的人研习组织行为学的大众读物。

责任编辑:段红梅 责任校对:董志英
装帧设计:焕良设计 责任出版:杨宝林

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/朱启臻主编. —北京:知识产权出版社, 2007. 2

21世纪高等院校网络教育示范教材

ISBN 978-7-80198-526-2

I. 组… II. 朱… III. 组织行为学—高等教育: 远程教育—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 018435 号

21世纪高等院校网络教育示范教材

组织行为学

朱启臻 主编

韩芳 吴惠芳 邓世勇 副主编

出版发行: 知识产权出版社

社 址: 北京市海淀区马甸南村1号

邮 编: 100088

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 箱: bjb@cnipr.com

发行电话: 010-82000893 82000860 转 8101

传 真: 010-82000893

印 刷: 知识产权出版社电子制印中心

经 销: 新华书店及相关销售网点

开 本: 720mm×960mm 1/16

印 张: 21

版 次: 2007年3月第1版

印 次: 2007年3月第1次印刷

字 数: 395千字

定 价: 30.00元

ISBN 978-7-80198-526-2/G·212

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

21 世纪高等院校网络教育示范教材

编 委 会

主 任 谢咏才

委 员 (以姓氏笔画为序)

王润贵 苏培安 郑 丽 段红梅

顾培德 梁书华 缙冬梅

出版说明

党的十六届五中全会指出：发展科技教育、壮大人才队伍是提升国家竞争力的决定性因素，要促进各级各类教育的协调发展，要建设学习型社会，要抓紧培养专业化高技能人才和农村实用人才。现代远程教育的发展为我国教育教学改革带来了新的活力，随着人才竞争日趋激烈，越来越多的在职人员选择网络教育的方式接受再教育。现代远程教育在高等教育体系中的重要作用日益彰显。

中国农业大学是2001年经教育部批准开展现代远程教育的试点高校之一。几年来，在教育部的指导下，对网络教育的办学理念、教学模式、管理模式和运行机制等进行了积极探索，办学规模稳步发展，基础设施不断完善，管理制度逐步健全，教学质量日益提高。通过办学实践不仅积累了初步经验，同时培养了一批具有网络教育经验的教师队伍，其中不乏各专业领域的资深专家。

网络教学中学生的主要学习方式是基于资源的自主学习。为学生提供内容丰富、形式多样、使用便捷的学习资源是网络教学赖以存在的必要条件，也是提高网络教学质量的基本保证。在网络教学中，学生常用的学习资源有课程教材、学习指导书、音像资料、网络课件等，其中课程教材是最基本也是最常用的学习资源。但是，目前国内网络教育还没有规范的教材可以通用。因此，加强课程教材建设，编写适应网络教育人才培养要求、具有网络教学特点的教材至关重要。

为满足我国高等院校网络教育的迫切需要，知识产权出版社与中国农业大学网络教育学院合作，共同组织编写了这套《21世纪高等院校网络教育示范教材》。编写本系列教材的宗旨是：积极探索，建设高质量的与网络教育相适应的课程教材，提高网络教学质量。具体要求：以当代教育教学思想为指导，力求符合学习规律和课程改革的精神，体现以学生为主体、以学习为中心的当代教学理念；在内容上体现科学性和教学性相结合、理论性和实践性相结合、前沿性和实用性相结合、创新性和继承性相结合；在篇幅、体系、文字、体例、版式上适应成人学习特点，有利于学生自学，更适应于网络教学。

网络教育与成人正规教育虽然办学模式不同，但教育对象是相同的，培养的都是应用型、复合型人才，对同一专业、同一层次的学生在具体培养规格上

虽有区别，但对他们的基本素质要求是一致的。我们在编写这套教材时充分考虑了这些特点，并兼顾了各方面的要求。因此，这批教材同样可供高职高专及各类成人高等教育在教学中使用，也可供普通高校的学生参考。

目前编辑出版的这套教材专业涉及法学、会计、农业推广、公共课等。今后，只要某一专业具备了编写教材的条件和基础，我们就及时组织编写和出版。在此，也诚邀国内其他高校网络教育学院，结合你们对网络教育的探索、实践和教学成果，共同为网络教育教材的编写和出版做出贡献。

对于编写具有网络教育特点的课程教材，我们还是初步尝试，经验不多，加之网络教育教学资源尚处于建设中，发展很快，在编写中难免有认识不到位及不妥之处，敬请专家、同行、读者批评指正。

中国农业大学网络教育学院
知识产权出版社

前 言

组织行为学不仅是管理类专业的主要基础课程之一，也是所有人应该了解的重要知识。因为我们从事的所有工作都要与人打交道，同时我们需要了解自己在组织中的角色、地位和行为，这是提高组织的协调程度和提高组织有效性的前提。组织行为学正是研究这样一些问题的科学。基于这样的目的，本教材在编写过程中自始至终遵循通俗性、实用性、基础性的原则，系统阐述了组织行为学的基本原理和基本方法。

本书分为十章。第一章由朱启臻编写，主要介绍组织行为学的含义、发展历史和研究方法。目的在于使读者对组织行为学的重要性引起重视。第二章和第三章由马珍珍、吴惠芳编写，重点介绍个体行为基础，这是研究组织行为学的基础和逻辑起点。内容包括人性假说和个性差异，认知、态度与行为等，着重介绍了个性差异与工作安排的关系，工作满意感与工作效率的关系等，引导读者把基本理论应用到解释具体的组织行为现象之中。第四章和第五章由李静编写，介绍了群体与人际关系的概念、群体功能、群体冲突管理、群体决策、组织沟通等内容。第六章和第七章由李敏编写，主要介绍领导行为和激励理论。第八章由邓世勇编写，介绍组织理论、组织结构和组织的设计。第九章和第十章由邓世勇和韩芳编写，对组织文化和组织变革问题进行论述。全书由朱启臻、韩芳统稿，并修改了部分内容。

在本书编写过程中我们参考了国内出版的组织行为学教材，吸收了他们的研究成果，借鉴了部分案例，在书后列出了主要参考文献。在此，向相关作者表示诚挚的感谢。正是对多方面成果的综合，本教材具有较好的知识呈现效果，基本上达到了通俗易学、深入浅出的目的。

由于本书编者水平有限，不可避免地存在这样和那样的问题，欢迎同行批评指正。

目 录

第一章 导论	1
第一节 什么是组织行为学.....	3
第二节 组织行为学的发展历史	15
第三节 组织行为学的研究方法	24
第四节 学习组织行为学的意义	27
思考题	30
第二章 个体行为基础	31
第一节 人性假设理论	32
第二节 个性差异与工作安排	37
思考题	50
第三章 认知、态度与行为	54
第一节 知觉与行为	55
第二节 态度与行为	70
思考题	89
第四章 群体行为与管理	90
第一节 群体概述	92
第二节 群体动力	98
第三节 群体冲突.....	114
第四节 群体决策.....	123
思考题.....	129
第五章 组织中人际关系与沟通	130
第一节 人际关系概述.....	132
第二节 群体中的人际关系.....	145
第三节 组织沟通.....	154
思考题.....	169
第六章 领导行为及其有效性	170
第一节 领导与领导者的影响力.....	171
第二节 领导行为理论.....	177
第三节 领导者观念与领导行为	189
思考题.....	195

第七章 激励理论与应用	199
第一节 激励的概述.....	200
第二节 内容型激励理论.....	204
第三节 过程型激励理论.....	212
第四节 状态型激励理论.....	219
第五节 综合型激励模式.....	225
第六节 新的激励方法.....	228
思考题.....	232
第八章 组织结构与组织设计	233
第一节 组织与组织结构理论.....	235
第二节 组织结构.....	243
第三节 组织设计.....	252
思考题.....	258
第九章 组织文化	260
第一节 组织文化的内涵.....	262
第二节 组织文化的作用.....	271
第三节 组织文化建设.....	275
思考题.....	287
第十章 组织变革与组织发展	292
第一节 组织变革概述.....	294
第二节 组织变革的动因和阻力.....	296
第三节 组织变革模式与组织发展.....	305
第四节 组织变革的过程.....	308
第五节 组织发展的技术和方法.....	310
第六节 组织变革的趋势.....	312
思考题.....	314
附录 练习题及参考答案	316
参考文献	323

第一章 导 论

内容提要

本章从组织、行为、组织行为的概念谈起，阐述组织行为学的含义及其产生过程，介绍组织行为学研究的内容和意义。本章掌握的重点内容是组织行为学的研究对象，了解组织行为学的产生与发展过程。

学习目标

1. 理解组织的概念和构成组织的要素；
2. 分析组织行为的类型；
3. 掌握组织行为学的定义；
4. 明确组织行为学的研究范围、研究目的；
5. 了解组织行为学发展的阶段和主要代表人物；
6. 阐述学习组织行为学的意义。

学习提示

本章作为导论，主要介绍什么是组织行为学以及为什么要学习组织行为学。本章涉及的概念较多而且抽象，学习过程中应该注意把抽象的概念具体化，与身边的实际情况相联系，借助生活中的组织与管理现象理解本章的理论知识。

人们的生活不是孤立的行为，而是通过与其他人的交往互动来实现的，这种交往互动在“组织”中进行，组织是人们群体活动的主要形式。在人类社会中，人们每天都在与各种各样的组织打交道，如工人在工厂做工、学生在学校学习、公务员在机关工作等。

每个人都生活在组织中，人的一生都离不开组织。因此，研究组织的建立、管理方式和特点及组织与人的行为的关系，对于提高工作效率、改善生活质量、构建和谐社会具有重要意义。

第一节 什么是组织行为学

要了解组织行为学，首先要了解组织和行为的概念，在后面各个章节中，都要同这两个术语打交道。

一、组织的含义

谈到组织，我们会很自然地想起家庭、学校、工厂、部队、机关等，这些都是常见的组织。组织之所以存在，是因为它们能够满足人们日常生活和社会活动的种种需要，随着人们需要的复杂化和多样化，当个体的活动无法满足自身需要的时候，群体活动就出现了。例如，一个人无法搬动沉重的石块，于是几个人组成小组来抬；我们需要住房和看电视，于是就出现了建筑和电视生产与服务组织。由此可见，组织的产生与发展同社会分工与合作密切联系。特别是科学技术的发展，催生专业化生产，促进社会分工，形成形形色色的工商业组织，同时带动了其他组织的发展。在现代社会，新的组织形式层出不穷，如保险机构、市场组织、网络企业、志愿者组织等。形形色色的社会组织作为一种聚合起来的力量，在承担社会职能和完成社会目标方面发挥着重要作用。

1. 组织的定义

那么什么是组织呢？不同学科和不同学者从各自不同的角度给出了多种多样的定义，其中影响较大的定义如下。

郑杭生主编的《社会学概论新修》一书中认为：组织是人们为了达到某种目标，将其行为彼此协调与联合起来所形成的社会团体。^① 组织的社会要素包括规范、地位、角色和权威。规范是指稳定的规则与规章制度，其目的是使社会互动行为标准化；地位是指人们在组织中所处的位置，在组织中人与人的互动只有依赖于地位和规范才能进行；角色是处在不同地位的人们，按一定社会规范表现出来的行为模式；权威是一种合法化的权力，是维持组织运行的必要手段。

孙彤主编的《组织行为学》一书中把组织定义为：组织是一个有共同目标和一定边界的社会实体和活动过程以及活动系统。^② 社会实体是指组织把人、财、物以及信息配合为一个整体，并以组织结构的形式固定下来；它是在共同目标指导下协同工作的人群社会实体单位；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。

^① 郑杭生主编：《社会学概论新修》，北京：中国人民大学出版社，1994年版，第244页。

^② 孙彤：《组织行为学》，北京：高等教育出版社，1990年版，第279页。

于显洋主编的《组织社会学》一书中认为，组织是为了达到某种共同目标，将其行为彼此协调与联合起来所形成的社会团体。^①从技术观点来看，组织延伸了人类自身的能力，当外界环境、道德的需要，而个人的体力、耐力、速度达不到客观要求时，组织便会应运而生；从社会观点来看，人们之所以参加组织，目的也在于实现自身的目标。只有组织的报酬大于成员的贡献，成员才会留在组织内部，组织才能生存；从效率的观点看，组织之所以能够生存，是因为它具有较高的社会活动效率。同时，组织是一个有意识的集合体，只有实现了组织的共同目标，每个人的具体需求才能获得满足。

张德主编的《组织行为学》一书中认为，组织是对完成特定使命的人的系统性安排。^②组织之所以存在，是因为人们的社会活动和日常生活的种种需要，随着人们需要的日益多样化和复杂化，仅仅通过孤立的个体活动无法满足复杂多样的需要，于是就出现了群体活动，在群体活动中，为了协调人们的行为以完成特定的目标，就逐渐产生了规则和规范，这种有规范的正式活动就导致了组织的出现。

薛恩(E. H. Schein)则认为，组织是为了达到某一特定的共同目标，通过各部门劳动和职务的分工合作、不同等级的权力和责任的制度化，有计划地协调一群人的活动。

综合学者们对组织的阐述，我们认为：组织是人们为了一定的目标，组织成员按照一定的方式相互合作结合而成的有机整体。

2. 组织成立的条件

(1) 组织是由多个人组成的。组织由人构成，没有人就没有组织。但多少人才构成组织呢？一般认为构成组织人数的下限为两人。在组织中，组织成员并不像家庭成员那样是固定的，每个成员在组织中承担某一方面工作，他们都是某一角色的承担者，任何个人，只要能胜任本职工作，都可以成为组织的一员，所以组织成员有较强的可替代性。同时组织活动也需要一定的物质资源，组织既是社会结构，也是物质结构。

(2) 组织具有特定的目标。组织不是初级社会群体，而是为了实现某种特定目标，有计划地组织起来的群体。任何组织都有其特定目标，工厂是为了生产产品，学校是为了培养人才，医院则为病人提供康复服务等。组织的目标不仅是组织存在的理由，也是进行有效组织的前提。

(3) 组织通过分工协作来完成目标。为了实现组织目标，组织必须进行相

① 于显洋：《组织社会学》，北京：中国人民大学出版社，2001年版，第13页。

② 张德：《组织行为学》，北京：高等教育出版社，2001年版，第2页。

应的活动，如医生看病、教师教学、工人做工等，这些活动离不开人力资源、物力资源、财力资源以及信息资源的合理配置，这就产生了管理。由此组织便出现了基本的分工——作业和管理，由于专业化分工是提高工作效率的重要措施，组织目标被层层分解为各部门、各职位的具体工作和目标，从而形成组织的分工体系。

(4) 组织具有特定的规范和章程。规范和章程是关于组织性质、目标、人、物、结构、原则、成员的地位与角色、权利与义务以及组织活动规则的规定。它指导和规范着组织及其成员的行为，从而使组织成员之间能够很好地配合，以实现组织目标。“没有规矩不成方圆”，如果组织没有规范和章程，组织成员各行其是，就难以实现有效的合作。因此，规范和章程是组织正常运行的必要手段。

二、行为的含义

1. 行为的概念

在心理学中，行为主义心理学家把人与动物对环境刺激所产生的一切反应都称为行为。行为主义心理学创始人华生认为心理科学的研究对象应是人和动物的行为，而不是心理或意识。华生根据反应是内隐的还是外显的、是习得的还是遗传的标准，把反应分成四类：外显的遗传反应，如小孩的抓握反应；内隐的遗传反应，如内脏运动和对饥渴的需要等；外显的习得反应，如游泳、打球；内隐的习得反应，如思维活动、言语活动。

行为这个概念原意是指有机体为适应生活环境而对环境刺激作出的生理与心理的反应。社会学家韦伯 (M. Weber) 把行为引入社会学，并以此为始点展开社会学的基本体系研究。韦伯的行为概念是指社会行为，指生活在特定社会生活条件下的人们 (个体和群体)，对各种社会刺激所做的反应。

人的行为产生不是随意的，而是在内外环境的共同作用下形成的，勒温 (K. Lewin) 提出的“群体动力场”模式，认为行为是个体和周围环境的函数，用公式表示：

$$B=f(P \cdot E)$$

式中，B表示个体行为 (behavior)，P表示个体的个性特征 (personality)，E表示个体所处的环境 (environment)。这个公式反映了人的行为一般的规律。说明人的行为是由人的主观因素和所处的环境因素共同作用的结果。对人的社会行为规律的认识，是行为学这一学科成熟度的重要标志，也是组织行为学应用于实践的基本前提。因为，只有掌握了人的行为的规律，才能预测、引导和控制人的行为。

莫里斯 (Morris) 认为, 人的行为受到体质因素、符号因素、物质环境因素和社会化环境四种因素的影响和制约, 而这四种因素又彼此相互影响, 共同支配着人的行为。

埃索斯 (A. G. Athos) 等人认为, 个人行为受到个人背景和组织环境的影响。个人背景包括个人所受教育程度、家庭和社会背景、情感、道德、职业、社会地位、技能等; 组织环境包括经济、社会、文化、政治、法律、政策、竞争以及组织目标、领导者、组织规模、组织规范和制度等。

综合各家所说, 我们认为, 人的社会行为是人对社会刺激所作出的反应。社会刺激是各种社会客体对人产生的直接或间接的作用。

2. 社会行为

从行为学的角度看, 作用于人的全部社会客体可分为两大类: 一类为社会情景, 这是与某个个体或群体直接发生联系的其他个体或群体; 另一类为社会文化环境, 包括社会政治制度、法律制度、经济地位与经济状况、社会规范、风俗、时尚、信仰、舆论、民族与阶级群体等。社会情景对人的作用是直接的、简单的, 而社会文化环境对人的刺激则是间接的、复杂的。社会行为是人们对社会刺激作出的回答或反应。刺激是引起人们反应的前提, 而反应则是主体受刺激后的内心体验和外部表现形式。在特定社会环境的作用下, 个体产生某种社会认知和社会需要, 一定的社会认知和需要又引起一定的社会动机, 进而引发人们为实现某种目的采取的社会行为。目的的实现伴随着需要的满足, 又会转变为新的刺激, 产生新的需要, 引起新的行为。(图 1-1) 由此可见, 人的行为的内过程与外过程是交织在一起的, 从社会行为的形成来看, 社会行为首先经历个体内部心理过程, 当这一过程表现为外显行为时, 实际上个体就进入了群体, 个体行为就转化为群体行为。

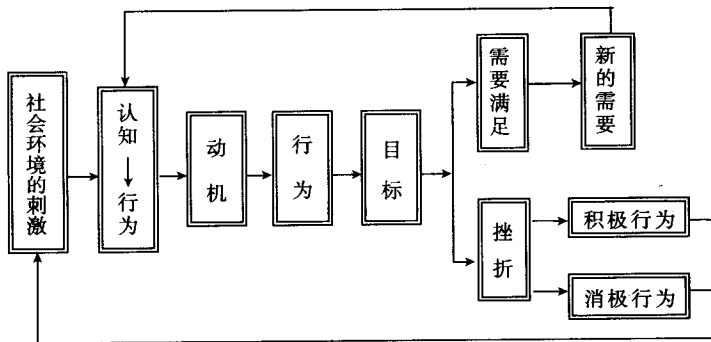


图 1-1 人的行为基本模式图

社会行为具有以下三个基本特征: 首先, 社会行为既有主动性又有受动

性。社会行为是对包括他人在内的社会刺激的反应，这种反应同时又可以成为对他人的刺激，形成社会生活中的互动性。其次，社会行为既有内隐性又有外显性。它是内在体验和外部表现过程的统一体。第三，社会行为既有个体性又有群体性。社会认知、需要、动机、态度等均属于个体社会行为，而从众、模仿、合作、竞争等属于群体行为。

社会行为不是单纯的个人活动，它直接或间接地受到诸多主、客观因素的制约和影响，主要表现为社会环境、文化和人格三个方面。

(1) 社会环境。马克思说：“生产关系综合起来就构成了社会关系，构成所谓社会，并且构成为一个处于一定历史发展阶段上的社会，具有独特的特征的社会。”^① 因此，社会是历史的、具体的。人无法离开社会而生存，人的全部活动都是在特定的社会经济条件下进行的，人对社会刺激的反应不是本能性的，而是社会性的。组成社会的人并不是孤立的，而是处在以生产关系为主导的特定的社会关系网中，即处在一定的社会环境中。人与社会的联系表现为各种各样的关系，包括人和人的关系、人和物的关系，以及由此形成的社会制度、社会群体、社会关系、社会规范、国家法律、风俗习惯等。社会对人的行为的影响，是通过这种由社会关系构成的社会环境发生作用的，我们把同社会生活主体发生联系的外部世界统称为社会环境。人的行为受自然环境的影响，但更主要的是受社会环境的影响。自然环境的变化比起社会环境的变化缓慢得多，随着社会的发展，社会环境越来越复杂，对人的行为产生越来越强有力的影响，它制约和改变着人们的社会行为。每个人都处在社会关系之中，各种社会心理现象无一不是社会的产物。

(2) 文化。文化是社会环境的组成部分，是文化人类学的研究主题和他们用来说明人类行为的基本概念。人类学家一再申明：“我们在世界上不同民族中所发现的人类行为只能根据他们各自的文化来解释，而不能求助于‘人的感情’或‘心理倾向’”。^② 因为生活在不同文化背景下的人，往往具有不同的行为特点。西方“文化”一词来源于拉丁文“cultura”，意思是指耕作、培养、教育、发展出来的事物，是与自然存在的事物相对而言的。野生的禾苗非为文化，但人工栽培出来的麦、稻等则为文化；天然的燧石非为文化，但经过原始人打制的石刀、石斧则为文化……可见，文化是人类创造的东西，而不是自然存在的事物。文化是在一特定群体或社会的生活中形成的，并为其成员所共有的生存方式的总和。文化不仅包括价值观、行为准则、生活态度这类非物

① 《马克思恩格斯选集》第一卷，北京：人民出版社，1972年版，第363页。

② [美]怀特著：《文化科学》，曹锦清等译，杭州：浙江人民出版社，1988年版，第133页。

质的形式，也包括体现这些非物质文化意义的物质表现形式。文化和社会对每一个具体的、现实的人来说，都是一种不以其意志为转移的客观存在，它们共同构成了人类除自然条件以外的全部生活环境，并因此构成了人类行为的全部客观制约因素。

(3) 人格。我们常听说某人人格高尚，某人人格卑劣，这是从道德或伦理上对人的一种评价，又有人说某某人侮辱他人的人格，这是从法律规范的角度，说明某人侵犯他人的尊严或人身自由，但这些人格的意义不是行为学人格的主要意义。人格这一概念起源于拉丁语“person”，其原意是“面具”。有的行为学家将人格定义为个人的面目，是个人在社会生活中扮演的全部角色的综合。因此，人格是在个体生理特点的基础上，在社会环境和文化的影响下形成的典型的、稳定的反应模式（或行为方式）。人格的产生是个体生理素质与特定社会文化环境相互作用的结果，人格一旦产生就具有相对的稳定性。人们社会行为的差异性，在很大程度上是由人格特点所致。组织行为学的兴趣在于研究人格的差异性对组织的影响以及组织因素如何影响人格特点。具体的人格，既包含独特的个性成分，也包含由个人体现但又为某一群体成员所共有的群体成分。前者是规定一个人区别于他人的内在因素，后者则是规定一群体区别于他群体的内在因素。

社会、文化和人格对人的社会行为的影响和制约不是孤立的，它们相互联系、相互作用，共同组成了人类行为的制约系统。

三、组织行为

1. 组织行为的定义

组织行为就是组织环境下的个体与群体行为。这个定义过于笼统，因为在各类组织中人们从事着不同的工作，在与事物打交道的同时，人们彼此之间也发生着相互作用和影响。只要这些行为与组织有关联，是由组织因素所派生出来的，都可以称为组织行为。如一般意义的家庭冲突不属于组织行为，但如果家庭冲突是由组织原因引起的，这种冲突就属于组织行为。

知识链接：

判断组织行为的三个标准

行为发生的场合是在组织环境下，即某种行为是在组织的导向下促成的，如上下级的工作沟通、完成工作任务等。

行为是组织过程的原因或结果，如部门或人与人之间的冲突，在组织环境下表现出来的特殊行为等。

组织本身的活动、变革与发展。