



全国高等农林院校“十一五”规划教材

ZUZHI XINGWEI XUE

阮文彪 主编

组织行为学

 中国农业出版社

全国高等农林院校“十一五”规划教材

组织行为学

阮文彪 主编

中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/阮文彪主编. —北京: 中国农业出版社,
2007. 8

全国高等农林院校“十一五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 109 - 11916 - 1

I. 组… II. 阮… III. 组织行为学—高等学校—教材
IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 116415 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

责任编辑 何晓燕

北京通州皇家印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

2007 年 8 月第 1 版

2007 年 8 月北京第 1 次印刷

开本: 720mm×960mm 1/16 印张: 20.5

字数: 367 千字

定价: 28.00 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

组织行为学是综合运用管理学、心理学、社会学、文化人类学、经济学、政治学等学科中的有关知识,在整个组织与其外部环境相互作用的条件下,从个体、群体、组织三个层次上系统地研究各种组织中人的行为规律及其在管理中应用的实证社会科学。本教材旨在帮助学生和读者了解和掌握组织环境下员工行为的基本规律,增强其对组织活动中各种行为现象的经验感受,学会运用组织行为学的基本理论和方法分析各种组织行为现象、预测组织行为的后果和解决现实组织管理问题,初步了解组织行为学学科发展的历程和理论研究的基本方法及理论创新的一般规律,进而为今后在组织管理实践中自觉运用组织行为学理论和方法及从事组织行为学研究奠定认识基础。本教材既可作为经济学、管理学等学科专业本科生的教科书,也可作为工商管理硕士(MBA)的教学参考书,同时还可作为从事思想政治工作和组织管理工作的广大干部以及具有一定阅读能力且对组织行为学有兴趣的读者学习和应用组织行为学理论和方法时的参考读物。

主 编 阮文彪（安徽农业大学）

副主编 丁森林（河北农业大学）

尚明瑞（甘肃农业大学）

参 编（以姓氏笔画为序）

丁 敏（安徽农业大学）

李 专（沈阳农业大学）

罗倩文（西南大学）

赵 静（安徽农业大学）

焦伟伟（河北农业大学）

前 言

组织是人类社会的基本结构单元，人的一生有相当一部分时间是在组织中度过的，经济增长和社会进步依赖于组织的发展；人类的福祉不仅仅是生理上的健康，还包括心理上的平衡和满足以及良好的社会适应。组织行为学通过研究组织中人的心理活动和行为规律，为激发人的劳动积极性、主动性和创造性，提高人的心理平衡调适能力，最大限度地满足人的心理需要，提高组织管理水平，促进组织和人自身的全面发展，提供科学知识和实证依据。

在西方发达国家，自 20 世纪 60 年代开始，组织行为学已逐渐从行为科学中分离出来，成为一门相对独立的管理学分支学科，组织行为学的研究成果也随之受到社会的普遍重视并在实践中得到广泛应用。在中国，直到改革开放前，组织行为或组织行为学对于绝大多数国人来说还是一个陌生的术语和科学领域。20 世纪 80 年代中期，组织行为学开始被介绍到中国内地并被列为大学管理学及相关专业课程。尽管如此，我国的组织行为学研究和应用水平不仅与发达国家或地区存在较大差距，而且远远不能适应中国管理现代化的要求。因此，加强组织行为学的教育、研究和科学普及工作，对于促进中国管理现代化和社会主义和谐社会建设，不仅具有重要的理论意义，而且具有重大的现实意义。

本教材旨在帮助学生和读者从个体、群体和组织三个层次上了解 and 掌握组织环境下员工行为的基本规律，增强其对组织活动中各种行为现象的经验感受，学会运用组织行为学的基本理论分析各种组织行为现象、预测组织行为的后果和解决现实组织管理问题，初步了解组织行为学学科发展的历程和理论研究的基本方法及理论创新的一般规律，进而为今后在组织管理实践中自觉运用组织行为学理论和方法及从事组织行为学研究奠定认识基础。本教材既可作为

经济学、管理学等学科本科专业的教科书，也可作为工商管理硕士(MBA)的教学参考书，同时还可作为从事思想政治工作和组织管理工作的广大干部以及具有一定阅读能力且对组织行为学有兴趣的读者学习管理学和在实践中运用组织行为学知识时的参考读物。

本教材是编写组成员竭诚合作和集体劳动的成果。作为全国高等农林院校“十一五”规划教材，中国农业出版社对本教材的编写工作给予了高度重视，曾两次组织召开主编和编写组成员会议，对教材的编写工作给予指导并提出了具体的意见和质量要求，教材的编写大纲和编写分工也是经集体讨论确定的。初稿完成后，主编与副主编及编写组成员及时进行了沟通，提出了具体修改意见和建议，编写组成员对各自负责的章节进行了修改，最后由主编统纂定稿。

教材编写的具体分工如下：第一章、第三章、第六章由安徽农业大学阮文彪负责编写；第二章由甘肃农业大学尚明瑞负责编写；第四章由河北农业大学丁森林负责编写；第五章由西南大学罗倩文负责编写；第七章由河北农业大学焦伟伟负责编写；第八章由沈阳农业大学李专负责编写；第九章由安徽农业大学赵静负责编写；第十章由安徽农业大学丁敏负责编写。

在教材的编写过程中，本着传播组织行为学科学知识、弘扬科学理性和教书育人的根本宗旨，为使本教材能够反映组织行为学发展的最新成就和在教材体系与风格上有所创新，我们参考了大量的国内外同类教材和有关参考文献，从中汲取了许多有价值的素材和宝贵经验。虽然我们尽可能地利用脚注和在教材的最后部分列出了本教材所引用和对本教材有贡献的参考文献，但也难免遗漏。对此，我们深表歉意，并真诚地希望得到学界同仁的谅解。

由于我们的水平有限，本教材无论在内容还是在形式上都难免存在一些问题、不足和错误，敬请广大读者批评指正。

编 者

2007年5月

目 录

前言

第一章 绪论	1
第一节 组织行为学的研究对象和研究内容	1
一、什么是组织行为学	1
二、组织行为学的学科特点	5
三、组织行为学的研究对象和内容	8
四、组织行为学的理论框架	9
第二节 组织行为学研究的一般过程和常用方法	10
一、组织行为学研究的一般过程	10
二、组织行为学研究的一般原则	13
三、组织行为学研究的常用方法	14
第三节 组织行为学的形成与发展	17
一、行为科学的发展与组织行为学的形成	17
二、组织行为学的形成	20
三、组织行为学的发展	21
第四节 学习和研究组织行为学的意义	25
一、组织管理者面临的挑战	25
二、管理者应具备的基本技能	29
三、学习和研究组织行为学的意义	29
第二章 个体行为及影响因素	35
第一节 个体行为的一般模式	35
一、个体行为的概念和特征	35
二、个体行为模式	36
三、个体行为的影响因素	39
第二节 心理过程与个体行为	43
一、知觉与个体行为	43

二、情感与个体行为	50
三、意志与个体行为	53
第三节 个性心理特征与个体行为	56
一、气质与个体行为	56
二、性格与个体行为	60
三、能力与管理	66
第三章 价值观、态度与工作满意度	77
第一节 价值观	77
一、价值观的概念	77
二、价值观的来源	78
三、价值观的重要性	79
四、价值观的类型	81
第二节 态度	83
一、态度的概念	83
二、态度的特性	83
三、态度的作用	84
四、态度—行为关系的复杂性	85
五、态度转变的理论	86
六、改变员工态度的方法	89
第三节 工作满意度	92
一、什么是工作满意度	92
二、决定工作满意度的因素	93
三、工作满意度与个体行为表现	94
四、员工表达工作不满意的方式	99
五、工作满意度调查	100
第四章 激励理论	106
第一节 激励理论和方法概述	106
一、激励的概念与过程	106
二、激励的原则	109
三、激励的一般方法	110
四、激励理论的产生与发展	111
第二节 内容型激励理论	112

一、马斯洛的需要层次理论	112
二、奥尔德佛的 ERG 理论	113
三、赫兹伯格的双因素理论	115
四、麦克利兰的成就需要理论	116
第三节 过程型激励理论	118
一、佛隆的期望理论	118
二、亚当斯的公平理论	119
三、洛克的目标设置理论	121
第四节 行为强化理论与综合型激励理论	122
一、行为强化理论	122
二、波特和劳勒的激励模式	123
三、迪尔的综合激励模式	124
第五章 群体行为基础	132
第一节 群体的概念、类型和功能	132
一、群体的内涵	132
二、群体的类型	133
三、群体的功能	133
第二节 群体的行为特征	134
一、群体动力	134
二、群体规范	136
三、群体压力与从众行为	140
四、社会助长作用和社会抑制作用	141
五、社会懒惰行为	141
六、群体凝聚力与群体士气	143
第三节 群体中的人际关系	144
一、人际关系的概念和类型	144
二、人际关系形成的条件	145
三、人际交往	146
第四节 团队管理	149
一、什么是团队	149
二、团队管理的兴起	149
三、团队与群体的区别	150
四、如何建立高效团队	151

第六章 群体冲突与群体沟通	160
第一节 群体冲突	160
一、群体冲突的概念、类型与起因	160
二、冲突的过程	162
三、解决群体冲突的常用方法	167
四、冲突管理	168
第二节 群体间关系	169
一、群体竞争与合作对工作效率的影响	169
二、群体间合作的影响因素	169
三、管理群体间关系的方法	171
第三节 群体沟通	173
一、沟通的过程和要素	173
二、沟通的功能	174
三、群体沟通网络	174
四、群体沟通的形式	177
五、沟通渠道选择	180
六、影响沟通的因素	181
七、有效沟通的原则与技巧	182
八、非正式沟通的性质与管理对策	184
九、现代信息技术对群体沟通和群体行为的影响	186
第四节 谈判	188
一、谈判的概念、类型和特点	188
二、谈判的过程	190
三、影响谈判成功的因素	191
第七章 领导行为	197
第一节 领导的概念及构成要素	197
一、领导权力的来源及影响力	197
二、领导者有效的影晌方式	200
三、领导者的素质和能力	203
第二节 领导理论	206
一、领导特质理论	206
二、领导行为理论	208

三、领导权变理论	210
四、基于影响的领导理论	215
第三节 领导与决策	217
一、领导决策的原则和程序	217
二、群体决策	221
三、提高决策有效性的途径	223
第八章 组织理论与组织设计	226
第一节 组织理论	226
一、组织理论概述	226
二、古典组织理论	228
三、新古典组织理论	229
四、现代组织理论	230
五、组织理论的新发展	233
第二节 组织设计	239
一、组织设计的概念	239
二、组织结构设计	239
三、组织设计的影响因素	247
第三节 组织设计的发展趋势	250
一、企业组织结构的发展趋势	250
二、企业组织结构的几种新兴形态	252
第九章 组织文化与组织学习	258
第一节 组织文化的概念和作用	258
一、文化和组织文化的概念	258
二、组织文化的结构	259
三、组织文化对组织行为的影响	261
第二节 组织文化建设	262
一、组织物质文化建设	262
二、组织行为文化建设	265
三、组织制度文化建设	267
四、组织精神文化建设	269
五、组织文化建设的成功范例	272
第三节 组织学习	274

一、学习理论	275
二、组织学习的概念	277
三、组织学习机制	278
第十章 组织变革与组织发展	288
第一节 组织变革的动因、目标和内容	288
一、组织变革的含义和特点	288
二、组织变革的动因	289
三、组织变革的目标	291
四、组织变革的类型	292
第二节 组织变革的模式与方法	294
一、组织变革的征兆	294
二、组织变革的模式	295
三、组织变革的过程	298
四、组织变革的方法	300
五、组织变革的阻力及管理对策	301
第三节 组织发展	305
一、组织发展的概念与特征	305
二、组织发展的内容及失败与成功的原因	306
三、组织发展的方法	308
主要参考文献	312

第一章 绪 论

重点提示 组织行为学是一门研究个体、群体和组织行为规律及在组织管理中应用的科学。任何一门学科都有其自身的研究对象和内容、适宜的研究方法和发展历史。本章的学习目标和重点内容是：①了解什么是组织行为和组织行为学；②把握组织行为学的学科特点；③明确组织行为学的研究对象和内容；④熟悉组织行为学的常用研究方法；⑤认识组织行为学的发展历程及其与行为科学的关系。

第一节 组织行为学的研究对象和研究内容

组织由群体构成，群体又是由一个个有思想、有情感、有个性的个体所构成的人群集合体。组织环境下的个体行为、群体行为以及组织行为作为客观存在的社会现象，有其自身的特点和发展运动规律。了解和认识这些特点和规律，不仅有助于提高组织管理的科学化水平和组织运行效率，而且有助于促进人的全面发展。这正是组织行为学这门学科的目的和宗旨所在。

一、什么是组织行为学

(一) 组织的性质和特点

“群体与组织都是我们这个现实世界普遍存在的现象”。^① 组织是人类社会的结构单元，我们每天的生活、学习和工作，无不与现实社会中的组织发生联系。企业、学校、商店、银行、医院、军队、政府等都是具体的组织形式，正是这些组织把人类社会联结成一个有机整体，维系着社会的正常运转，并深刻地影响着我们的思想、态度和行为，进而影响社会的经济增长和文明进步。组织作为社会分工的产物，它既是管理的对象，又是管理的载体，人类借助于组织和组织管理，尤其是对生产力要素中最活跃、最革命的因素——人的行为的管理，有效地组织生产力和再生产过程，增进社会财富的创造和文明进步，促进人自身的全面发展。离开了组织，社会生活和社会发展是不可想像的。正如

① [美] 弗里蒙特·E·卡斯特等. 组织与管理. 北京：中国社会科学出版社，1985：p. 6

卡斯特所说,“我们对现代科学技术的巨大成就无不大为惊异,但是仔细想来,我们会认识到,获得这些成就的主要因素却是我们为达到各种目的而发展建立的各种社会组织的能力。这些组织及其有效的管理工作的发展才真正是我们的巨大成就之一。”^①

由于组织的重要性,组织自然成为管理学的研究对象。随着管理学研究的深入和人们认识的深化,组织的概念也在不断发展和完善。不过,国内外学者并未形成关于组织的规范定义。美国著名管理学家巴纳德(C. I. Barnard, 1886—1961)认为,“组织是由两个以上的人自觉协作的活动或力量所组成的系统”,“是一个有意识地协调二人以上的活动或力量的合作体系”。孔茨(Harold Koontz, 1908—)则认为上述定义过于笼统,而将组织定义为“有意识形成的职务或职位的结构”。综合各家观点,可以将组织定义为:组织是人们在社会实践活动中,为实现某种目标,按照一定程序而建立起来的合理地安排人力、物力、财力等组织要素,并使之结合成具有特定功能的社会协作系统。

从静态的角度看,组织可以理解为社会的一个实体性单元或机构(organization),是人们为实现一定的目标,将诸要素依照某种方式进行组合而形成的、具有内在权责关系的活动集体或系统结构。从动态的角度看,组织可以理解为系统整合活动和过程(organizing),其中包括建立健全组织结构和相应的规章制度;分解目标与任务,确定职位及其权利;配备、选拔、考核和培训人员,确定对人员的激励方式,使其各司其职,各负其责;明确工作程序,建立协作关系和信息系统;工作指导和任务关系协调;组织变革与创新等工作内容。

从组织的基本概念中,我们可以概括出各类组织的基本特点:

1. 组织具有共同的目标。系统论告诉我们,人工系统都有其自身的特定目标。组织是人为建立起来的社会协作系统,目的在于帮助个体实现其自身难以或不能实现的目标。每个组织都有自己特定的使命和目标,只有一群人有一个共同的目标,而单个个体又不可能实现这个目标时,组织才能产生并继续存在。当然,由于组织的性质不同,组织目标不尽相同,如企业为社会提供所需的产品和服务,学校培养人才,医院治病救人,军队保卫国家等等。尽管不同的组织有不尽相同的使命和目标,但一个组织如果缺乏共同的目标或不能履行自己的使命,适应目标的需要,也就失去了存在的必要和发展的动力。可见,共同的目标是所有组织所共同拥有的基本特点。

2. 组织是为实现特定目标而建立起来的人群集合体。组织的构成要素中包括人、财、物等基本要素,其中人既是组织的构成要素和组织管理的对

① [美] 弗里蒙特·E·卡斯特等. 组织与管理. 北京: 中国社会科学出版社, 1985: p. 7

象, 又是组织行为和组织管理的主体。无论何种人类组织, 首先是由作为个体的人所构成的。因此, 组织的生存和发展与个体的思想、态度和行为具有密切联系, 要了解组织行为和组织发展规律, 首先必须了解个体心理和行为规律。在组织发展早期阶段和现实中一些规模不大的组织中, 由于组织规模较小, 内部分工协作关系比较简单, 组织分层现象并不明显, 组织中的群体未能得到发展。随着组织规模的扩大和分工协作关系的深化, 建立在个体基础上的组织体系难以适应大规模组织管理的需要, 按层次、分等级管理就成为组织管理和组织发展的必然要求。因此, 一种介于个体和组织之间的群体应运而生, 在这类组织中, 个体、群体、组织共同构成组织行为的单元主体和组织管理的对象。

3. 组织是由个体或群体集合而成、以一定的权责结构维系的社会分工协作系统。从根本上讲, 组织存在的必要性来源于组织能够促进有效分工和协作, 帮助个体实现自身不能或难以实现的目标。因此, 组织又可被看做是协调分工和专业化的一种工具, 而要保证分工协作的有效和组织目标的实现, 就需要建立一种权责关系结构, 以此维系组织运行的秩序和促进组织的发展。大量事实说明, 在一个产权不清、责任不明、权责混乱的组织中, 组织运行的无序和低效就成为必然的事情。因此, 一定的权责结构是组织最基本、最重要的特征之一。

(二) 组织行为

人类行为是一种包含时间和空间运动的行动, 我们所说的和所做的一切即言行就是具体的行为。^① 行为科学将行为定义为作为主体的个人在与环境的交互作用中为满足自身特定需要而引起的整个有机体生理与心理活动统一过程的表现。“组织行为”作为组织行为学中的一个专门术语, 是从组织理论和行为科学中引用过来的, 它泛指组织中的个体和群体以及作为人格化主体的组织的态度和所作所为, 包括组织中的个体、群体和作为一个人格化主体的组织的行为, 以及组织与组织、组织与环境之间的相互关系。有关的行为包括冲突、合作、生产、学习、改革、创新等; 有关的态度包括组织成员如何看待他们的工作和报酬, 对组织目标的责任感, 员工对组织的忠诚心等。美国学者杜布林 (Andrew J. Dubrin) 认为, 组织行为的概念结构包含四个核心命题, 这四个命题为理解组织中人的行为提供了理论依据。^② 它们是:

① [美] R. G. 米尔滕贝格尔 (Raymond G. Miltenberger) 著; 胡佩诚等译. 行为矫正的原理与方法. 北京: 中国轻工业出版社, 2000: p. 2~3

② 杜布林. 组织行为基础——应用的前景. 北京: 机械工业出版社, 1985

1. 组织行为遵循人类行为的原则。组织中人的行为是特定环境中的人类行为，一个组织中某个人的行为同样受到行为科学关于一般人类行为所受到的心理学、社会学因素或内部和外部因素的影响和制约。组织中人的行为与一般的人类行为是个性与共性的关系。

2. 组织行为是由情景决定的。组织中人的行为是个性特征与环境变数及两者之间交互作用的函数。在个性特征已定的情况下，环境情景等外部因素的变化就起决定作用。

3. 组织行为的影响具有整体性。组织作为一个以特定形式组合起来的相互协作的人群系统，它的任何一部分变化，对系统其他部分都会产生已知或未知的影响，组织中人的行为对整个组织系统都是有影响的。

4. 组织行为代表着结构与过程变数之间一种经常的相互作用。结构是指组织的编制、组合形式，过程则是指特定组织结构系统内的一系列活动，组织行为就是组织中人的组合形式与特定组合结构中人的活动两项变数的交互作用。

组织行为具有多样性的特点。按主体的外延分，有个体行为、群体行为、领导行为和组织行为等；按性质判断分，有道德行为、非道德行为，文明行为、非文明行为等；按活动目的分，有经济行为、政治行为、社会行为、文化行为等；按社会后果分，有积极的行为、消极行为，建设性行为、破坏性行为，生产性行为、非生产性行为等。组织行为的多样性决定了组织行为研究和组织管理的复杂性和艰巨性。这也正是研究和学习组织行为学的必要性和意义所在，因为组织行为学理论和知识可以帮助管理者进一步了解和掌握组织行为规律，更加有效地开展组织管理，不断提高组织运行效率和员工满意度，赢得客户对组织的产品或服务的忠诚。

(三) 什么是组织行为学

组织行为学是一个相对年轻的学科，形成于 20 世纪 60 年代。由于组织行为学涉及管理学、心理学、社会学、人类文化学等多门学科，不同学者对组织行为学的定义和表述也不尽相同。美国韦恩州立大学博士加里·约翰斯 (Gary Johns) 认为，组织行为学是综合运用心理学、社会学、管理学、人类学、经济学、生物学、生理学等多种学科的知识分析研究组织中的人的心理、态度、行为及其规律的科学。

A.D. 西拉伊 (Andrew D. Szilagyi) 和 M.J. 华莱士 (Marc J. Wallace) 则认为：组织行为学是研究组织和群体对工作人员的观念、情感和活动的作用；研究环境对组织及其人力资源，以及工作目标的作用；也研究工作人员对组织的作用。

美国学者威廉·迪尔认为，组织行为学是一门应用社会科学，研究组织中个人、团体和组织的行为问题。另一位美国学者安德鲁·J·杜布林