

C936
H5/b(3)

大学管理类教材丛书

新编组织行为学教程

(第三版)

胡爱本 编著

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编组织行为学教程/胡爱本编著. —3版. —上海:
复旦大学出版社, 2002. 6
(大学管理类教材丛书)
ISBN 7-309-03190-3

I. 新… II. 胡… 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(2002)第 026567 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 上海第二教育学院印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 10 插页 1

字数 256 千

版次 2002 年 6 月第一版 2002 年 6 月第一次印刷

印数 1—6 000

定价 15.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

第三版前言

这本教材在前面第一、第二版的出版过程中,得到了许多院校管理学院及相关专业的使用,在使用过程中也提出了不少宝贵的修改意见;同时,又由于实践的深入和科学的发展,在客观上也需要对它进行新的修改。

因为第一、二版都是我和包季鸣、季路德两位老师共同编写,他们为这本书付出过许多心血,所以在作新的修改时也很想和他们继续合作完成任务,但只是他们的工作有了新的变动,都有重任在肩,无暇顾及此书的修改,故出版社希望我抽出时间进行修改。可是我一人水平有限,而且时间又紧,唯恐修改不好,但出版社的副总编辑刘子馨同志鼓励我,要我尽力。

虽然竭力想通过修改,使这本教材更完善一些,这是我的愿望,但不知效果如何,还希望广大的教师和读者仍像过去一样,继续关心它,扶植它,对它提出宝贵意见。

现在,大家都把组织行为学作为管理专业的必修课之一,为了更好地掌握这门学科,最重要的问题是要更深入地理解它的科学内容。

对于组织行为学的科学内容,我根据这几年的教学实践感到比较重要的有以下方面。

一、在管理指导思想上,组织行为学不仅比传统管理有了发展,而且其中相当部分还反映了社会化大生产的共同要求

首先,表现在“以人中心”的管理思想,把人放在物和技术之上,一切工作设计、设备选择应该服从人的需要和特点。对此,哈

佛大学教授坦纳鲍姆和戴维斯曾就六个方面加以概括。他们认为组织行为学是：①从把人当成消极因素变为当成积极因素；②从固定看人到发展看人；③从不承认个体差异到承认并利用这种差异；④从把人看做单纯的劳动力变为完整的人；⑤从只看到人际间的对立变为看到合作；⑥把人当作社会人看待。虽然这些比较大多是相对于“科学管理”理论来作的，但是意义还是不小的。

第二，表现在对团体的重视和研究。组织行为学认为现代生产中，企业必须面向团体。团体不仅是现代管理和生产中必不可少的组织细胞，而且也是影响和改变成员态度和行为的重要基地。

第三，表现在注重把系统观、权变观点引入管理。“科学管理”受 19 世纪机械论的影响，认为凡事都存在一种最佳方案和模式，管理过程就是对最佳模式的探索。组织行为学认为组织面临着内外各种错综复杂的变量，不可能存在一成不变的最佳方案，必须因时、因人、因地制宜。组织行为学强调组织是开放性系统，它的运行效果和效率决定于内外部的各种有关变量的适应和平衡，为此它要求组织注视各种变量的消长，作出相应的调整，从而增加组织的自我更新能力。

二、在具体理论方面，组织行为学存在着“合理内核”的成分

组织行为学以心理学、社会学、社会心理学、文化人类学、政治学等为主要知识来说，其中的许多论点都曾得到科学验证和实践检验。其中，某些理论还为我们处理管理问题开辟新的思路，例如工作扩大化、工作丰富化、激励方法理论等等都是一些很好的例证。

三、组织行为学提供的管理措施和研究方法有着广泛的适用性

关于管理措施：组织行为学是一门侧重于应用的学科，其内容包含着许多试图改进管理的方式方法。例如，目标管理、组织结构

设计方案、职工需要和组织气氛的调查反馈、测评领导行为的各种工具、选拔管理人员的评价中心制、民主管理体制的测定和引导、改善人际信息沟通的相互作用分析法、有效群体的测定和建设、群体人际关系的测量和分析、各种工作再设计方案、弹性工作制、有关的智力测试和能力测试等等。

关于其本身的研究方法：组织行为学采用自然科学的研究方法为特征，在形成理论之前，除了采用“实验对比”、“案例研究”、“现场实验”等方法外，还注意大数量观察和调查。众所周知的“霍桑实验”，前后经历了8年时间，访谈了21,000多人次，才为人际关系学说奠定了基础。李克特经过对2万个经理，20万个职工的调查，论证了他的四种管理体制的理论。菲德勒历时15年，根据63个军事、教育和工业企业454个小组的调查，才提出了情景领导模式。美国电话电报公司在肯定评价中心制之前，也是经历了8年的追踪论证。诸如此类，不胜枚举。

在各种调查和测验中，组织行为学家们还精心设计了許多问卷格式。这些问卷经过反复修订，针对性强，有较高的可靠性，在调查选择，实验设计，分析统计和结果检验中又尽量应用现代数理统计技术和计算机，以保证研究成果的信度、效度和速度。所以，有人曾这样评价：由于行为科学研究注重理论的严谨性和内容的科学性，促进了社会科学方法论的发展。

我在修改这本书的时候，突出地指出这些问题无非是想对利用这本书的读者强调应注意的要点和重点。掌握这些要点或重点对应用组织行为学实现有效管理是十分有益的。

毕竟组织行为学是应用性很强的学科！

胡爱本
2002年3月

前 言

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。工人在工厂生产(企业组织),学生在学校学习(教育组织),军人在部队服役(军事组织),干部在机关工作(行政组织),甚至家庭生活也处在街道(居民组织)中……因此,组织在现今社会中无处不存,无时不有。除了正式组织外,还有非正式组织,我们的工作、学习和生活都是在各种各样的正式的和非正式的组织中。组织是决定我们人生行程的重大力量,我们离不开组织,只是我们都希望组织能使我们工作和生活更愉快,能够帮助我们实现自己的理想和奋斗目标。所以,组织的管理是一个十分重要的问题,要搞好组织的管理就离不开对组织行为的研究。正因为如此,组织行为学成了管理工作者的重要学习内容和管理类院校学生的必修课。许多其他专业的教学计划也把组织行为学列为必修课或选修课。

“组织”这个词一般有两个侧重点不同的含义:

其一,作为一个实体,一个组织是为了达到自身的目标而结合在一起的具有正式关系的一群人。对于正式组织,这种关系是指有意识形成的职务与职位结构。

其二,组织是一个过程,组织的对象可能是人或工作,更多的是包括两者在内的系统。

为了表达这双重的含义(即“组织”是一个实体,又是一个过程),我们在本书内拟改变过去某些教科书常用的写法:将组织行为按照个体行为、群体行为、领导行为、组织行为等分别进行论述。

这样做有其合理性和科学性,但是展示在人们面前的是层次性强于系统性。当然有不少著作者也十分强调系统性,但是这样的论述方法也只是突出了系统分析中的层次性,它的主要思路如图 1 所示。

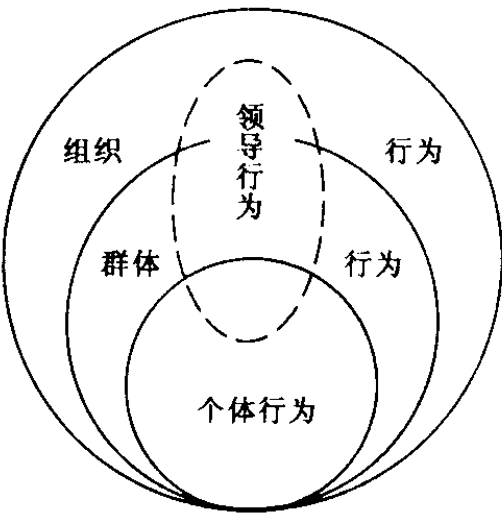


图 1 系统分析中的层次性

为了突出组织的系统性,我们采用全面系统分析的方法,把组织作为一个开放的社会系统,从整个组织(系统)和所处环境的相互作用中以及组织(系统)内部各部分(各分系统)之间的相互关系中分析组织的行为,从而找出对组织行为进行系统管理的方法。

为什么要这样做呢?

首先,要说明这样做不是对原来教科书中关于组织行为观点的否定,而是由于分析问题的方法和侧重点不同,导致了写作体系的变化。因此,这不是标新立异的产物,而是分析方法变化的产物。在新的体系中原来的主要论点我们都采用了,当然也融合了许多新的论点,所以,这样做不是对原有论点的摒弃,而是为了突出系统分析的结果。

我们认为这样做的理由是充分的,因为组织本身就是一个实在的“社会系统”。不过光是一个简单的定语还不能令人十分信服,还要作深入的分析。要究其深刻的原因只有从管理哲学的高度来进行分析,因为,哲学是对普遍规律的阐述,其本身是由科学

提炼总结而得来的。任何科学的发展需要哲学的指导,管理的科学当然也不例外,而哲学的发展又需要以前沿学科的突破为基础。我们已经知道,辩证唯物主义的产生,是以 19 世纪自然科学中的三大突破为基础的,即:进化论、能量守恒及细胞学说。那么现代哲学——辩证唯物主义向更高层次的发展又是以什么奠基呢?有人认为,20 世纪中叶发展起来的系统论、控制论、信息论(即人们通常称之为“三论”),是 20 世纪哲学的奠基学科。在此基础上总结提炼的一般系统理论(简称系统理论),是辩证唯物主义向更高层次发展的产物,对科学的发展具有重要的意义。

而哲学对科学的发展起指导作用,需要有纽带与桥梁,因此还有另一种观点认为,系统理论是辩证唯物主义哲学与具体学科相结合的中间环节,是纽带与桥梁。

当然,这些观点,还有待于在发展和实践的过程中,予以进一步检验。但是,这些观点都充分肯定了系统理论对现代科学发展的指导作用和重要意义,当然管理科学的发展也是如此。因为在实际管理工作中,任何管理都是对一个具体系统的管理。只有对管理对象——系统(由人、财、物、信息等组成的系统)——的普遍规律和行为特点充分了解掌握之后,才能充分应用管理的科学和艺术的手段,运筹帷幄,得心应手,充分发挥管理的作用,取得管理的成效。

正因为这样,国内外研究管理的学者、专家,纷纷从各方面尝试把系统理论应用于管理学,取得了不少的成果,甚至可以说,系统理论目前在管理上的应用是最成功的。组织不但是管理对象,同时还是管理手段,在现代社会中其自身还是一个有目的开放的社会系统,因此,应用系统理论研究组织行为与管理的问题也是顺理成章的。随着社会的进步,经济与科学技术的发展,使得组织这个系统变得越来越复杂;又由于发展的加快,使组织所处的环境是一个不断变化的动态环境,对于解决“复杂”的“动态”问题,系统分

析是有效的方法。理论和实践都证明了,系统的方法有助于分析和综合复杂的组织和动态的环境。

最早使用系统理论来研究管理问题的,是以美国管理学家切斯特·巴纳德(Chester I. Barnard)为代表的社会系统学派。他们把企业看成是一个由物质的、生物的、个人的和社会的几方面因素构成的综合系统。把组织看成是人与人之间“合作的联盟”,因而把各类因素的协调视为管理问题的核心。一方面,每个人为了克服其生理的、物质的和社会的局限,必须自觉地进行协作;另一方面,一个群体能否生存并得到发展,又取决于它能够满足其所有成员各种需要的程度。巴纳德在其代表作《经理的职能》一书中指出,人与人之间的协作固然可以通过命令和指挥的形式来实现,但只有具备以下四个条件,个人才会承认这种命令的权威而自觉执行。①能够理解命令的内容,②认为命令同组织目标相一致,③认为命令同个人利益相符合,④有执行该项命令的条件和能力。这个学派的理论家们把组织作为一个整体来研究,并进行组织过程模型的研究,以期找到实现组织目标的最有效的结合体形式。这个学派对于把系统方法用于研究管理问题作出了很大的贡献,对现代管理学的发展具有很大的影响。但巴纳德所说的综合系统,基本上是个封闭系统。这同应用现代系统理论进行研究的观点,把组织看成是个开放的、有机的动态系统的认识,还存在着很大的距离。

美国管理学家、决策理论学派的创始人赫伯特·西蒙(Herbert A. Simon)在把系统理论运用于企业管理方面也是颇负盛名的。西蒙不仅是管理学家,而且是著名的计算机科学和心理学教授。他倡导的决策理论,是以社会系统理论为基础,吸收古典管理理论、行为科学和计算机程序等科学的内容,逐渐发展起来的一门边缘科学。决策理论学派的学者们认为,一个企业处于复杂的、时刻在变化的内部和外部环境之中,其经营成败不完全取决于作业

效率,而首先取决于投资、计划、销售等各个方面的决策。决策程序就是全部管理过程。管理就是决策。从系统观来分析决策过程可分为信息、设计、评价和抉择四个阶段,而四个阶段的循环则是一个反馈的复杂过程。他们认为传统的最优决策理论,只是一种空洞的逻辑推理,因为在现实生活中决策者既不能找出一切可行的方案,也不可能对这些方案全部加以比较。他们主张以所谓“令人满意的准则”来代替传统的“最优化原则”并着重利用数学模型和电子计算机研究各种变量对经营决策的影响。西方大多数资本主义企业在不同程度上采用了决策理论。西蒙在管理学方面作出了巨大贡献,因此获得了诺贝尔经济学奖。

以美国学者卡斯特(F. E. Kast)、米勒(J. G. Miller)、罗森茨韦克(James E. Rosenzweig)为代表的系统学派,是把系统理论全面运用于管理的另一个学派。他们经过系统分析认为,任何组织都可分为:目标、技术、管理(工作)、结构、社会心理(人际社会)等五个子系统(因素)。并特别强调要从总体和相互联系上,研究各种因素对实现组织总目标的作用。他们主张,把组织看成是一个与外部环境不断进行物质和信息交流的,人造的开放系统,也就是说:一个具有内外信息反馈网络、能够根据环境和自身需要进行自我适应的调节系统;一个可以通过不同管理方式达到某一特定结果,即具有异因同果效应的系统;一个具有多重目标的系统以及一个包括技术、经济、社会多方面联系的复杂的结构系统。因此,分析研究组织问题还不能离开环境,这就要求我们在研究组织的行为与管理时,既要分析其内在的上述五个子系统,又要分析其外在的环境——我们称之为超系统。

在这本书里,我们充分吸收了卡斯特等人的观点,将组织作为一个内部具有目标价值、技术、管理、结构、社会心理等五个子系统,外部处在一个动态环境中的系统。并以此来分析它的行为规律及研究对其管理的问题。

系统方法给人们一种从整个组织(系统和子系统)及其环境(超系统)的相互作用中分析组织的方法,为系统与管理理论的汇合提供了基础,同时也为分析组织内部各分系统之间的关系提供了基础。这个方法的结果之一是抛弃了有关组织设计和管理实践存在普遍原则的过于简单化的想法和说法,反映出了对各分系统之间关系和协作形态不同模式的寻求,导致了组织管理中权变观的出现。

权变观打破了对管理中“最佳模式”、“普遍原则”的追求,而是主张:按照不同的情景、不同的组织类型、不同的目标和价值,采取不同的管理方法。他们认为普遍适用的、长期不变的管理理论与方法是不存在的。从一定意义上讲,权变理论符合具体问题具体分析的原则,与教条主义地套用理论比较起来更科学一些。

系统观为我们研究组织(系统)问题提供了分析的范例,但却包含着比较高的概括性。而权变观的趋向是更为具体和强调各分系统间的更特殊的特征和相互关系模式。从有利于改进管理工作实践看,这种趋向于更清楚地了解组织变量间的关系是很重要的。应用系统观,我们可以对组织的权变观作以下的理解:权变观研究的也是组织与其环境之间的相互关系和各分系统间的相互关系,但是,它要根据变量情况来确定关系模式。权变观强调的是组织的多变量性,并力图了解组织在变化着的条件下和在特殊环境中运转的情况。它最终目的是要提出最适宜于具体情况组织设计和管理行为。

从系统观向权变观的转移说明了到目前为止组织与管理理论的演变。系统观和权变观都有助于人们对复杂组织和动态环境的更深刻的认识,从而提高作出正确管理行为的可能性。

最后,我们也应看到,系统方法并不是新的发明创造。其基本思想早已为唯物辩证法所揭示过。一些精明老练的管理者,早已习惯于把他们所面临的复杂任务看成是一个由相互联系的诸多因

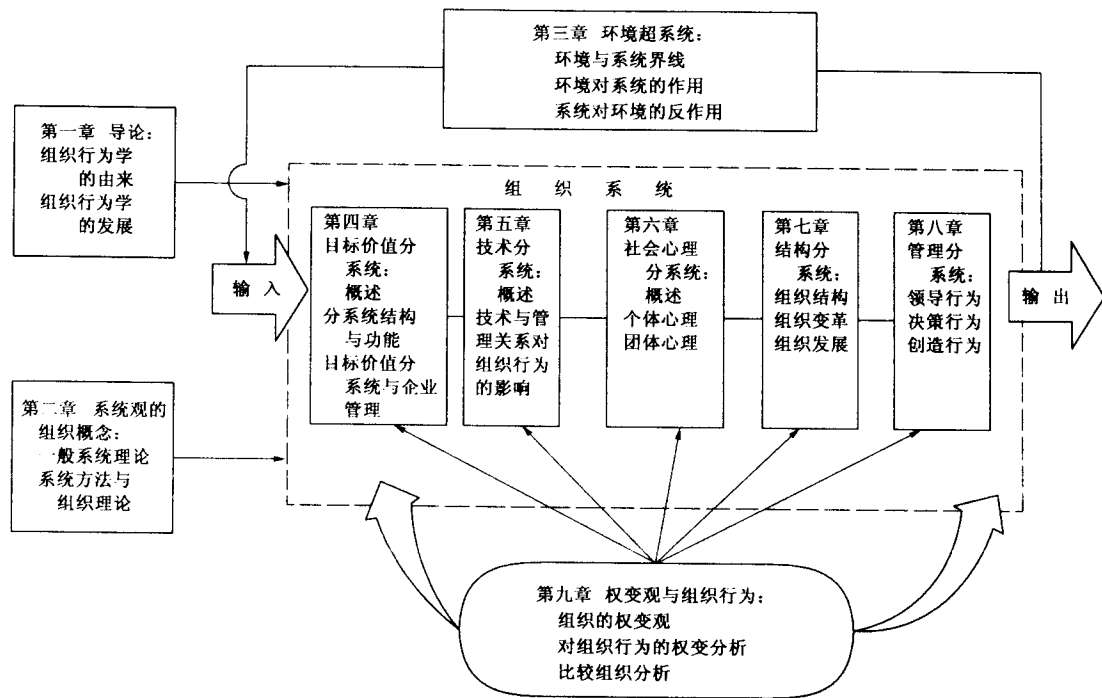


图 2 本书结构图

素所构成的网络。实践经验也早已使他们了解到,这个网络与内外环境时时刻刻都在相互影响,相互起着作用。但是,在管理工作中和作出决策时,自觉地运用系统观点也的确提高了人们对各种相互作用的因素的洞察力,在一定条件下提高了管理水平。

根据以上分析,我们将按图 2 的结构来组织本书的写作。

编者

1996 年 8 月

目 录

前言	1
第一章 导论	1
第一节 组织行为学的由来	1
一、从管理心理学到组织行为学	2
二、组织行为学的定义和特点	5
第二节 组织行为学的发展	9
一、组织行为学的发展阶段	9
二、管理学理论的演变	12
第二章 系统观的组织概念	28
第一节 一般系统理论	28
一、系统的概念	28
二、现代系统论的产生	36
三、一般系统论的基本概念	41
第二节 系统方法与组织理论	45
一、开放系统与封闭系统	46
二、开放系统的组织	47
三、组织的整体系统观	48
第三章 环境超系统	51
第一节 环境与系统界线	51
一、系统的环境	51
二、系统的界线	54
第二节 环境与系统的相互作用	56

一、环境对系统的影响	57
二、系统对环境的反作用	60
第四章 目标价值分系统	62
第一节 目标价值分系统概述	62
一、组织的目标价值特征	62
二、目标价值分系统对其他分系统的影响	64
第二节 目标价值分系统的结构和功能	67
一、目标和价值观	67
二、目标价值分系统的层次性	71
三、目标价值观的分类	72
四、目标价值分系统的形成	74
五、目标价值分系统对组织行为的影响	77
第三节 目标价值分系统与企业管理	80
一、企业文化与目标价值分系统	80
二、目标管理	91
第五章 技术分系统	97
第一节 技术分系统概述	97
一、组织的技术特征	97
二、技术分系统对其他分系统的影响	99
第二节 技术与管理的关系	101
一、技术与管理关系的理论论述	101
二、技术与管理关系的历史回顾	106
第三节 技术分系统对组织行为的影响	111
一、通过劳动组织的影响	111
二、通过劳动者素质的影响	115
三、通过管理现代化的影响	119
四、通过环境超系统的影响	122
第六章 社会心理分系统	125

第一节 社会心理分系统概述·····	125
一、组织的社会心理特征·····	125
二、社会心理分系统对其他分系统的影响·····	127
第二节 个体心理·····	129
一、学习和强化:个体行为模式(一)·····	129
二、个性差异:个体行为模式(二)·····	140
三、人性假设·····	146
第三节 团体心理·····	151
一、团体性质·····	151
二、人际关系·····	155
三、沟通·····	161
第四节 网络社会中人际关系的特征·····	167
一、多维性和全球性·····	167
二、虚拟性·····	168
三、不确定性·····	168
四、非中心化·····	169
第七章 结构分系统·····	171
第一节 组织结构·····	171
一、组织结构理论的发展·····	171
二、组织结构的设计原则·····	178
三、组织结构的形式和特点·····	188
第二节 组织变革·····	197
一、组织结构变革的方向·····	197
二、组织结构变革的程序·····	199
三、组织结构变革的尝试·····	201
第三节 组织发展·····	204
一、组织发展的理论基础·····	204
二、未来组织的特点·····	207