

组织行为学

竺乾威 邱柏生 顾丽梅 主编



MPA (公共管理硕士)

系列



复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn

MPA (公共管理硕士) 系列



郑州大学 *04010308553T*

组织行为学

竺乾威 邱柏生 顾丽梅 主编

C936
Z908



C936
Z908

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/竺乾威,邱柏生,顾丽梅主编. —上海:复旦大学出版社, 2002. 11

(MPA(公共管理硕士)系列)

ISBN 7-309-03399-X

I. 组… II. ①竺…②邱…③顾… III. 组织行为学-研究生-教材
IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 079713 号

组织行为学

竺乾威 邱柏生 顾丽梅 主编

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65109143(邮购)

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

责任编辑 邬红伟

装帧设计 孙 曙

总 编 辑 高若海

出 品 人 贺圣遂

印 刷 上海复旦四维印刷有限公司

开 本 787 × 960 1/16

印 张 22.25 插页 2

字 数 375 千

版 次 2004 年 7 月第一版第二次印刷

印 数 6 001—10 100

书 号 ISBN 7-309-03399-X/D · 212

定 价 33.00 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

前 言

《组织行为学》是管理学中的一门专业基础课程,已有的《组织行为学》教材多偏向于企业管理方面的论述。本书作为 MPA 教材,力图反映公共管理方面的内容,进行更具普适性的阐述。当然,这一努力还非常不够。

本书由我们确定框架,参与本书写作的作者分别是邱柏生(绪论)、胡位钧(第一章)、李春成(第二章)、刘彩虹(第三章)、尹钢(第四章)、王石泉(第五章)、陈红(第六章)、何俊志(第七章)、赵永红和顾丽梅(第八章)、李琳(第九章)、竺乾威(第十章)、陶国宏(第十一章)、邹珊珊(第十二章)、刘圣中(第十三章)。本书是集体合作的结果,我们对参与的各位作者表示感谢。对于本书中存在的缺点和不足,欢迎读者批评指正。

竺乾威 邱柏生 顾丽梅

2002 年 6 月于

复旦大学国际关系与公共事务学院

目 录

前言	1
绪论	1
一、组织行为学的研究对象和研究领域	1
二、组织行为学的理论基础	5
三、研究组织行为学的意义	10
四、组织行为学的研究方法	13
思考题	18

第一篇 个 体 行 为

第一章 知觉与个体行为	21
一、知觉概述	21
(一) 知觉的概念	21
(二) 影响知觉的主客观因素	23
二、社会知觉	27
(一) 社会知觉及其内涵	27
(二) 知觉误差	29
三、个体的知觉类型与行为方式	30
(一) 知觉分类	30
(二) 知觉类型对行为方式的影响	33
思考题	36
案例讨论	36

第二章 个性心理与管理	38
一、个性概述	38
(一) 个性的结构及特点	38
(二) 个性差异的根源	42
二、能力与管理	44
(一) 能力类型及个体差异	44
(二) 能力的管理学意义	48
三、性格与管理	50
(一) 性格的特征与类型	50
(二) 性格的管理学意义	53
四、气质与管理	55
(一) 气质的类型及特点	55
(二) 气质的管理学意义	57
思考题	59
案例讨论	59
第三章 个性倾向性与行为	61
一、需要与动机概述	61
(一) 需要的分类与层次	61
(二) 动机与行为	64
二、态度与价值观	69
(一) 态度概述	69
(二) 工作态度与工作绩效	74
(三) 价值观与人的行为	76
三、个性差异与行为管理	81
(一) 个性差异与人性假设	81
(二) 个性差异管理	85
思考题	88

第二篇 团 体 行 为

第四章 群体的一般理论	91
一、群体概述	91
(一) 群体的概念	91
(二) 群体维度的发展阶段	95
二、影响群体行为绩效的主要因素	98
(一) 群体的规模和群体内的人际关系	98
(二) 群体的士气与凝聚力	102
(三) 群体的行为规范、压力与从众行为	105
三、非正式群体	107
(一) 非正式群体及其特征	107
(二) 非正式群体的功能	108
思考题	110
第五章 团队建设	111
一、团队概述	111
(一) 团队的涵义与特征	111
(二) 团队结构与类型	113
(三) 团队的目标、过程和作用	115
二、团队的建设和管理	118
(一) 团队的建设	118
(二) 团队的领导和管理	121
三、团队的发展及其文化	124
(一) 团队的生命周期	124
(二) 团队文化	125
(三) 走出团队的误区	128
思考题	129

第六章 群体沟通	130
一、群体沟通概述	130
(一) 群体沟通的含义	130
(二) 群体沟通的网络	136
二、群体沟通中的心理分析	140
(一) 群体沟通中的相互作用分析	140
(二) 个人间信息交流格调的模型	143
三、群体沟通的障碍及其对策	145
(一) 群体沟通的障碍	145
(二) 群体沟通的改善	147
思考题	148
案例讨论	149
第七章 群体冲突	154
一、冲突概述	154
(一) 冲突的含义	154
(二) 冲突的来源	157
二、冲突的层次与过程	161
(一) 冲突的层次	161
(二) 冲突的过程	164
三、冲突管理的基本策略	170
(一) 预防和引发冲突的基本策略	170
(二) 谈判的基本策略	172
思考题	175
案例讨论	175

第三篇 组 织 行 为

第八章 领导	179
一、领导概述	179

(一) 领导的本质	179
(二) 领导的基础与功能	181
(三) 领导集体	185
(四) 领导效率	190
二、领导与决策	195
(一) 决策思维	195
(二) 群体决策	198
三、领导理论	201
(一) 传统的领导模型	201
(二) 偶然性领导模型	204
(三) 最新的领导行为模型	212
思考题	216
第九章 激励	217
一、激励概述	217
(一) 激励的含义、原则及一般模式	217
(二) 激励理论	222
二、激励理论的应用	230
(一) 目标管理	230
(二) 工作设计和职业生涯设计	232
(三) 有效的奖惩体系	236
思考题	237
案例讨论	237
第十章 权力与政治	240
一、权力概述	240
(一) 权力的含义	240
(二) 权力的基础	243
二、权力的行使	247
(一) 权力行使的条件	247
(二) 权力行使的原则	249
(三) 权力行使的技巧	251

三、政治	254
(一) 权力与政治	254
(二) 政治行为	256
(三) 对政治行为的道德制约	258
思考题	259

第四篇 组织发展

第十一章 组织设计	263
一、组织概述	263
(一) 组织的含义及其分类	263
(二) 组织的结构与功能	267
二、组织的一般理论	270
(一) 传统组织理论	270
(二) 行为科学组织理论	274
(三) 系统学派组织理论和权变理论	277
(四) 组织理论的新发展	279
三、组织设计	281
(一) 组织设计过程	281
(二) 影响组织设计的因素	289
思考题	291
案例讨论	291

第十二章 组织文化	293
一、组织文化概述	293
(一) 组织文化的含义、特点与功能	293
(二) 组织文化的类型	298
二、组织文化理论	304
(一) 7S 框架	304

(二) 卓越企业文化论	305
(三) 美国企业精神	306
(四) Z 理论	308
三、组织文化的发展	309
(一) 组织文化的塑造机制	309
(二) 组织文化的发展阶段与层次	311
思考题	313
第十三章 组织变革	314
一、组织变革概述	314
(一) 组织变革的动力	314
(二) 组织变革的阻力	317
二、组织变革的模式	320
(一) 组织变革的系统模式	320
(二) 组织变革的过程模式	322
(三) 组织变革的成长模式	325
(四) 组织变革的综合模式	327
三、组织变革的方法	328
(一) 以人和文化为重点的方法	328
(二) 以任务和技术为重点的方法	331
(三) 以结构和战略为重点的方法	334
思考题	337
案例讨论	337
主要参考书目	341

绪 论

组织行为学是一门怎样的学科？它的研究对象和研究领域是什么？它的理论体系及其理论渊源和理论基础又是什么？研究组织行为学有什么意义？需要掌握哪些主要方法和途径？这些问题都需要我们在学习这门学科的起始就加以明确。

一、组织行为学的研究对象和研究领域

组织行为学的名称现在已被越来越多的人所熟悉,但它的许多内容却不为人们所熟知。这一方面是由于这门学科在中国还属一门新学科,尽管已有二十余年引进、介绍和自主研究的历史,但我们至今还没有形成有中国特色的组织行为学的内容体系,基本上还停留在以介绍国外学者研究成果为主的层次上。另一方面在于这门学科还处于不断发展变化之中,至少是它的研究领域和学科边界在不断拓展,跨文化研究的特征日益明显,从而使人们对它的深入了解增加了难度,同时也因它的不断变化而倍增人们的研究兴趣。

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。

首先,组织行为学主要研究人的心理和行为活动的交互作用。从顾名思义的角度理解组织行为学,会以为它是专门研究人的行为问题的。然而,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。我们在日常生活或管理活动中不难看到,某员工可以因为自己的某个行为顺利达到目标而感到自豪和兴奋,也可能因为自己的某个行为失误而沮丧并影响到自信心;若干员工也可以在群体心理或组织心理的支持和激励下感到无比振奋;决策阶层的某个错误决策或管理人员的某个管理行为的失误都可能导致下属的情绪低落,而这种低落情绪又会影响到他们的后继行为。这就是心理与行为的交互作用。

其次,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、民间组织等等,其中以企业组织为主。问题是如何理解“组织体系”?这里可以存在狭义与广义两种理解。狭义的传统看法认为,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团。因此,对组织行为学所研究的人可以十分明确地加以界定。我们可以研究某一企业集团中的员工的心理和行为,但一般不会对南京路步行街上随意漫步的人们的心理和行为感兴趣。因为前者是在组织体系中的人,而后者不属于组织体系中人。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(巴纳德)。因此,股东和消费者也是经营组织的一部分。然而,股东与消费者在不断地变化,所以,不能把包括不断变化的股东与消费者在内的人的集团看成是组织。同时,具体的个人不仅参加一个特定的组织,而且也参加其他的组织,个人是站在许多组织的连接点上的。这就带来了对理解“一定组织体系中

的人”的困难。对学校组织、政府组织等这些服务组织和公益组织来说,在南京路步行街上漫步的人们肯定不是“组织体系中的人”,因为这些人没有发生与这些组织的相互协作关系。然而,对于南京路上的各种经营组织来说,这些漫步者的心理与行为就是他们必须研究的对象,商家的一切活动就是为了满足顾客的需要,并争取越来越多的“回头客”。

可以认为,组织行为学的研究对象最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。“一定组织体系”的含义也变得越来越丰富。

组织行为学与行为科学有联系又有区别。对行为科学可以作广义与狭义两种理解。广义的行为科学是指综合运用社会学、人类学、心理学等学科的理论知识来研究人的行为发生变化及其特征的一个学科群。在这个学科群中,包含着许多从不同视角解读不同人群的行为方式及其行为特征的分支学科,如专门研究在政治系统中活动的社会集团、社会阶层和人群的行为问题(譬如投票行为)的政治行为学;有专门研究病人行为以及病人与医疗者两者行为互动关系的临床行为学;有专门研究罪犯和犯罪嫌疑人的心理和行为的犯罪行为学;自然也就包括了研究一定组织中人的心理与行为活动规律的组织行为学,以及其他诸如此类的行为学。狭义的行为科学是指管理理论中的一个学说。同时,行为科学还可以理解为一种研究动向。正如《简明不列颠百科全书》中所指出的那样:“虽然有些作者把它和社会科学相区别,但它还是经常作为‘社会科学’的同义语。但‘行为科学’这个术语表示了一种研究动向,它比‘社会科学’这个旧词更富有实验性。”

组织行为学与管理心理学也有联系与区别。它们的联系主要表现为研究对象的相同,即都研究一定组织中的人的心理与行为活动的规律性,并且都以组织中的人为主要研究对象。而它们的区别主要表现在如下方面:首先,两者的学科性质有所区别。管理心理学作为心理学的一个分支,最先应用于20世纪初期的企业管理中,在长期的发展过程中,它的重点一直围绕着以人为中心的管理基础理论、实验技术和方法的研究,它是应用心理学的一门应用理论学科。而组织行为学作为管理心理学的新发展,则比较强调实践和应用,因此是一门应用学科,它更多研究提高管理效能的应用技术和方法。其次,两者在研究对象的内在关系处理上侧重点不同,即管理心理学在研究人的心理与行为两者关系时,侧重于研究人的心理,即研究人的怎么

样的心理会导致什么样的行为,而行为及其后效又会影响人们发生什么样的心理。组织行为学在研究人的心理与行为两者关系时,则侧重于研究人的行为,即研究行为发生的原因、过程、特点、效果等,它们与心理是一种什么样的关系。

组织行为学的理论体系是由它的研究对象和研究领域所决定的。而研究对象与研究领域的关系,则表现为“一”与“多”的关系。组织行为学的研究对象只有一个,即一定组织体系中人的心理与行为活动的交互作用及其规律性,而研究对象的表现方式却是十分丰富的。这种研究对象表现方式的丰富多彩性就构成了组织行为学广阔的研究领域。一般而言,这种丰富多彩性是由“人”的多样性所决定的,人可以表现为个体,从而产生个体心理与行为,人可以表现为群体,从而表现为群体心理与行为,人又可以结成组织,从而形成组织心理与组织行为。因此组织行为学的理论体系大致如下:

个体心理与行为。这是组织行为学研究的基础。个体心理主要包括心理过程、心理状况和个性心理三方面因素,它们都与行为有着密切的关系。因此,我们将分别研究人的社会知觉与行为,社会学习与行为,特别是研究人的个性与行为的关系,即依次展开个性心理特征、个性倾向性诸内容与行为的关系的论述。

群体心理与行为。这是组织行为学研究的重要内容。众所周知,在社会活动中,离群索居的个体是无法存在的,为了活动和生存,人们必须结成一定的社会关系,必须组成一定的群体或组织,从而产生群体心理与行为。群体心理不是由组成该群体的全部个体的单个心理简单叠加而成,而是由这些心理交互作用产生的新的心理。群体心理对个体行为发生着丰富的影响作用,并且影响着群体行为。对此,我们将主要围绕着群体的一般理论、群体人际关系、群体沟通、群体冲突等问题进行论述。

组织心理与行为。这是组织行为学研究的重点。它可以分成三大分支,一是领导行为,包括决策行为、激励行为、领导过程和行为等;二是组织行为,包括组织设计、组织运行、组织变革、组织文化等;三是组织中的工作行为,包括工作设计、工作压力、员工的选择、培训和工作绩效评价等。

二、组织行为学的理论基础

组织行为学的产生和发展,经历了漫长时间的经验提升和理论汇集。由于坚持着“问题研究”的实用性原则,因此在学科发展中不受任何专业理论和思想的束缚,只要有助于解决问题的学科理论,都可以为其所用。这一研究特征使组织行为学具有丰富的多学科背景,并且能够持续地、大量地获得众多学科新知识的渗透和支撑。这些学科主要有心理学,特别是社会心理学、生理学、社会学、管理学、政治学、文化人类学、经济学等。在具体的研究过程中,人们通常特别关注以下学科理论对组织行为学的支撑。

心理学理论的应用。心理学曾经是一门被认为是“非自然科学又非社会科学的学科”,它专门研究人的心理现象和心理活动。早在 20 世纪初期,心理学就被人们用于研究企业生产管理中出现的一些问题。二战以后,心理学得到了蓬勃发展,对心理学的研究也朝着纯理论和实际运用的两个方向纵深拓展,形成了门类繁多的心理学分支。在理论心理学领域,除了普通心理学理论不断发展之外,还有实验心理学、生理心理学、发展心理学、比较心理学、学习心理学、人格心理学等。在应用心理学领域,教育心理学、组织心理学(管理心理学)、环境心理学、政治心理学、犯罪心理学、商业心理学、领导心理学、销售心理学、广告心理学等等层出不穷。也有分类法将普通心理学分成个体心理学和社会心理学两大类,个体心理学包括研究个体、个性的一切心理学分支,如生理心理学、个性心理学、神经心理学、缺陷心理学等。而社会心理学则包括了研究群体和社会活动中各种人群的心理活动和心理想象的一切心理学分支,如集体心理学、民族心理学、犯罪心理学、宣传心理学等。可以说,这些心理学科的不断丰富发展,都启示和支持着组织行为学研究的不断进展。

心理学理论告诉人们,人类的心理现象和心理活动是丰富多彩的,它大致可以分成三类,即心理过程、心理状态和个性心理。第一类是心理过程。心理过程是心理活动的主要方面,它通常指认识、情感和意志三个方面的心理活动过程。认识是最基本的心理过程,它包括感觉、知觉、记忆、思维、想象等。情感是人们与对他们的需求满足有意义的事物建立联系后所产生的

喜、怒、哀、惧等心理体验。情感具有两极性,一般而言,凡能符合主体需求之事物便产生积极的情感,反之,则产生消极的情感。意志过程是指人们自觉地确立目标,支配和调节自己的行动,克服困难以实现其预定目标的心理过程。认识过程、情感过程和意志过程是相互联系、相互制约、统一进行的,它们构成了心理过程的整体。它们又是不断变动和丰富多彩的,人脑反映客观事物,总是通过认识过程、情感过程和意志过程的综合过程而进行的,不同的人对同一事物也都会产生不同的心理过程,每个人对同一事物发展的全过程的不同阶段,也会产生不同的心理过程。因此,心理过程总是表现为一种动态的过程。第二类是个性心理。它是一个人身上经常地、稳定地表现出来的心理特征的总和,这种心理特征就是个体的认识过程、情感过程和意志过程的倾向性和特点,而这些稳定的心理特征就构成了人的个性。个性从其结构来说,包括相互联系的两个方面,即个性倾向性和个性心理特征。个性倾向性主要指需要、动机、信念、理想、价值观、世界观等,它们决定着个体心理和行为的方向,制约着个体所有的心理活动,是人的活动的基本动力。为此,人们也把个性倾向性称为个性的动力结构。个性心理特征是个体身上经常地、稳定地表现出来的心理特点,主要包括气质、性格和能力,它通常决定着个体的行为样式和风格。第三类是心理状态。它是心理活动在某一短暂时间内的相对稳定特征,如表现在认识过程中的意义障碍状态,思维过程中的定势和疑难状态,情感情绪过程中的激情和心境,意志过程中的坚毅与犹豫状态,以及日常生活中的分心、疲劳、冷淡、烦恼、紧张、克制等。心理状态不同于心理过程和个性心理,它兼有心理过程和个性心理的特点,既有暂时性,也有一定的稳定性。心理状态是心理过程与个性心理的中介,心理过程与个性心理的相互联系是通过心理状态实现的。总之,心理过程、心理状态和个性心理既有区别,又有联系。“‘心理过程’这个概念强调了心理学所确定的事实的过程性、动力性。‘心理状态’这一概念说明心理事实的静止的因素、相对的稳定。‘心理特征’表现心理事实的稳定性、在个性结构中心理事实的稳定性和重复性。”^①

在组织行为学研究中,社会心理学的理论正越来越多地受到重视。这不仅是因为社会心理学研究更多倾向于应用性和实证性的课题,而且在于它所研究的主要问题对组织行为学有直接启示。一般而言,社会心理学研

① [苏]彼得罗夫斯基:《普通心理学》,人民教育出版社1981年,第60页。