



普通高等教育“十一五”国家级规划教材



Business Administration Classics 21世纪工商管理系列教材

Organizational Behavior

组织行为管理 (第四版)

李剑锋 编著

中国人民大学出版社

普通高等教育“十一五”国家级规划教材



21世纪工商管理系列教材

组织行为管理

(第四版)

李剑锋 编著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为管理/李剑锋编著. 4 版.

北京: 中国人民大学出版社, 2010

(21 世纪工商管理系列教材)

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 978-7-300-11647-1

I. 组…

II. 李…

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 (2010) 第 014172 号

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21 世纪工商管理系列教材

组织行为管理 (第四版)

李剑锋 编著

Zuzhi Xingwei Guanli

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷有限公司

版 次 2000 年 12 月第 1 版

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

2010 年 2 月第 4 版

印 张 25.25 插页 1

印 次 2010 年 2 月第 1 次印刷

字 数 538 000

定 价 35.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前言

组织行为管理是各级领导者对下属行为的分析和影响过程，是管理工作的核心、领导工作的本质。组织行为管理与各种职能管理（如生产作业管理、市场营销、财务管理、人力资源管理、技术管理等）的区别在于，后者主要关注组织的某一具体任务的完成，前者通过对员工这一关键资源的利用和开发来提高整个组织的绩效。很明显，离开了组织行为管理，任何职能活动都将难以开展。例如，如果市场营销人员缺乏能力与动机，再卓越的营销计划也只是一纸空文。所以，要想成为一名优秀的营销经理，除需掌握市场营销的知识、方法，更关键的是精通组织行为管理技能。甚至可以说，只要组织行为能力强，即使不是某一职能领域的内行或专家，也可成为一名有效的领导者。因此，组织行为学作为一门研究员工行为、开发领导才能的基础学科，其重要性不言自明。曾有人戏言，组织行为学是一门“当官”的学问，其他工商管理学科均属“打工”的知识。虽然有失偏颇，却有几分道理。当然，成为一名既拥有业务专长又精通组织行为的超凡领导者，应是每位有志之士的努力目标。

20 世纪 70 年代末，组织行为理论开始从西方传入中国。30 多年来，已有上百部组织行为译著、教材和专著在国内出版，数百项组织行为研究项目在国内实施，取得了一批世界级科研成果。其中，影响最大、贡献最多的学者当属以中国科学院心理研究所研究员、著名组织行为学权威、学界泰斗徐联仓教授为首的“徐家军”。作为“徐家军”的主要成员之一，作者有幸在徐老的指导下完成了数项研究课题，其中“风险行为决策”研究项目荣获教育部优秀科研成果奖。

1995 年 7 月，作者从中国科学院心理研究所来到中国人民大学商学院（当时的贸易经济系）执教组织行为学。1998 年，组织行为学被列为 MBA 学员的必修课，这极大地促进了组织行为学在我国的繁荣与发展。2000 年 12 月，为全面展示中国组织行为学者的研究成果，跟踪组织行为研究的国际进展，构建中国人民大学在组织行为领域的学科优势，开发适合中国工商管理教学的新一代教材，作者经过近两年的努力，编写了《组织行为管理》（第一版）。

《组织行为管理》（第一版）出版后，凭借崭新的内容、丰富的案例、优美的形式，迅速成为组织行为学这一工商管理专业必修课程的国内市场领导教材。2002 年，荣获教育部高等院校优秀教材一等奖。

2003 年 4 月，《组织行为管理》（第二版）作为普通高等教育“十五”国家级规划教材

出版。因其已经成为全国使用最多的组织行为学高校教材,为保持内容的稳定性与一贯性,《组织行为管理》(第二版)对第一版的主要内容没有作大的改动,只增加两章新内容即组织变革与组织学习。

2006年,《组织行为管理》(第三版)获准成为教育部普通高等教育“十一五”国家级规划教材。第三版的修订原则是:(1)更简要;(2)更完善;(3)更实战;(4)更本土。

2007年以来,金融危机席卷全球。企业的商务环境发生了极大变化,众多知名的大公司应声倒下,很多管理理论和原则受到质疑。在此背景下,我们推出了《组织行为管理》(第四版)。《组织行为管理》(第四版)的修订主要集中在:

第一,案例刷新。我们几乎更新了全部案例,代之以基业长青的公司、新近崛起的公司。

第二,媒体链接。我们收录了各种报刊、网站关于中国企业运营的大量真实报道,以便让师生感受到组织行为学是一门与企业实际运营关系十分密切的学科,工商界每时每刻都在上演组织行为的现实版。

在《组织行为管理》各版的写作过程中,除查阅了大量的国内外专业文献,还得到了众多国内外著名专家、教授的指导与帮助,在此一并表示诚挚的谢意!主要有:美国哈佛商学院教授 Cris Argyris, Michael Beer, Linda A. Hill; 斯坦福商学院教授 Robert J. Flanagan, Michael W. Morris, Joanne Martin, Margaret A. Neale, Jeffrey Pfeffer; 耶鲁大学商学院教授 Victor H. Vroom; 国际管理学会前主席、威斯康星商学院教授 Ramon J. Aldag; 纽约大学商学院教授 Randall S. Schuler; 东北大学工商管理学院教授 Thomas M. Begley, Cynthia Lee; 加拿大麦吉尔大学管理学院教授 Nancy J. Adler; 约克大学商学院教授 Ronald J. Burke; 麦克马斯大学商学院教授 Rick D. Hackett; 西门菲沙大学工商管理学院教授 Neil R. Abramson; 英国剑桥大学 Judge 商学院教授 Malcolm Warner; 伦敦大学 Queen Mary 工商管理学院教授 Michael Rowlinson; 伦敦商学院教授 Jay Conger, Chris Earley; 新加坡南洋理工大学教授 Fang Yongqing; 香港中文大学心理系教授 Kwok Leung; 香港科技大学管理系教授 Anne S. Tsui, Kenneth Law; 国际人力资源开发协会(www.51hrd.com)李珍珠、张颖、李庆新、许燕、杨洁、刘志华、王亦飞、朱湘峰等; 中国科学院研究员徐联仓、张侃、赵红; 清华大学教授张德、刘广灵、郑晓明、张彬; 北京大学教授张一驰、王辉、谢晓菲; 中国人民大学教授孙彤、许玉林、卢东斌、温厉、庞红、徐佳宾; 复旦大学教授鲁直; 四川大学教授陈维政; 暨南大学教授戴良铁等。

本书编写和修订的过程中,我的学生王朔、陈岩、伍春来、孔磊、杨冠杰、凡小平、王馨、赵凯、杨名舟、荣娜等协助我收集资料、制作图表、润色初稿,做了大量工作,在此表示感谢!

本书献给我的家人:敬爱的父母、亲爱的妻子和可爱的女儿嘉怡(本书第一版开始编写时,她还没有出生。她的出生推迟了第一版出版的时间。现在,她已经上小学五年级啦),感谢他们多年来为本书写作营造的欢乐与温馨的良好氛围!

尽管本人受过管理科学与心理科学的双重科班训练,多年两栖于学术界和企业界,长期在欧美国家与国际管理大师进行面对面交流与合作,并潜心两年埋头著述,但本书可能



仍存在一些不足之处。真诚希望使用本书的师生和读者多提宝贵意见和建议，以使本书日臻完美，从而向世界级教材的目标再迈一步。

我的联系方式是：

E-mail: lijianfengphd@263.net

MSN: lijianfengphd@hotmail.com

李剑锋

目 录

第 I 篇 组织行为导论

第 1 章 组织行为导论	(3)
第 1 节 组织行为核心概念	(4)
第 2 节 组织行为研究与管理	(12)
第 3 节 组织有效性	(18)

第 II 篇 个体行为

第 2 章 能力与人格	(35)
第 1 节 能力	(37)
第 2 节 人格	(45)
第 3 章 工作动机	(60)
第 1 节 动机理论	(62)
第 2 节 工作动机管理	(75)
第 4 章 员工态度	(89)
第 1 节 双满意理论	(90)
第 2 节 态度一般分析	(94)
第 3 节 工作满意与组织承诺	(100)
第 5 章 工作压力	(112)
第 1 节 压力模型	(114)
第 2 节 工作压力管理	(125)

第 III 篇 群体行为

第 6 章 团队管理	(141)
第 1 节 群体基础理论	(144)
第 2 节 团队管理	(151)



第7章 人际沟通	(174)
第1节 沟通基本原理	(175)
第2节 人际知觉	(179)
第3节 人际关系	(185)
第8章 领导行为	(200)
第1节 经典领导理论	(201)
第2节 最新领导模型	(210)
第9章 权力与冲突	(228)
第1节 权力	(231)
第2节 冲突	(240)

第Ⅳ篇 宏观组织行为

第10章 组织理论与设计	(257)
第1节 组织环境	(258)
第2节 组织技术	(260)
第3节 组织结构	(263)
第4节 组织控制	(269)
第11章 组织文化	(280)
第1节 组织文化理论	(281)
第2节 组织文化管理	(292)
第12章 组织变革	(307)
第1节 组织变革的动力和阻力	(310)
第2节 组织变革模型	(317)
第3节 管理组织变革	(321)
第13章 组织发展	(338)
第1节 组织发展过程	(340)
第2节 组织发展技术	(345)
第14章 组织学习	(365)
第1节 组织学习理论	(367)
第2节 学习型组织	(375)
参考文献	(393)



第 I 篇

组织行为导论

C 第 1 章

Chapter 1 组织行为导论

本章要点

- 组织的概念与类型
- 人类行为八大规律
- 组织行为的种类
- 组织行为学的历史、方法与相关学科
- 组织行为学的重要性
- 组织行为管理模式
- 组织有效性的概念和测量
- 组织有效性模型

【引例】

沃尔玛是全球最大的私人雇主，但公司不把员工当作“雇员”来看待，而是视为“合伙人”和“同事”。公司规定对下属一律称“同事”，而不称“雇员”。即使是沃尔玛的创始人沃尔顿在称呼下属时，也是称呼“同事”。

沃尔玛各级职员分工明确，但少有歧视现象。领导和员工及顾客之间呈倒金字塔形关系，顾客放在首位，员工居中，领导则置于底层。员工为顾客服务，领导则为员工服务。“接触顾客的是第一线的员工，而不是坐在办公室里的官僚。”员工作为直接与顾客接触的人，其工作质量至关重要。领导的工作就是给予员工足够的指导、关心和支援，以使员工更好地服务于顾客。

在沃尔玛，所有员工包括总裁佩戴的工牌都注明“我们的同事创造非凡”，除了名字，没有任何职务标注。公司内部没有上下级之分，下属对上司也直呼其名，营造了一种上下平等、随意亲切的气氛。这让员工意识到，自己和上司都是公司内平等且重要的一员，只是分工不同而已，从而全心全意地投入工作，为公司也为自己谋求更大利益。

在沃尔玛，管理者必须以真诚的尊敬和亲切对待下属，不能靠恐吓和训斥来领导员工。创始人萨姆·沃尔顿认为，好的领导者要在待人和业务的所有方面都加入人的因素。



如果通过制造恐怖来经营，那么员工就会感到紧张，有问题也不敢提出，结果只会使问题变得更糟；管理者必须了解员工的为人及其家庭，还有他们的困难和希望，尊重和赞赏他们，表现出对他们的关心，这样才能帮助他们成长和发展。

萨姆·沃尔顿自己就是一个表率。美国《华尔街日报》曾报道，沃尔顿有一次在凌晨两点半结束工作后，途经公司的一个发货中心时和一些刚从装卸码头上回来的工人聊了一会，事后他为工人改善了洗浴设施。员工们都深为感动。

沃尔玛公司迅速崛起的原因有许多，其中一个关键因素是领导者对员工行为的管理。“员工第二，领导第三”的管理哲学有效激发了员工的工作热情，从而提高了服务质量，产生了竞争优势。本书旨在提供组织行为的知识、开发组织行为的技能，本章主要介绍组织行为的基本概念，为全面展开组织行为的体系进行铺垫。

第1节 组织行为核心概念

从字面意义上说，组织行为是指人们在各种组织中活动时表现出来的行为。下面分别深入分析组织、行为、组织行为三个基础概念，以便更准确、更深刻地理解组织行为的内涵。

一、组织

（一）组织的构成要素

提起组织，人们会立即联想到“党组织”、“团组织”。诚然，社团是组织的一种类型，但是组织的外延极广，制造产品的工厂、销售商品的超市、提供食宿的饭店、存取货币的银行、执行法律的政府等都是组织。所有的组织都具有如下要素。

1. 目标。每一个组织都有明确的目标，如企业要使利润最大化，学校要培养社会所需人才，医院要提供最优质的医疗服务。目标决定了任何一个组织作为社会组成部分存在的必要性与合理性。目标的作用是引导组织成员的行为，使大家协作一致，运用组织所拥有的各种资源，完成组织的使命与任务（见表1—1）。

表 1—1

美国公司的经营目标排序

序号	目标	选择比例（%）
(1)	盈利性	89
(2)	增长	82
(3)	市场占有率	66
(4)	社会责任	65
(5)	员工福利	62
(6)	产品与服务质量	60
(7)	研究与开发	54
(8)	多种经营	51
(9)	效率	50

续前表

序号	目标	选择比例 (%)
(10)	财务稳定	49
(11)	资源保护	39
(12)	管理发展	35

2. 资源。组织要想达到自己的目标, 必须拥有相应的资源, 如企业拥有人才、资金、机器、设备等各种资源。一个组织需要把所拥有的各种资源当做投入, 通过转化变成其他组织或个人所需要的各类产出 (产品、服务), 才能实现自己的目标, 才能生存与发展。

3. 管理。在组织所拥有的各种资源中, 人力资源最重要、最关键。这是因为人力资源能支配、使用其他资源, 使其发挥效用, 从而完成组织的目标。人力资源有两类: 第一类是具体业务人员, 如财务、后勤、文秘等; 第二类是管理人员, 主要从事计划、组织、领导、控制等管理工作 (见图 1—1)。

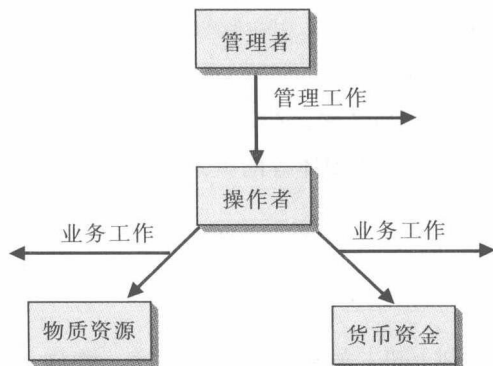


图 1—1 管理工作与业务工作

4. 环境。毫无疑问, 组织是一个开放的系统。任何组织都离不开环境, 离不开其他组织, 都需要与环境进行物质、能量、信息的交换, 都需要适应环境的变化。离开了与其他组织或个人的相互作用, 离开了对环境变化的适应, 组织就会失去平衡。

（二）组织诊断模型

综上所述, 可以认为, 组织是具有特定目标、资源和管理过程, 时刻与环境相互作用的开放系统。组织的运作状况与组织目标、组织资源、组织管理、组织环境等四要素紧密相关。

李剑锋博士根据组织的四要素, 构建了组织诊断模型 (见图 1—2)。组织诊断模型既可用于识别企业在哪些要素方面存在问题和偏差, 也指出了企业提高绩效的四条路径。

1. 明确组织目标, 包括财务目标 (如投资、成本等) 和非财务目标 (如服务质量、工作效率等)。

2. 合理配置组织资源, 包括有形资源 (如人、财、物等) 和无形资源 (如品牌、信誉等)。

3. 选择正确的管理模式, 包括高层管理 (如战略管理、组织行为管理等) 和职能管

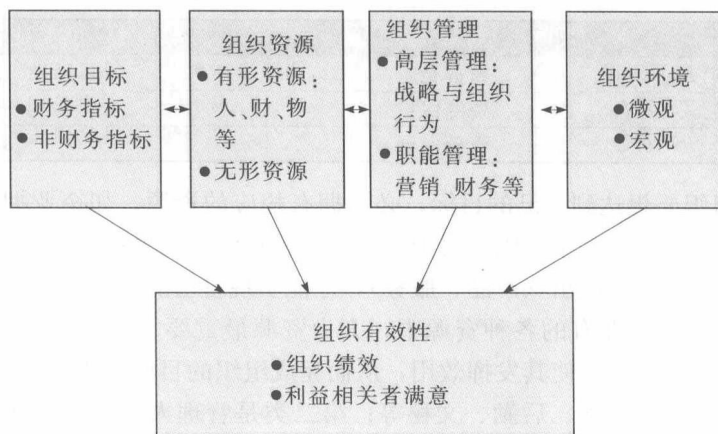


图 1—2 组织诊断模型

资料来源：李剑锋：《组织行为学》，7 页，北京，中国经济出版社，2003。

理（如财务管理、人力资源管理等）。

4. 协调和控制好组织与环境的关系，包括宏观环境（如政治、经济、社会、文化等）和微观环境（如与公民、媒体、社会团体等的关系）。

二、行为

（一）行为的定义

提起行为，人们容易想到上班、娱乐、社交、旅游、购物、打仗、学习、健身等人类活动。这些都是可以不借助仪器而直接观察到的人的外部活动，我们称之为“外显活动”。

一般来说，活动是由一系列相互联系的动作组成的。例如，购物活动包括去商场、在商场挑选商品、付款、离开商场等具体动作。任何动作都是由在空间和时间上相联系的一定运动组成的。例如，书写字母 a 是由下列动作组成的：拇指、食指和中指以一定的方式握住钢笔（铅笔），接着拿起钢笔（铅笔），并放到纸上，直到在一定的地方笔尖与纸接触，然后笔尖从右向左向上按逆时针做圆周运动，停在原来的点上，向下沿着斜直线运动，在达到与圆周底边平行的点时水平向右完成从左向右的弧线运动。

另一个问题是，人类或动物机体内部的生理反应和心理活动是不是行为。行为主义者极力主张，有机体对刺激的任何反应都是行为。我们认为，尽管行为过程离不开心理活动和生理反应，如肌肉收缩、腺体分泌、思维活动等，而且为了更好地理解行为必须注重研究心理与生理，但心理活动和生理反应并不是行为本身。可以这样说，心理是行为的内在机制，行为是心理的外部展现。没有心理活动不可能有外显行为，没有外部行为的分析也无法把握内部的心理状态。

至于行为与生理的关系，研究表明，机体运动是由神经系统控制与调节的。对于人类来说，参加调节的有脊髓、小脑、大脑皮层等。大脑皮层对躯体运动的调节功能是通过锥体系统和锥体外系统下传完成的。虽然任何行为都有生理机制，也都伴随着生理反应（如肌肉紧张与放松），但除此之外，行为涉及更复杂的过程。据此可知，植物没有行为，因

为植物没有神经系统，没有心理活动。

综上所述，行为是指人或动物表现的与生理、心理活动紧密相连的外显的运动、动作或活动。

（二）行为的规律

我国组织行为学家李剑锋博士根据行为科学、心理科学的长期研究结果，把人类行为的规律归纳为八条，下面分别讨论。

1. 目标律。任何行为都指向一定的目标。这些目标可能是主体之外的任一客观事物，如金钱、住房、轿车、职位、名誉等。目标是人们梦寐以求的预期结果，这些结果“拉动”人们付出努力去获得。

2. 动机律。所有行为均有动机“驱动”。动机启动并维持人类行为的生理、心理状态。这些生理、心理因素包括欲望、需要、兴趣、信念、情绪等。人的行为在动机的驱动下指向目标，目标获得后，人会产生新的动机（本书第3章将深入分析工作动机）。

3. 强化律。如果某一行为达到了预期目标，或获得了意想不到的有利结果，则行为重复发生的可能性增大。预期目标或有利结果作为强化物增大了行为重复出现的概率。这就是强化律，或叫结果律。行为是其结果的函数，是操作性条件反射理论的主要贡献。操作性条件反射理论是由杰出的行为主义心理学家斯金纳创立的（参阅知识库1—1）。虽然斯金纳是通过动物实验得到结论的，但是强化律也是人类行为的基本规律。



【知识库1—1】 斯金纳箱

斯金纳的经典试验演示是通过斯金纳箱的按压门闩动作来完成的。他的箱子是为了去掉所有无关的刺激而专门制造的。这一试验是把一只饥饿的老鼠放入箱内，并允许它自由探索。在一般的探索行为过程中，老鼠或快或慢地、偶然地按压了一下能掀动食物仓的杠杆，于是一个食物小球就掉进盘内。在强化几次之后，条件反射通常就迅速地形成了。

根据这项试验，斯金纳得出了结论：一个操作行为发生后，接着呈现强化刺激，那么这个操作再次发生的强度（或频率）就会增加。由于多次的强化就会形成一种反应的储备，所以当停止供应食物后，饿鼠必然多次按动门闩以期得到食物。按动门闩成了它得到食物的工具，也就是说，在按动门闩和获得食物之间建立了“暂时联系”。在此，按动门闩的动作是条件反射，食物出现和吃食物对按动门闩的动作起了强化作用，门闩就是条件刺激。这种条件反射被称为工具性条件反射，也叫做操作性条件反射。

4. 遗传律。一个人的行为特征部分决定于其从父母双亲那里获得的基因的状况。如果遗传基因有缺陷，将导致人类行为的变态。例如，先天愚型（mongolism）病人有严重智力障碍，是因为他们的第21组染色体不是正常的一对，而是三个。此外，有研究表明，某些男性的社会行为（如暴力犯罪）可能与他们的性染色体中存在过多的X有关。最后，行为遗传学用选择性繁殖实验证明了某些行为特征可以遗传给后代。所谓选择性繁殖，是

指让具有很高或很低程度的某种特征的动物交配,在它们的后代中会出现那些表现类似高或低程度的这种特征的后代,让这些后代再繁殖,经过数代,会产生明显具有此特征的后代(参阅知识库1—2)。



【知识库1—2】 选择性繁殖实验

特赖恩开始用142只雌、雄老鼠作为双亲代。每只动物做19次试验通过一个17单元的迷宫。最聪明的那些动物在学习迷宫时共犯约14次错误,最迟钝的动物大约要犯174次错误。聪明的母鼠与聪明的公鼠交配,迟钝的母鼠与迟钝的公鼠交配,其余的动物就不要了。于是让这些交配的老鼠的后代在同样的迷宫中试验。在它们表演的基础上,把每一窝聪明的老鼠中最聪明的老鼠进行交配,同时把每一窝迟钝的老鼠中最迟钝的老鼠进行交配。经过八代,结果发现聪明的老鼠中最迟钝的老鼠几乎与迟钝的老鼠中最聪明的老鼠一样聪明,或者比迟钝的老鼠还要聪明一些。

5. 环境律。人类行为除受遗传基因制约,还受环境因素的支配。准确地讲,应该说一个人的行为特征决定于遗传与环境的相互作用。选择性繁殖实验业已证明了遗传的作用,下面我们分析环境对人类行为的影响。越来越多的研究证明,人的行为不仅受出生后的家庭状况、教育过程、社会活动等环境的影响,而且与出生前的环境有关。尽管心理学家没有发现怀孕期间经常听音乐会致后代拥有天才,但曾证明怀孕期间的情绪激动会影响后代的情绪特征(参阅知识库1—3)。



【知识库1—3】 孕期消极情绪的影响

美国心理学家汤普森在一个双间隔室的梭箱里训练了5只母鼠。起先要求在蜂鸣声时给母鼠以强电击,然后打开隔间的门,让母鼠跑到安全的一边去,以避免电击。当母鼠对此已经学会时,便让其交配。当它们怀孕后,让它们一天3次在梭箱的电击一边经受蜂鸣声,但停止电击且把通向安全一边去的门锁上。这个实验步骤一直持续到母鼠生它们的小鼠时。因此,在怀孕期间,母鼠是处在一个能引起它们不安的环境里,但它们习惯了的逃脱的门被堵塞了。汤普森的假设是这样的:处于蜂鸣声这样的情境中会使怀孕的母鼠产生强烈的焦虑,而且任何由此产生的内分泌的变化都会通过血液传达给胎儿。这种焦虑会不会产生情绪性的后代?

后代(它们有30只)的情绪性用两种测验来度量,这两种测验是在出生后30~40天与130~140天内进行,而且与一直未曾受到这种压力的控制组动物的30个后代的结果作了比较。在测验A中,实验组与控制组动物的后代一连三天每天一次,每次10分钟被放在一个大的空地上。同时记下它们的活动,假设越是胆小或情绪性的动物,在一块空地上的活动也越少。在测验B中,情绪性的设置是打算离开住的笼子,在从笼子通向一条巷道末端去取食以前所花的时间。在做这个测验时,动物先停止喂食24小时。这两个测验(尤其是测验A,它有时被称做

“空地测验”)相当普遍地被用来测试老鼠的情绪性。

结果表明,实验组动物的后代的情绪明显不同于控制组动物的后代。

环境律的另一层含义是人在不同情境下的行为方式会发生变化,虽然一个人的人格、能力等是相对稳定的。不同的情境要求一个人表现内心不同的侧面,因此,不能仅仅根据一个人在某一场合的特殊表现推测他的全部行为特征。目的行为主义心理学家托尔曼认为,行为是由环境刺激(S)、生理的内驱力(P)、遗传(H)、过去的训练(T)和年龄(A)五种因素决定的,即 $B=f(S, P, H, T, A)$ 。从公式中可以看出环境因素对某一具体行为的约束作用。

6. 发展律。个体出生后,随着年龄的增长,行为在不断地发生变化,如能力的提高、性格的改变、知识的积累等。新精神分析学派的代表人物艾里克森把人一生的行为发展分成八个阶段,每一阶段都存在一种危机,如果危机得以解决,前一阶段即可向后一阶段过渡。这八个阶段分别是:

第一阶段:基本信任—基本不信任(1岁前)。本阶段儿童无助感强烈,依赖成年人。如果得到精心爱抚和细心照料,婴儿就会产生信任感;反之就会产生不信任感。

第二阶段:自主—害羞、怀疑(1~3岁)。本阶段儿童学会走、爬、推、说话等行为,有自主活动的愿望。父母应注意保护儿童的自主性,限制太死或惩罚太严会使儿童产生怀疑和羞愧。

第三阶段:创造—罪恶(4~5岁)。本阶段儿童开始具有创造性思维和想象力,以及不知疲倦的求知欲。父母应鼓励儿童的自我创新,如果经常对儿童采取讥笑的态度,儿童会产生罪恶感。

第四阶段:勤奋—自卑(6~11岁)。本阶段儿童开始上小学。在学习课程中,儿童产生了勤奋感。如果学习成绩不好,容易产生自卑感。

第五阶段:自我同一—角色混乱(12~20岁)。本阶段是青春发育期。青少年主要关心的是与自我感觉相比,别人对他的看法,以及前几个阶段学到的知识、技能与角色、职位的匹配。如果不符,就会产生角色混乱。如果一致,则会获得自我同一性。

第六阶段:亲密—孤立(21~24岁)。本阶段只有具有自我同一的青年才敢与他人(包括异性)发生亲密关系,因为爱需要把自我同一与他人同一相融合。如果未能发展出与他人亲近的能力,就将变得封闭孤单。

第七阶段:关心后代—自我关注(25~65岁)。本阶段是一个人的中年期。如果拥有了幸福、充实的生活,他将传给下一代。如果一个人不关心下一代,他将是一个自我关注的人。

第八阶段:自我整合—失望(66岁后)。本阶段是一个人的晚年。如果前七个阶段能够顺利度过,一个人将会产生完善感、充实感,不害怕死亡。否则,回顾过去,将会产生深深的失望。

艾里克森认为,每一阶段的危机如果得到积极解决,就会产生良好的人格特质;如果不能得以积极解决,则会产生一些不好的人格特质。

7. 差异律。人与人之间在能力、人格特质、价值观、工作态度、兴趣、信念、动机