



面向 21 世纪 课 程 教 材
Textbook Series for 21st Century

组织行为学

张 德 主 编



高 等 教 育 出 版 社
HIGHER EDUCATION PRESS

面向 21 世纪课程教材
Textbook Series for 21st Century

组织行为学

张 德 主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内 容 简 介

本书是教育部“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果,是面向21世纪课程教材和教育部管理学“九五”规划国家级重点教材。本书力求突出中国特色,改变以往教材多为对国外教材译介的现象,融入中国特有的管理思想和管理实践,以求对提高中国企业和一切组织的管理水平有所助益。本书共8章,分别从个体心理、群体心理、非正式组织、群体动力、领导者等角度论述了心理与行为、组织与行为的内在联系及相应规律,论述了与组织行为有效性相关的信息沟通、组织变革和组织发展等问题,并将组织价值观、组织风气等文化因素引入对组织行为的分析。本书在每章后除附有复习思考题外,还编写了相关的案例。

本书可作为高等学校管理学各专业的教科书,也可供其他专业选用和社会读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/张德主编. —北京:高等教育出版社,1999
(2000重印)
ISBN 7-04-007080-4

I. 组… II. 张… III. 组织行为学-教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 17045 号

组织行为学

张德 主编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街55号

邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本 787×960 1/16

版 次 1999年7月第1版

印 张 16.75

印 次 2000年5月第2次印刷

字 数 300 000

定 价 15.00 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

管理作为一门科学已有80多年历史，古典管理理论和行为科学是其两大支柱，而组织行为学则集中了行为科学的主要成果。

组织行为学传到中国已有十多年的历史，但已有的教材多为对欧美教材的译介，缺乏应有的分析取舍、褒贬借鉴，更未融入中国特有的管理思想和管理实践。本教材力求在这些方面作出探索性的努力，以逐步形成具有中国特色的组织行为学教材。

本书以大学本科管理学各专业学生为主要对象，系统地阐述了组织行为学的基本原理。导论阐明了基本概念和研究方法；“个体心理与个体行为”、“群体心理与群体行为”、“非正式组织及其行为”、“群体动力与激励理论”、“领导者与组织行为”各章分别从个体心理、群体心理、非正式组织、群体动力、领导者各个角度论述心理与行为、组织与行为的内在联系及相应规律；“组织文化与组织行为”一章，将组织价值观、组织风气等文化因素引入对组织行为的分析，集中了企业文化理论的优秀成果；至于“行为的有效性”一章，则论述了与组织行为有效性相关的信息沟通、组织变革和组织发展等问题。

本书为高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划中“经济管理系列课程教学内容和课程体系改革的研究与实践”项目的研究成果之一，并列入普通高等教育“九五”国家级重点教材规划。本书由清华大学、西安交通大学、哈尔滨工业大学等校的教师编写，张德教授负责编写第5、6、7三章，赵西萍教授负责编写第4章，田也壮副教授负责编写第3章，刘广灵讲师负责编写第1、2、8三章。全书由张德教授总纂，由中国科学院心理研究所徐联仓研究员、邮电大学梁雄健教授审稿。北京邮电大学的霍煜梅老师参加了第5、6、7三章的写作，本书的编写工作得到高教出版社傅英宝、陈薇等同志的热心支持，在此一并表示感谢。

随着改革开放的深入发展，中国的企业界日益痛切地感到管理落后带来

的竞争风险和压力，新一轮学习管理科学的热潮正在神州大地兴起。我和其他几位作者谨把此书献给经济管理专业的众多学子，以及热心学习管理理论的企业界、学术界和政界的朋友们。如果此书对提高中国企业和一切组织的管理水平有所助益，则是我们最大的欣慰。

张 德

1998年11月

于清华园



面向21世纪课程教材



普通高等教育“九五”
国家级重点教材

S
al

.S

1

8

07

目 录

第一章 导 论	1
第一节 组织与组织行为	2
第二节 组织行为学的发展阶段	8
第三节 组织行为学的研究方法	17
本章复习题	25
本章思考题	25
第二章 个体心理与个体行为	26
第一节 关于人的理论	26
第二节 需要、动机与行为	36
第三节 价值观与行为	42
第四节 知觉与行为	45
第五节 态度与行为	54
第六节 个性与行为	59
第七节 意志与行为	77
第八节 情感与行为	80
本章复习题	82
本章思考题	83
案例	84
第三章 群体心理与群体行为	86
第一节 群体的概念	86
第二节 群体的特征	87
第三节 群体内行为	97
第四节 群体间的行为	107
第五节 委员会与群体间行为的协调	113
本章复习题	115
本章思考题	115
案例	115
第四章 非正式组织及其行为	117
第一节 非正式组织	117
第二节 非正式沟通	127
第三节 正确对待非正式组织	131
本章复习题	133
本章思考题	134
案例	134

第五章 群体动力与激励理论	136
第一节 卢因的群体动力论.....	136
第二节 赫兹伯格的双因素理论.....	144
第三节 奥尔德弗的“ERG”理论.....	148
第四节 麦克利兰的激励需要理论.....	149
第五节 佛隆的期望理论.....	151
第六节 亚当斯的公平理论.....	153
第七节 斯金纳的强化理论.....	155
第八节 波特和劳勒的综合激励理论.....	157
本章复习题.....	159
本章思考题.....	159
案例.....	159
第六章 组织文化与组织行为	161
第一节 组织文化的内涵.....	161
第二节 组织文化对组织行为的影响.....	168
第三节 组织文化的建设.....	171
本章复习题.....	189
本章思考题.....	189
案例.....	190
第七章 领导者与组织行为	192
第一节 领导行为理论基础.....	192
第二节 领导者的权威观与人员能动性.....	198
第三节 领导者的人才观与队伍素质.....	202
第四节 领导班子的心理结构与领导集体的优化.....	207
第五节 领导者与组织文化建设.....	209
本章复习题.....	219
本章思考题.....	219
案例.....	219
第八章 行为的有效性	221
第一节 有效的信息沟通.....	221
第二节 对组织变革的有效管理.....	233
第三节 组织发展.....	244
本章复习题.....	255
本章思考题.....	255
案例.....	256
参考文献	258

第一章 导 论

组织是人们群体活动的主要形式，是人的社会性的重要表现。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。工人在工厂做工（经济组织），学生在学校学习（教育组织），士兵在部队服役（军事组织），干部在机关工作（行政组织），甚至家庭也处在街道、社区（社会组织）中……。组织在当今社会无处不在，无时不有。除了正式组织外，还有非正式组织，我们工作、学习和生活的相当部分时间都是在林林总总的正式组织和非正式组织中度过的。组织建立、管理的方式会影响我们工作的性质和效率，也会影响到我们生活的质量、精神的感受和活动的自由。

我们是一些组织的成员，我们和许多组织有利益相关关系，我们赖以生存的大量资源、提高我们生活质量的大量服务要由组织来提供，我们服务社会的愿望要通过加入一定的组织而得以实现，我们许多生活的乐趣也来源于组织活动。我们离不开组织，如果没有了商店、饭馆、银行、保险机构，我们的生活会多么不便；没有了学校和医院，我们求知的机会和健康保障将大打折扣；没有了乐队、报社、电台，我们的生活会失去无限光彩。想一想这些，我们就会知道，对于我们生活、工作以及整个社会而言，组织的重要性怎么估价都不过分。因此，组织的管理就成为与我们的生活、工作息息相关的重要问题，而搞好组织的管理则离不开对组织行为及其规律的研究。

本书研究组织行为这个领域，涉及到两个基本问题。第一个是组织对其成员的思想、感情和行动的影响方式。我们所处的组织会影响我们观察世界的方法，我们对待工作的态度以及对我们自己的看法，也会影响到我们在执行任务过程中的行为以及作为组织成员的责任。组织行为学试图阐明组织影响其成员的种种方式，研究人在组织中的行为，揭示组织有效整合、个人规范自律的规律，以创造、管理更大规模、更为有效的组织。

组织行为学研究的第二个问题涉及到组织的各个成员的行为方式及其绩效对整个组织绩效的影响。组织对其成员活动的协调方式决定了组织在完成其自身任务时是否会成功。

对每个人来说，进入其视野的组织比比皆是。所以在组织行为的理解方面，大家易于取得共识。通过研究组织如何制约个人以及个人如何影响组织，

有助于人们从新的角度看待问题，丰富我们对日常生活、工作的认识，进而不断完善组织的管理，使人类的群体活动更加和谐。

第一节 组织与组织行为

组织比比皆是，任何组织都有各种行为表现。这使我们的社会生活显得丰富多彩。在组织行为学研究的开始，我们必须首先明确组织和组织行为这两个最基本的概念。

一、组织

什么是组织？这个问题的答案似乎极其简单。家庭、学校、医院、政府机构等具体表现形式比比皆是；在这个日新月异的时代，保险机构、志愿组织、猎头公司、网络型企业等崭新的组织形式层出不穷，令人目不暇给。以营利为目标的企业单位俯首即拾，而政党、法院、学术团体、宗教机构等非营利性组织也随处可见。人们在家庭中享受到生活的温馨，也会在工作组织不同意见的激烈交锋中感受到一吐为快的刺激。成功和失败，满意与失望，理性的选择和感情宣泄，如此等等。人们从组织中获得的各种体验是一言难尽、生动独特的。因此对组织的定义、看法也就丰富多彩、因人而异。为方便计，必须在对有关观点广泛讨论的基础上，就一些共性的内容，如组织的基本涵义、组织和环境的关系、组织的演变、组织与管理等问题达成共识，作为进一步探讨的基点。

（一）组织的涵义

组织是对完成特定使命的人的系统性安排。组织之所以存在，是因为它能够满足人们在日常生活和社会活动中的种种需要，这些需要日趋复杂化、多样化，仅仅通过孤立的个体活动无法自我满足，于是出现了人们的群体活动。在群体活动中，为了协调不同人的行为，就会按照一定的关系，建立特定的规则。这种活动正式化、稳定化的结果就导致组织出现。如家庭、乐队等社会组织的出现便是如此。

比如，对音乐爱好者来说，独唱可以是个体活动，合唱必须是群体活动，各有乐趣。一群退休的音乐工作者为了感受合唱的乐趣，自发组成了合唱队，选出了团长、指挥，定期活动，对社区义务演出，大家非常投入，干得不亦乐乎。

对经济组织而言，其产生的基本原因在于某些生产、经济活动的规模超过了单个人能力的极限，同时又具有技术上的不可分性，必须通过团队劳动才能完成，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。因此，组

织是一群人的集合，为了完成共同的使命和目标，组织成员按照一定的方式相互合作结成有机整体，从而形成单独的个人力量简单加总所不能比拟的整体力量。在这个意义上，组织活动扩大了人的活动范围，增强了人们认识、改造客观世界的的能力。

在许多情况下，人们需求的满足方式是多元化的，既可能通过个体活动实现，也可能由群体活动的组织提供。如何选择，除了个人的兴趣、爱好、习惯之外，起决定作用的是两种方式的效率比较。当组织活动的效率高于个体活动时，人们在长期的自然比较中就会逐渐选择组织活动。一个典型的例子便是学校的出现和发展。知识传授的方式可以是师傅带徒弟式的个体活动，也可以是学校教育式的组织活动，在社会发展到一定程度后，后者具有更高的效率，于是便取代了前者。

实际中的组织形形色色，人们对组织认识的角度各有差别。因此，不同学派组织的定义见仁见智。但一般说来，任何一个组织的存在都必须具备三个条件：

1. 组织是人组成的集合。组织是由人构成的，同时组织活动也需要一定的物质资源。因此组织既是物质结构，又是社会结构。组织活动的资源配置是通过人来完成的，正是人群形成了组织，没有人群便没有组织。

2. 组织是适应于目标的需要。任何组织都有其基本的使命和目标，企业是为了生产产品、提供服务满足顾客需要，教育机构是为了培养人才，医院的存在是为病人提供健康服务的，等等。组织的使命和目标说明了组织存在的理由。

3. 组织通过专业分工和协调来实现目标。组织的存在是由于有自身的使命和目标，这些使命和目标是社会所必需而单个人又不能完成的。为了完成自己的目标，组织必须开展实际的业务活动（统称作业工作），如医院的诊治，学校的教学，工业企业的生产等。组织是直接通过作业活动来完成组织目标的，而作业活动的展开又离不开相应的人力资源（员工）、物力资源（原材料和机器设备）、财力资源（资金）和信息资源（各种数据和情报）等的运用作为条件，否则作业活动就成了“无米之炊”。为了保证作业活动基本过程的顺利、有效进行，还需要开展另一方面的活动——管理。因此，组织中的活动便由此实现其基本的专业化分工——作业和管理两大类。由于专业化和分工是提高工作效率的根本途径，在每一类内部的功能和活动又会分解，每个人或群体负责做一些专门的工作，这样就把组织的目标、任务分解成各层次、部门、职位的工作，委托一定的群体、个人按照相应的规则去完成，从而形成组织的分工体系。

形成分工关系的个人、群体、部门是组织的一部分，他们要协调互动、密切配合才能保证组织整体目标的实现。这就使协作成为必需，否则组织内部各

自为政的混乱便在所难免。因此分工和协作是同一个问题的两个方面。

分工和协作使组织活动形成互相联系的层次网络结构，与此相适应，组织的成员也根据各自的权利、责任制度形成正式的层级指挥体系。这就是组织的层级制内部结构。

（二）组织和环境

任何组织的生存和发展都依赖于特定的客观物质基础和社会条件，存在于组织之外并对组织产生一定影响作用的外部事物和现象就构成通常所说的组织环境。

环境包括了人、财、物、气候、市场、技术、文化、政策、法律等自然、技术、文化、经济、政治等方面的要素，不同组织对这些要素的依赖程度各不相同。如社会环境中某一微小的政治因素可能对政党的策略产生重大影响，而抗洪指挥部则会密切关注气候变化。

组织和环境相互作用，不断进行物质、能量、信息的交换。组织依靠环境获得赖以生存的资源和发展机遇，组织的产出、服务为环境所接受的程度是限制组织活动的边界条件。组织活动的效率受制于环境条件的优劣。因此，组织活动必须适应环境的需要。许多组织失败的原因在于不能适应环境。

组织和环境的相互作用具体表现为组织和环境中的各种要素、其他组织和个人的相互作用，这些其他组织和个人构成了组织的利益相关者。如对一个政党而言，选民、结盟的政党、有关的舆论机构等就是其利益相关者；对企业来说，供应商、股民、有关银行、中介机构、分销商、代理商、零售商和顾客等就是其利益相关者。组织和环境之间进行的物质、能量、信息的交换，实际上是通过和它的利益相关者进行交换而实现的，组织适应环境的需要，本质上也是为满足其利益相关者的要求。

世界是变化的，特别在现代条件下，科学技术日新月异，国际交往日趋频繁，社会联系日益密切，在全球范围内社会经济、政治、文化、科技诸种因素紧密相关，形成有机整体。这就必然导致环境变化空前加快，组织对环境的依赖性与日俱增。因此，组织必须正视环境存在，适应环境变化，不断调整、改革，才能获得发展。

组织要适应环境的变化，必须有良好的信息沟通渠道，及时、准确地感知环境变化，同时要始终保持结构的灵活性。

当然，组织也会影响环境，组织的存在本身就是为了增强人们认识和改造世界的的能力，组织活动的结果必然会对环境产生或大或小的影响，组织要为优化社会物质环境和文化环境尽其“社会责任”。成功的组织会对社会产生示范效应，组织失败的教训也会增进人们对世界的认识。但是，在一般的意义上，

组织对环境都不可能产生决定性的影响，都必须以对环境的适应为前提。

（三）组织的演变

结构和过程、存在和演变是组织的两种形态。静态地看，组织的存在表现为在某些特定目标下形成的职位、个人之间的关系网络式结构，它一经形成，便具有相对的稳定性。动态地看，组织结构形成后，必然展开活动以完成组织目标，同时要为适应环境变化而调整，提高组织的效能，这种运作、变革、发展的过程即为组织的演变过程。因此组织既是一种维持结构，又是一种创造结构，并使结构发挥作用的过程。

在社会资源有限的约束下，同类型组织往往会为了争夺生存资源、发展机会而展开竞争，形成优胜劣汰的结局。典型的有体育比赛中球队之间的角逐、敌对军队之间的征战、市场经济中同行业企业间的竞争、世界经济一体化时代国家之间的竞争和理念不同的政党之间的竞争等等。具有竞争优势的组织会发展壮大，反之则会衰落、消亡。即所谓“物竞天择，适者生存”。这种竞争给组织形成强大的外在压力，迫使组织不断创造新的优势。

竞争性的环境中，一个组织的竞争优势取决于它与环境（实际上是利益相关者）协调、适应的程度，它决定了组织工作成果的有效性。同时组织的竞争优势也取决于组织内部的制度和工作效率，它决定了组织能否以较少的资源耗费实现较多、较好的工作成果，即投入产出比。

专业化和分工是提高工作效率的根本途径，也是推动技术进步、组织演变的动因。改进、提高工作效率，有效完成组织目标，必然要求组织内部分工的深化、专业化程度的提高，而分工的深化度、专业化程度的提高必然导致更高的效率和技术进步。这种水涨船高的正反馈机制是组织演变中分工结构日益复杂的内在机理。当然，分工深化在促进效率的同时，也带来协调的困难，使得管理成本日益增大。这样，在技术水平相对稳定的条件下，工作效率和管理成本的边际比较就决定了分工的深度和专业化的程度，从而决定了组织内部层级结构的复杂程度。

任何性质的组织都有一个适度的规模，组织规模扩大，会带来组织活动的规模效果，即“人多力量大”，也会导致信息交流困难、积极性和灵活性下降，即“三个和尚没水吃”，使管理成本上升。因此，在一定的时期内，规模收益和管理成本的边际比较就决定了组织的适度规模。但随着管理技术的进步，在长期的组织演变中，组织规模在不断扩大。

在组织演变的不同阶段，组织的人员构成、规模、结构不同，和环境的关系也时有变化，因此员工的个人需要和行为、群体关系和行为就会千差万别。因此组织演变过程中如何保持满足员工需要和实现组织目标的动态平衡，保持

公平和效率的平衡，就成为组织行为学研究的重要问题。

（四）组织和管理

所谓管理，就是在特定的环境下，对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、激励、领导和控制，以达到既定组织目标的过程。如前所述，组织活动可分为基本的两大类：直接导致组织目标完成的作业活动和确保作业活动有效进行的管理活动。由此可见，管理工作是独立进行的、有别于作业工作又为作业工作提供服务的活动，是保证组织正常运行、发展以实现组织目标的手段。二者有密不可分的关系。

1. 任何组织都需要管理。小至家庭，大到国家，所有组织都是由具有共同目标的人组成的集合，而各个人的观念、志趣、经验、能力不尽相同，矛盾在所难免。因此，组织成员之间的协调是组织存在并正常运行的前提，也是管理的基本内容之一。仅此一点，就足以说明，管理是任何组织都不可或缺的。

2. 管理的目标是保证组织目标的实现。管理是任何组织不可缺少的，但决不是独立存在的。管理不能成为自己的目标，不能为管理而进行管理，管理的终极目的只是保证作业活动的有效进行，为实现组织目标服务。

3. 管理工作的效果通过组织效率和组织效能来衡量。管理要通过综合运用组织中的各种资源来实现组织的目标。在组织活动中，管理负责把资源转化为成果，将投入转化为产出。由于社会资源的稀缺性，组织从环境中获得的各种资源都是有成本的，任何组织都不可能无偿使用资源。管理的成效好坏、有效性如何，集中体现在它是否使组织以最少的资源投入，取得最大的、合乎需要的成果产出。产出一定、投入最少，或者投入不变、产出最多，甚至投入最少、产出最多，这些都意味着组织具有较为合理的投入产出比，有比较高的效率。同时，管理必须保证组织的产出成果能满足利益相关者的某种需要并为之所接受，从而得到环境认可可以继续生存并发展，这就是组织成果的有效性问题的，也称组织的效能。如果说组织效率涉及组织是否“正确地做事”（即“怎么做”）的问题，那么能否选择“正确的事”去做（即“做什么”）就是决定组织效能的问题。管理的任务就是获取、开发和利用各种资源来确保组织效率和组织效能的不断提高，以更好、更快地实现组织目标，适应社会进步的需要。通俗地说就是“正确地做正确的事”。从典型的经济组织——企业的角度来看，管理工作的效果体现在能否选定顾客真正需要的产品或服务进行生产以及用最少的资源耗费进行生产两个方面；就政党而言，管理工作的效果取决于能否提出合乎社会需要的政策纲领赢得公众信赖以及用较小的成本顺利付诸实施。

4. 组织的发展演变是管理思想发展、管理技术提高的源泉。随着科学技术的发展，社会的进步，人际交往的技术手段日益先进、多样，空间障碍越来越小，人与人之间联系的效率、有效性大大提高，地域范围越来越大。生产、

服务的社会化程度，社会的组织化程度日益提高，组织影响人们生活、工作的广度、深度、强度、力度都在加强。个人与组织相互作用的形式、关联的程度呈现复杂多样化的特点。组织本身也在不断发展演变，组织规模不断膨胀，内部层级结构日益复杂。以企业而言，从工厂制、公司制，再到跨国公司，规模成千倍、万倍地扩大，从直线制、直线职能制到事业部制，内部结构日益复杂。组织规模、结构的演变，增加了管理的难度，给管理提出新的问题。对这些问题的探索、解决便会导致管理思想的发展、管理技术方法的进步，从而使组织的管理成本降低。历史上重大的管理思想和技术突破都是组织的发展演变引起的。离开组织，管理就成为无本之木、无源之水。因此，组织行为学的研究与管理理论是无法截然分开的，两者相辅相成。

二、组织行为

随着社会的进步和经济的发展，人类生产、生活的社会化程度日益提高，组织活动影响、改变人们生活的广度、深度也不断增强。随着社会分工的深化、人们物质和精神需要的增长、社会联系的日益增加，各种应运而生的新组织大量涌现，愈来愈深入地介入人们的工作和生活。同时，专业化程度的增强，规模收益的要求，专业知识的积累，管理水平的提高，又使得组织规模猛烈膨胀，员工构成不断变化，内部结构日趋复杂，对社会经济、政治、文化和社会心理的影响不断增大。在今天，各行各业、千姿百态、大小不一的组织各显其能，蔚为大观。

今天，组织活动影响我们的生活如此之深，以至于任何一个人已不能脱离组织而独立存在。组织使人们的生活、工作和认识正在发生重大的变革，现代社会中的组织正在受到前所未有的挑战。因此将组织作为对象对组织行为进行深入系统的研究，探讨组织内部结构和演变的规律性，研究组织活动中个体、群体行为的各种因素及相互关系，对于保证人类社会活动的有序进行，增进组织活动的有效性，提高人们的生活质量和福利都是非常重要的。这正是组织行为学产生的必然所在。

由于组织活动的复杂性，因而对组织行为分析和研究也有不同的角度，呈现出多层面的特点。

在第一个分析层次上，我们可以把组织看成追求组织目标而工作的个人的集合。在第二个分析层次上，可以把重点放在组织成员在小组、群体和车间工作中的相互影响上。最后，我们可以把组织视为一个整体来分析组织行为。每个层面都表现出独特的观念并产生了对组织本质和功能自身的见解。

1. 个体。从组织由人组成这个事实，可以联想到探讨组织行为的一个有效的方法：就是从单个组织成员的角度出发。这种研究组织行为学的方法把重

点放在心理学的发展理论和解释的规律上, 这些发展理论和解释是关于个体行为以及他们对不同的组织政策、实践和过程的反应。在这种研究方法中, 以心理学为基础的有关人性、需要、动机和激励等方面的理论是用来说明单个组织成员的行为和绩效的。对诸如价值观、知觉、态度、个性、意志和情感这些因素也予以考虑, 并对他们在工作中的个体行为与绩效的影响进行研究。

2. 群体。如果要完成组织目标, 组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。人们在一起工作的常规方式是小组、部门、委员会这些组织形式。因此, 在组织行为学中, 一个可选择的富有成效的方法是分析工作群体的功能。在群体中人们是如何工作的? 决定一个群体团结、富有成效或分散、一无所成的奥妙何在? 领导如何影响群体成员以及他们的能力, 以便他们通力合作, 以较高的生产率工作? 这些就是组织中有关群体有效功能所涉及的几个问题。组织行为学的一个重要部分就是把社会心理学的知识和理论应用于研究组织中的群体。在群体这个层次上分析所得的见解不同于研究个人单独工作所产生的见解。

3. 组织。组织行为学也把整个组织作为研究对象, 而不仅是把重点放在组织中的个体和群体上。这种宏观方法是把重点放在社会学规律的理论和概念上。研究者力求理解组织结构和组织设计如何影响组织效率和气氛, 如何影响有效沟通和信息传递, 认识组织与环境之间的关系及其影响, 认识组织变革和发展的规律, 从而尽可能提高组织的有效性, 改进组织气氛。例如, 对各部门分配任务和责任的不同方法对这些部门的能力以及整个组织的工作效率的影响, 组织所应用的技术、组织规模、组织年限等因素对组织结构、组织效率的影响, 组织如何适应环境等都在考察之列。

在上述组织行为研究的三个基本分析单元——个人、群体、组织中, 前两个单元——组织中个人行为 and 群体行为的研究构成组织行为学的微观理论, 对组织的研究构成组织行为学的宏观理论。从不同角度对组织行为的研究并不互相矛盾。反之, 它们互相补充。为全面、充分理解影响组织本质、组织效率的因素, 需要我们综合每个方面所获得的知识。

第二节 组织行为学的发展阶段

什么是组织行为学? 这是任何一位初学者都要面对的问题。由于组织行为学是一门新兴学科, 其内涵和外延都处在发展变化中, 因而对这一问题的回答也就众说纷纭, 莫衷一是。

美国学者威廉·迪尔认为: “组织行为学是一门应用社会科学, 研究工作组织中个人、团体和组织的行为问题。”另一位美国学者安德鲁·J·杜布林(A. J. Dubrin)在他的著作《组织行为学原理》中写到: “组织行为学是

系统研究组织环境中所有成员的行为，以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为作研究对象的一门科学。”在他的另一著作《组织行为学基础——应用的前景》中，他又推崇加拿大学者乔·凯利（Joe Kelly）的定义：“组织行为学的定义是对组织的性质进行系统的研究：组织是怎样产生、成长和发展的，它怎样对各个成员、对组成这些组织的群体、对其他组织以及更大些的机构发生作用。”

上述看法的共同之处在于：它们概括反映了研究的本质内容。但是科学研究的目的是揭示客观现象背后的规律性，组织行为学的研究也不例外，它不会停留在组织中人的行为上，而要进一步揭示行为背后的原因，即行为规律性。

据此，本书将组织行为学定义为：研究组织中人的心理和行为表现及其规律，提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，以实现组织既定目标的科学。

这个定义有三层含义：

1. 组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律性。组织行为学既研究人的心理活动的规律性，又研究人的行为活动的规律性。人的行为与心理密不可分，心理活动是行为的内在依据，行为是心理活动的外在表现，因此，必须把两者作为统一体进行研究。

2. 组织行为学的研究范围是一定组织中的人的心理与行为的规律。这就说明组织行为学并不是研究一切人类的心理和行为的规律，而是只研究一定组织范围内的人的心理与行为的规律。这种组织范围包括：工厂、商店、学校、机关、军队、医院、农村等所有的组织。研究这种种组织中的人的心理和行为的规律，不仅是研究单个人的心理和行为，而且还要研究聚集在一起的人的心理和行为。因此又可分为：个体心理与行为，群体心理与行为以及整个组织的心理与行为。

3. 组织行为学研究的目的是在掌握一定组织中人的心理和行为规律性的基础上，提高预测、引导、控制人的行为的能力，以达到组织既定的目标。特别是要采取相应的措施变消极行为为积极行为，以取得最佳的工作绩效。

总之，组织行为学是研究组织环境中人的行为规律的科学。它实质上是一门现代管理学科，是管理领域中行为学派的理论和方法的支柱。

一、组织行为学的产生

组织行为学的产生，是组织演变、管理理论发展的必然结果。人类对组织活动有效管理的历史已超过 6000 年，埃及金字塔、巴比伦古城、中国万里长城等古建筑奇迹的宏伟规模以及古希腊民主制度、古罗马法律体系、中国封建