

现代公共关系丛书

组织行为学

边一民 徐力 编著
喻燕刚 周建新



浙江大学出版社

现代公共关系丛书

组 织 行 为 学

边一民 徐 力 编著
喻燕刚 周建新

浙江大学出版社

现代公共关系丛书

组织行为学

孙力 编著
喻燕刚 周建新
责任编辑 傅百荣

*

浙江大学出版社出版

(杭州玉古路20号 邮政编码 310027)

(Email: zupress@public1.hz.zj.cn)

浙江大学出版社电脑排版中心排版

杭州富阳何云印刷厂印刷

浙江省新华书店经销

*

850×1168 32开 14印张 377千字

1998年7月第1版 1998年7月第1次印刷

印数 0001--5000

ISBN 7-308-02023-1/C · 149 定价:14.00元

目 录

第一章 导 论	1
第一节 组织行为学的研究对象	1
一、组织行为学的涵义	1
二、组织行为学的特点	4
三、组织行为学的研究内容	7
四、组织行为学与其相关学科的关系	9
第二节 组织行为学的历史发展	12
一、探索期	12
二、初创期	16
三、形成期	19
四、发展期	21
第三节 组织行为学的研究方法	24
一、组织行为学的研究原则	24
二、组织行为学的研究方法	26
第二章 行为模式	30
第一节 需 要	30
一、需要的涵义和特点	30
二、需要的产生和种类	32
三、员工需要的满足	34
第二节 动 机	36
一、动机及其功能	36
二、动机的分类	37

三、社会性动机	39
四、动机冲突和动机强度	43
五、影响动机的心理因素	45
第三节 行 为	48
一、人的行为及其特征	48
二、人的行为的一般模式	49
三、人的行为的差异性	52
四、目标、目标导向行为和目标行为	56
第三章 个 性	59
第一节 气 质	59
一、气质的涵义	59
二、气质类型及其行为特征	60
三、气质与管理	63
四、气质的测量	67
第二节 性 格	71
一、性格的涵义	71
二、性格的结构	71
三、性格的类型	73
四、性格的测量	78
第三节 能 力	83
一、能力的涵义	83
二、智力结构	84
三、能力的形成和发展	87
四、能力与知识	89
五、能力与管理	90
六、能力的测量	92
第四章 知 觉	96
第一节 知觉概述	96
一、知觉的涵义	96

二、知觉的过程	97
三、影响知觉的因素	99
第二节 社会知觉	105
一、社会知觉的涵义	105
二、社会知觉的分类	106
第三节 知觉偏见	111
一、第一印象作用	111
二、晕轮效应	112
三、首因效应和近因效应	114
四、成见	116
五、定势效应	117
六、投射效应	118
第四节 解释他人的行为:归因理论	119
一、归因的涵义	119
二、归因理论	120
三、归因偏差	123
第五章 态 度	125
第一节 态度概述	125
一、态度的涵义	125
二、态度的构成成分	126
三、态度的特征	127
四、态度与行为	128
第二节 态度改变理论	129
一、谐调性理论	129
二、平衡理论	130
三、认知失调理论	132
四、态度改变三阶段理论	133
第三节 态度改变的方法	134
一、说服方法	135
二、角色扮演法	139

三、参与改变态度的方法	140
第四节 态度的测量	141
一、行为观察法	142
二、量表法	142
第五节 工作满意	143
一、工作满意的涵义	144
二、决定工作满意的因素	144
三、工作满意的结果	148
四、工作满意的调查	150
第六章 激励	155
第一节 激励的一般性质	155
一、激励与激励过程	155
二、激励的类型和机制	157
三、激励的原则	160
第二节 内容型激励理论	161
一、马斯洛的需要层次论	162
二、阿德福的 ERG 理论	164
三、麦克利兰的成就需要理论	166
四、赫兹伯格的双因素论	167
五、内在动机	168
第三节 过程型激励理论	170
一、弗鲁姆的期望理论	170
二、洛克的目标设置理论	173
三、斯金纳的强化理论	175
第四节 公平理论和挫折理论	177
一、亚当斯的公平理论	177
二、挫折理论	180
第七章 激励理论的应用	183
第一节 目标管理	183

一、目标管理的涵义	183
二、目标管理的过程	184
三、参与决策	186
第二节 奖励制度	188
一、奖励制度概述	188
二、物质奖励制度及其制订	192
第三节 工作设计	200
一、工作设计概述	200
二、工作设计的方法	202
第八章 群 体	209
第一节 群体概述	209
一、群体的涵义	209
二、群体的类型	211
三、群体的功能	214
四、群体对个人行为的影响	215
第二节 影响群体行为的因素	219
一、群体规模	220
二、群体的构成	223
三、群体规范和压力	224
四、角色	227
五、地位	230
六、领导	233
七、外界环境	233
第三节 群体凝聚力	233
一、群体凝聚力的涵义	233
二、影响群体凝聚力的因素	234
三、群体凝聚力的结果	235
第四节 群体冲突	237
一、冲突的涵义	237
二、冲突观的演变	238

三、群体成员间冲突	239
四、群体间冲突	240
五、群体冲突的控制	242
六、促进冲突的策略	244
第九章 沟 通	246
第一节 沟通概述	246
一、沟通的涵义	246
二、沟通的基本模式	247
三、沟通的特点	249
第二节 沟通方式	251
一、正式沟通与非正式沟通	251
二、上行沟通、下行沟通与平行沟通	252
三、单向沟通与双向沟通	253
四、直接沟通与间接沟通	254
五、口头沟通与书面沟通	255
六、语言沟通与非语言沟通	256
七、假相倚、非对称性相倚、反应性相倚和彼此相倚	257
第三节 沟通网络	257
一、正式沟通网络	258
二、非正式沟通网络	262
第四节 沟通的障碍及克服	265
一、沟通的障碍	265
二、沟通障碍的克服	267
第十章 人际关系	270
第一节 人际关系概述	270
一、人际交往与人际关系	270
二、人际关系对组织的意义	272
三、人际关系的类型	275
第二节 人际需要和人际吸引	277

一、人际需要	277
二、人际吸引	279
第三节 人际关系的测量	284
一、人际关系的社会测量法	284
二、社会测量法在企业组织中的应用	293
第四节 人际关系的改善	296
一、人际关系的障碍	296
二、人际关系改善的理论和技巧	299
第十一章 领导	303
第一节 领导概述	303
一、领导的涵义	303
二、领导的功能	304
三、领导者与领导权威	305
四、领导的影响力	306
第二节 领导者素质与领导者选拔	309
一、领导者素质	309
二、领导者选拔	312
第三节 领导行为理论	314
一、X 理论—Y 理论与领导	315
二、连续统一体理论	316
三、管理系统理论	317
四、四分图理论	319
五、管理方格理论	320
六、PM 领导类型理论	321
第四节 领导权变理论	323
一、权变因素	323
二、菲德勒模式	324
三、豪斯的途径—目标理论	326
四、弗鲁姆和耶顿的领导—参与模式	328
五、阿吉里斯的不成熟—成熟理论	331

六、领导生命周期理论	333
第十二章 决策	335
第一节 决策概述	335
一、决策的涵义	335
二、决策的行为模式	336
三、决策行为的特征	338
第二节 决策的类型	339
一、决策的一般类型	339
二、群体决策	341
三、个人决策	344
第三节 决策方法	348
一、决策行为的思考方法	348
二、决策行为方法	349
第十三章 组织结构	358
第一节 组织与组织结构理论	358
一、组织的涵义与类型	358
二、结构与组织结构	361
三、组织结构理论	362
第二节 组织结构的权变因素	369
一、环境	369
二、战略	370
三、技术	370
四、人员	371
五、规模	371
六、地域	371
第三节 组织结构的设计	372
一、组织结构设计的一般过程	372
二、组织结构的主要模式	373
第四节 组织结构的合理化	380

一、目标设置的合理性与适应性	380
二、管理层次与管理幅度的合理性	381
三、权责体系的合理界定与合理授权	381
四、职位设置的合理化	382
五、组织结构的功能优化	382
第十四章 组织文化	384
第一节 组织文化概述	384
一、组织文化的涵义	384
二、组织文化的内容	386
三、组织文化的特征和功能	389
第二节 组织文化建设	391
一、组织文化的八大原则	391
二、组织文化诊断	395
三、组织文化的定位和强化	396
第三节 日本的东方式组织文化	399
一、强烈的群体意识	399
二、注重组织精神的培育	401
三、以人为中心的管理方式	403
第十五章 组织变革与发展	406
第一节 组织变革的动力	406
一、组织变革的内在动力	406
二、组织变革的外在动力	408
第二节 组织变革的基本模式	408
一、组织变革的系统模式	409
二、组织成长模式	410
三、组织变革的程序模式	411
四、组织变革的动因模式	412
第三节 组织变革的阻力与对策	414
一、抵制变革的原因	414

二、克服抵制变革的对策	414
第四节 组织发展的技术和方法.....	418
一、组织健康模型	418
二、技术和结构方面的组织发展技术和方法	419
三、个人和群体方面的组织发展技术和方法	420
参考书目.....	427
后 记.....	429

第一章 导 论

组织行为学既是心理学的重要分支学科,同时又是管理科学的重要组成部分。与其他任何学科一样,它有着自己的研究对象、研究内容和研究方法。本章将通过对组织行为学的研究对象,组织行为学的历史发展,以及组织行为学的研究方法等问题的集中探讨,为我们学习组织行为学提供一个总体的思路。

第一节 组织行为学的研究对象

一、组织行为学的涵义

组织行为学是运用各相关学科的知识,采用系统分析的方法,研究一定组织中人的心理和行为规律,从而提高管理者对本组织及其成员行为的预测、引导和控制能力,以便有效实现组织目标的科学。

这一定义揭示了组织行为学的下列基本内涵:

第一,组织行为学的研究对象,是人的心理和行为的规律性。任何一个组织都是由人和物这两大因素构成的。这两大因素在组织中表现为三大关系系统,即物—物关系、人—物关系和人—人关系。物—物关系系统主要是技术管理的研究对象;人—物关系系统主要是劳动心理学和工程心理学的研究对象;而人—人关系系统则主要是组织行为学的研究对象。组织行为学既要研究人的行为规律,又要研

究人的心理活动的规律,是把这两者作为一个统一体来研究的。这是因为,心理支配行为,行为表现心理,行为和心理相互联系,不可分割。如果撇开心理活动而单纯地去研究行为,就不可能理解组织行为的实质。

第二,组织行为学的研究范围,是一定组织中的人的心理和行为的规律性。组织行为学不同于行为科学,行为科学的研究范围很广,它既包括人类的行为,还包括一般动物直至低级动物的行为。1982年出版的美国《管理百科全书》认为:“行为科学是包括一切研究自然和社会环境中人类(包括低级动物)行为的科学,它和其他自然科学一样采用试验和观察的方法。公认的行为科学包括心理学、社会学、社会人类学,以及其他与研究行为有关的学科组成的学科群。这些学科在过去20年中越来越广泛地应用于研究工作环境中人的行为”。而组织行为学只研究一定组织中的人的心理和行为的规律性,是行为科学在组织管理中的具体应用。

第三,组织行为学的研究方法是系统分析的方法,并以综合运用各相关学科的知识为手段。组织行为学既不是撇开组织中的个体和群体来研究组织的心理与行为,也不是脱离组织而孤立地研究个体和群体的心理与行为,而是采取系统分析的方法,把他们作为一个有机系统、一个整体来研究。普通系统论认为,所谓系统,就是泛指由一定数量的相互联系的因素所组成的具有特定功能的稳定的统一整体。系统的存在,是一种普遍的现象。大至宇宙太空,有太阳系、银河系、总星系等系统。小至微观世界,也有由原子核和电子组成的原子系统。生物界也是一个系统,每一个单细胞生物是由细胞核、细胞质、细胞膜等组成的系统,高等动物则具有神经系统、消化系统、循环系统、呼吸系统等。人类社会作为一个大系统,其中又有生产系统、政法系统、文教系统等等。因此,大系统中有小系统,小系统中有更小系统,若干小系统互相联系、互相制约组成大系统,一些大系统则又互相联系、相互制约组成更大的系统。总之,系统是无所不在的。系统论认为每一系统内部各因素间存在着相互联系、相互作用;与它以外

的事物、系统间也是相互联系、相互制约的。就是说,任何系统总是一个与其他系统存在着这样或那样联系的开放式系统。正因为如此,系统论把整体性原则作为系统方法的基本出发点,特别强调整体和部分之间的相互联系和相互作用。它认为,每一整体的性质,只存在于它各个组成部分(要素)的相互联系和相互作用之中。把各个组成部分孤立的特征和活动机械地相加起来,并不能反映整体的特征和活动方式。因此,系统方法要求运用现代数学的方法,对整体的成分及其相互联系和相互作用的方式、结构和功能等等,进行综合的系统的考察,并在动态中协调整体和部分的关系,使部分的功能和目标服从于系统总体的最佳目标。

根据系统分析方法,我们可以把组织中的个体看作是一个系统,影响一个人自身行为产生的原因,可能是思维系统、消化系统、血液循环系统或呼吸系统等。但是,把个体放在群体这个较大系统中来研究,个体就是群体的子系统,个体的行为还会受到群体这个系统的影响和制约。诸多群体构成一个组织,群体又是组织这个大系统的子系统。每个组织又处在社会环境这个复杂的系统中,组织又是社会环境这个更大系统的子系统。因此,无论是个体、群体还是组织,它们除了存在着本系统内部诸要素之间的相互作用、相互制约外,还存在着与其更大系统之间的相互作用和相互制约。可见,只有运用系统分析的方法,才能全面说明行为产生的真正原因。

此外,鉴于个体、群体和组织行为产生的原因具有复杂性,所以,还必须借助心理学、社会学、社会心理学、人类学、生理学、生物学等学科的知识作为组织行为研究的必要手段。

第四,组织行为学的研究目的,是在掌握一定组织中人的心理和行为规律性的基础上,提高对组织及其成员行为的预测、引导和控制能力,以便有效实现组织目标。组织行为学研究一定组织中人的心理和行为规律,不是为了研究而研究,而是为了通过掌握规律来提高对组织及其成员行为的预测和引导能力。特别是要在对组织及其成员行为准确预测的基础上,采取相应的措施与办法来引导行为,变消极

行为为积极行为,并保持和发扬积极行为,从而提高工作绩效,顺利实现组织目标。

二、组织行为学的特点

组织行为学具有以下四个基本特点:

第一,综合性。现代科学发展的突出特点,是在高度分化、广泛渗透基础上的整体化、综合化趋势。一方面,学科划分越来越细,分支越来越多;另一方面,学科之间相互渗透、相互交叉、相互结合,不断涌现与传统学科分类迥然不同的新学科,这就是“跨”学科。其主要类型有:边缘学科,指两种或多种学科相互交叉、渗透而在边缘地带形成的学科,如物理化学、教育经济学等;横断学科,指以各种物质结构、层次、物质运动形式等的某个共同点为研究对象的学科,如控制论、信息论、系统论等;综合学科,指以特定的具体问题或任务目标为研究对象,把已有的多个学科有机地结合在一起而形成的新学科,如环境科学、生态学等。组织行为学通过心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学、生物学、伦理学等多种学科知识的综合应用,在组织管理工作的实践中,来解释组织及其成员的行为,因而属于综合学科,具有综合性特点。

第二,层次性。从系统的观点来分析,组织行为学是综合研究组织中个体、群体和整个组织的心理与行为的发展规律,以及它们与社会环境的关系的知识系统。这就是说,作为一个完整的知识系统,组织行为学的研究可以分为四个不同的层次,即个体行为、群体行为、组织行为和组织的外部环境。个体是组织中最基本的单位,是组织的细胞。个体行为既受着组织整体行为的影响,同时又在不同程度上对组织整体行为产生影响。因此,要研究整个组织的行为规律性,就必须把对个体心理和行为的研究作为基础和出发点,这是组织行为学研究的第一层次。所有组织都存在着不同的群体,作为个体的人同时又是群体的成员之一,个体和群体相互影响。但是,群体的心理和行为并不等于个体心理和行为的简单相加,所以就需要把群体作为一