

赠送电子课件

普通高校“十二五”规划教材
公共管理系列

公共组织行为学

叶先宝 编著

清华大学出版社



普通高校“十二五”规划教材
公共管理系列

公共组织行为学

叶先宝 编著

清华大学出版社

内 容 简 介

本书突出行为研究中公共组织主体性,具有较完善的内在自洽逻辑结构,注重教学内容设计的系统性、实践性与互动性。在现代社会,公共组织行为直接影响甚至决定我们的生活质量与社会风险,系统地研究、理解和掌握公共组织行为规律,是充分实现公共组织目标的重要保证。

本书从公共组织中的个体、群体和组织系统三个层面分析组织行为的发生原因、行为特点、行动结构及其发展与变革,适用于行政管理、公共事业管理、政治学、社会学本科、研究生专业课教材用书。同时,本书还适合大学本科、研究生、MPA 学员阅读,也可供政府及非政府公共事务部门管理者阅读或培训使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

公共组织行为学/叶先宝编著. —北京:清华大学出版社,2014

(普通高校“十二五”规划教材. 公共管理系列)

ISBN 978-7-302-36650-8

I. ①公… II. ①叶… III. ①组织行为学—高等学校—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 113103 号

责任编辑:彭 欣

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62770175 转 4506

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:26.75 插 页:1 字 数:618 千字

版 次:2014 年 11 月第 1 版 印 次:2014 年 11 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:49.00 元

产品编号:054912-01

前言

组织是我们每一个人的栖身之处,任何一个人最低限度也处于人类社会这样一个大的组织之中,组织成了我们工作与生活的环境。按照乌尔里希·贝克的风险社会理论,在工业社会以前的灾难,无论有多么惨烈,也只是来自“外部的”对人类命运的打击,归责于上帝、恶魔或自然;而工业社会的风险,则来自自然人、公司、政府机构和政治家的决策。而到现代社会,社会风险则将主要来自以政府机构为核心的公共组织行为的影响。可以说,组织政治弥漫于生活空间,它犹如催化剂,它可能是生活质量有序的保障,可能促进我们的生活质量,也可能延缓生活质量提高,甚至使我们的生活质量倒退。组织政治可以赋予我们行为更加丰富的意义,使我们的行为高尚,也可使我们的行为变得肮脏。我们无法逃避它,只有真实地面对它、认识它、理解它,以便策略性地发挥它可能具有的正能量。

在现代社会,对公共服务质量与数量诉求日益高涨,以政府机构为核心的公共组织在发挥着越来越重要作用的同时也面临越来越多的困境,许多问题不断呈现在我们面前:为什么一些公共组织行动结果远离了成立之初所设定的目标?管理公共组织的核心理念是什么?公共组织行为有无规律性可言?如何培育与评价公共组织核心竞争力?昔日成功的组织管理经验是否适用于当下或未来公共组织管理?公共组织与私人组织行动规则有何异同?公共组织管理中的“公共悖论”可以有效消除吗?为什么公共组织对于人们批评与不满的反应总是迟钝的?为什么经常被强烈批评的公共组织依然有巨大魅力吸引着许多仁人志士?如何解读推动公共组织演化与变革的因素?在公共空间不断拓展、公共领域更加复杂的今天,这些问题更加凸显地涌现在我们面前,令我们无法拒绝、无法不思考它们。

切斯特·巴纳德于1948年在《组织与管理》中曾指出我们“自由却又不自由,进行控制却又被控制,做出选择却又被选择,去引诱又难以抗拒诱惑,作为权威的源泉却又不能抵制权威,独立却又依从,培养个性然而又遭到不断解构,确定目标又被迫改变,为了制定政策却又发现无能为力,追求特立独行而又为芸芸众生所累,寻求领袖却又否认他们的领导,希望统治地球却被冥冥之无形所控制”。他的这种对于组织“既爱又恨”的理解可能更适合于公共组织。个人的能力局限性已经成为基本共识,但个人可以通过组织极大扩展个人能力,弥补个人能力局限性。公共组织可以为社会提供各种服务,也可能会对社会造成直接和间接的伤害,可能促进社会变迁,也可能阻碍社会变迁。公共组织目标的模糊性、公共服务的多元性、委托代理关系的复杂性、公共服务信息的不对称性、公共权力的隐蔽性和自由裁量权的广泛性等使得要恰当发挥公共组织的有效功能变得十分困难。如果要有条理地阐释这些问题,必然要求对公共组织进行系统、深入、细致的研究。

从20世纪70年代以来,全球范围公共管理领域改革运动实质是以公共权力为核心

的公共组织行为变革,至今这场变革并没有停止,并不断催生着公共管理新理论,也吸引了不少学者开始更多研究公共组织行为,多版本的公共组织行为学教材出版体现了对公共组织行为研究的重要成果。美国学者罗伯特·B.登哈特、珍妮特·V.登哈特、玛丽亚·P.阿里斯蒂格塔的《公共组织与非营利性组织管理》,是一本关于公共组织在管理社会、服务公众的过程中如何管理好公共组织的出色范本。与此同时,国内对公共组织行为的研究也进入开创性发展阶段:任浩的《公共组织行为学》在阐释现代公共组织行为学理论基础,将公共组织行为分为微观、中观和宏观三个分析模块,探讨个体行为、群体行为、组织系统行为间的相互关系;孙萍、张平的《公共组织行为学》着眼于公共组织的活动,从个体行为、群体行为和组织行为三个方面,系统地阐述了公共组织行为学的基本概念和理论;徐全忠的《政府组织行为学》以政府组织的特点为指导,沿用国内外组织行为学的研究架构与章节体系,对政府组织及其行为的特性进行分析;章文光的《公共组织行为学》遵循一般组织行为学教科书的编排顺序,在内容设置、案例分析与行为叙述上,从公共组织的个体认知、群体互动和组织规律的角度进行撰写;胡近的《公共组织行为学》注重教材的实用性,提供丰富的管理案例及经验,强调公共组织行为管理在个体、群体与组织方面的指导作用;徐仁辉的《公共组织行为》则对公共组织结构、文化、决策过程、政治与冲突以及公务员的个人与群体行为进行阐释;闫洪芹的《公共组织理论:结构、规则与行为》以公共组织结构与行为的关系为切入点,研究公共组织的整体性问题,对公共组织结构的特征进行概括,并对形成这些特征的根源进行分析。

公共组织行为学是一门多学科、多层次相互交叉的应用性新兴学科,涉及管理心理学、行为科学、社会学、政治学、公共管理学等多学科领域。公共管理改革实践的许多经验与理论研究的精华也亟待进行及时的归纳、整理,吸收到公共组织行为学教学实践中。目前公共组织行为学已有教材的使用对于促进该学科朝着基础性、前沿性、探索性与实践性方向发展有着重要的推进作用,但由于公共组织行为学的系统性研究起步较晚等多种因素,现有教材仍然较多地存在结构单一、内容同质、主题老化、前沿缺失等问题,特别是有些教材虽冠名“公共组织行为学”,但仍然是以组织行为学的思路来撰写,真正突出以公共组织为主体来撰写的仍然较少,尚不能较好地适应公共组织变革与发展的需要,尚不能较好地适应公共管理学科与公共管理教育快速发展的新要求。本书写作过程中力求克服现有一些教材的不足,注重吸收公共管理实践经验与公共组织行为研究成果,并融入笔者多年来开展公共组织行为研究的系列成果。

公共组织行为学是一门研究公共组织中的个体、群体和整个组织行为的影响因素、行为演变及其运作规律和管理控制的科学。它以研究公共组织的构成、运行、发展与变革为主要内容,提供相关信息和观察视角以提高我们自己行动的能力,增强我们影响他人行为的能力,最终要解决的是如何提高公共组织的效能问题,以便有效地管理好国家及社会公共事务,维护、实现和发展好社会公共利益。

本书的设计理念是重视理论与实际相联系,以培养学生能力为中心开展教学活动,使学生在参与式课堂教学中培养和提高知识理解、知识综合应用和实践能力。写作围绕课程大纲知识点的要求,设计了课堂讨论、社会实践和调研案例分析(实战模拟)三种实践教学模式,将课堂学习与课外实践相结合、课堂讲授与自学相结合、教师讲解与学生独立思

考相结合,使学生能够较好地掌握本书的基本理论知识和技能,并能够将所学知识应用到社会实践和科学研究过程中。

公共组织行为学课程的教学目的是使学生比较系统地了解公共组织中个体、群体与组织三个层面行为的发生原因、行为特点、行动结构、行为结果,分析公共组织行为发生过程的主要环节与组织变革,掌握现代公共组织行为基本理论与基本过程,培养和提高学生分析现实问题的基本能力,为今后从事公共管理工作打下坚实的理论基础,并提高学生管理组织的技能。具体说包括五个层面的目的:一是帮助学生比较全面地理解影响公共组织行为的基本议题,帮助他们学习基于公共和非营利管理背景的人类行为;二是帮助学生理解从个体立场分析管理问题的价值,以及这些方面如何能增进在组织层面的行动和分析;三是提供案例、练习、模仿和评价工具,这些内容能帮助学生认知与经验;四是增加对核心行为原则的理解,这些原则是个人、人际间以及公共领导技能的基础;五是培养管理和领导技能的核心能力,也就是说在现实世界中的压力、复杂和不确定性的情况下有效且是负责任的能力。

本书的基本框架包括:内容结构、案例引导、正文、本章小结、关键术语、思考与练习、推荐读物。其中“内容结构”是为了方便读者对本章内容一目了然、宏观认识与总体把握;“案例引导”可增加本书的可读性与生动性,并有助于读者联系实际思考本章主题;“本章小结”、“关键术语”可有助于读者更加清晰具体学习内容和主要知识点;“思考与练习”是为读者考试复习和总结使用;“推荐读物”为帮助有兴趣的读者进一步阅读和加深对本章节的理解,有助于知识的延展性。

本书分为五部分共22章。第一部分为公共组织行为研究基础,包括第一章至三章,主要阐释公共组织的性质、类型与结构;公共组织行为管理的学科基础和思想基础;公共组织行为研究假设、方法与框架;并指出公共组织行为学的学习路径与学习价值。第二部分为公共组织个体行为研究,包括第四章至九章,主要包括认识、了解与管理自己;价值观、态度与工作满意度;组织承诺与公共组织承诺;知觉与自我效能感;动机、激励与公共服务动机理论;公共组织中的压力管理。第三部分为公共组织群体行为研究,包括第十章至十六章,主要阐释理解群体与群体行为;团队建设及其应用;公共组织中的决策;公共组织中的领导素质、结构与技能;公共权力与公共权力场的行动规则;公共信息、信息控制及其有效沟通;公共组织冲突的根源、发展与有效管理。第四部分为公共组织系统行为研究,包括第十七章至二十章,主要包括公共组织传统角色转变及其外部关系技能发展;公共组织文化、组织环境感知、组织环境的复杂性及其自适应性;公共组织效能及其评估;公共利益、组织公民行为及公共组织文化;第五部分为公共组织变革与发展,包括第二十一、二十二章,主要阐释公共组织创造力含义、特征及其培育;公共组织变革的经典模式及其关键性问题。全书内在逻辑结构合理,比较系统地阐释了公共组织行为的动机、发生、发展及可能结果。

在本书出版之际,我要感谢福州大学经济与管理学院历届行政管理专业和劳动与社会保障专业研究生。从2006年以来,我就一直承担公共管理类研究生课程公共组织行为学的教学任务,从承担这一教学任务以来,编写一本公共组织行为学教材一直是我的一个愿望,从讲义到本书初稿,历届的研究生都或多或少地给予我很好的帮助与建议。福州大

学研究生院还给予教材立项资助,从某种程度上也促使我必须完成这项工作。

本书无疑是集体智慧的结晶。林加扬、蔡吴玮参加了本书部分章节的撰写;卢馨蕾、陈丽香、李碧媛、李碧箫、姜辽、吴彬娜、吴凤真、薛琳、池丽辉、王鹤云、郑锦鸿、刘晓霖、蒋麓、陈丽娟、朱楠、郑婉菁、周宇、郑轲骏、郑直、韩盼等参与了讨论,周宇、黄妍还帮助文稿校对。清华大学出版社的编辑严格把关、细心编校,保证了本书的面世。福州大学陈晓云教授对书中量表及其数据处理提出许多宝贵建议。对他们所付出的辛勤劳动,我深表敬意和感谢。同时,在本书的写作过程还参考了大量相关文献,在此,对所引用的作者们表示感谢!

虽然本书文稿有经过多次讨论与修改,但仍然深知没有充分吸收学界最新研究成果,也没有将一些公共管理实践中富有启发的优秀案例纳入教材中,定有不足与偏颇之处,敬请读者与专家予以指正。

编 者

目 录

第一部分 公共组织行为研究基础

第一章 认识公共组织——性质、类型与结构	3
第一节 组织概述	4
一、组织的概念	4
二、组织的基本特征与构成要素	6
三、组织的类型	8
四、组织的结构	9
五、组织的基本作用	10
第二节 公共组织概述	11
一、公共组织的含义	11
二、公共组织的构成要素	12
三、公共组织的基本属性与分类	14
四、公共组织的结构	15
第三节 公共组织与私营组织的比较	18
一、所面临的外部环境差异	19
二、与外部环境的互动方式及程度差异	20
三、组织内部结构与程序	21
【本章小结】	22
【关键术语】	22
【思考与练习】	22
【推荐读物】	23
第二章 公共组织行为学的理论基础	24
第一节 公共组织行为学的兴起	25
一、从组织管理学到组织行为学	25
二、从人事管理学到人力资源管理	26
第二节 公共组织行为学的学科基础	26
一、心理学	27
二、社会学	27

三、管理学	27
四、人类学	27
五、政治学	28
六、伦理学	28
第三节 公共组织行为学的思想基础	28
一、古典科学管理时期的组织理论	28
二、行为科学管理时期的组织理论	30
三、系统科学管理时期的组织理论	32
四、公共组织理论的新发展	33
【本章小结】	35
【关键术语】	35
【思考与练习】	35
【推荐读物】	36
第三章 公共组织行为学的研究假设、方法与框架	37
第一节 公共组织行为学的研究假设	38
一、人性假设	38
二、组织的假设	40
三、公共组织行为研究假设	40
第二节 公共组织行为学的研究方法	41
一、实验研究法	42
二、文献研究法	42
三、访问调查法	42
四、问卷调查法	43
第三节 公共组织行为学的研究框架	43
【本章小结】	45
【关键术语】	45
【思考与练习】	45
【推荐读物】	45
第二部分 公共组织个体行为研究	
第四章 认识、评价与管理自己	49
第一节 认识和评价自己	50
一、自我认识和评价的意义	50
二、如何正确认识和评价自己	51
第二节 自我管理	54
一、自我管理的影响因素	54

二、如何进行自我管理	58
【本章小结】	61
【关键术语】	62
【思考与练习】	62
【推荐读物】	62
第五章 价值观、态度与工作满意度	63
第一节 价值观及其类型	64
一、价值观的定义	64
二、价值观的重要性	64
三、价值观的类型	65
四、跨文化价值观	67
五、价值观、忠诚感和道德行为	67
第二节 态度	68
一、态度的定义	68
二、态度的类型	68
三、态度与一致性	70
四、认知失调理论	70
五、态度调查	71
第三节 工作满意度及其测量	71
一、工作满意度的影响因素	72
二、工作满意度的维度	72
三、工作满意度的检验途径	74
第四节 工作满意度与工作绩效	77
一、工作满意度与组织绩效的关系	77
二、工作满意度与组织公民行为	78
三、工作满意度与民众满意度	79
【本章小结】	79
【关键术语】	79
【思考与练习】	79
【推荐读物】	80
第六章 公共部门组织承诺	81
第一节 公共部门组织承诺的内涵	82
一、组织承诺的内涵	82
二、公共部门组织承诺的概念	83
三、公共部门组织承诺的重要性	83
第二节 公共部门组织承诺的结构	84

一、组织承诺的结构	84
二、公共部门组织承诺的结构	86
第三节 公共部门组织承诺的测量变量	87
一、公共部门组织承诺的前因变量	87
二、公共部门组织承诺的后果变量	87
三、公共组织承诺的测量研究现状	89
第四节 公共部门组织承诺的影响因子	90
一、个体因素	90
二、组织因素	91
三、社会因素	91
第五节 公共部门组织承诺研究成果运用	92
一、研究成果在公共部门人力资源管理中的运用	92
二、公共组织承诺的培养	93
【本章小结】	93
【关键词语】	93
【思考与练习】	94
【推荐读物】	94

第七章 个体知觉与自我效能感

第一节 知觉概述	96
一、知觉的概念	96
二、知觉的过程	96
三、知觉的特性	97
四、影响知觉的因素	100
五、知觉的分类	101
六、知觉的重要性	102
第二节 社会知觉及社会知觉偏差	103
一、社会知觉的概念	103
二、社会知觉的特征	103
三、社会知觉的分类	104
四、影响社会知觉的因素	106
五、社会知觉过程中常见的偏差	106
六、社会错觉产生的原因	109
七、社会知觉的归因理论	109
第三节 自我效能感	112
一、自我效能感的概念	112
二、自我效能感的特征	112
三、自我效能感的结构	113

四、自我效能感的来源	114
五、自我效能感的作用机制	115
六、自我效能感的培养途径	116
第四节 知觉理论在公共组织管理中的应用	117
一、知觉在公共组织管理中的重要性	117
二、社会知觉在公共组织管理中的重要性	118
三、集体效能感在公共组织管理中的重要性	120
【本章小结】	122
【关键术语】	122
【思考与练习】	123
【推荐读物】	123
第八章 公共服务动机过程理论	124
第一节 动机的内涵	125
一、动机的概念	125
二、动机的种类	126
三、影响动机产生的因素	127
第二节 动机理论	127
一、早期的动机理论	127
二、当代动机理论	129
三、公共服务中动机理论面临的困境与挑战	132
第三节 公共服务动机理论	133
一、公共服务动机的内涵、类别及结构	134
二、公共服务动机的检验途径与测量工具	138
第四节 公共服务动机测量与运用	140
一、公共服务动机测量量表的结构维度	140
二、公共服务动机测量量表的信度及效度分析	142
三、基于样本数据公共服务动机的统计分析	142
四、公共服务动机实证研究的结论	146
五、公共服务动机实证研究结论的可能性应用	146
【本章小结】	148
【关键术语】	148
【思考与练习】	148
【推荐读物】	148
第九章 公共组织中的压力管理	149
第一节 压力的特征与种类	150
一、压力的含义	150

二、潜在压力变成现实压力的两个必备条件	150
三、压力的种类	151
第二节 压力的影响与成本	151
一、生理症状	152
二、心理症状	152
三、行为症状	152
第三节 公共管理者压力的来源	153
一、环境因素	153
二、组织因素	154
三、个人因素	157
第四节 应对与管理压力	157
一、个人解决途径	158
二、组织途径	159
【本章小结】	162
【关键术语】	162
【思考与练习】	162
【推荐读物】	163

第三部分 公共组织群体行为研究

第十章 理解群体与群体行为	167
第一节 群体概述	168
一、群体的概念	168
二、群体的特征	168
三、群体的功能	169
四、群体与个体、组织的关系	170
第二节 群体的类型	170
一、初级群体与次级群体	170
二、实属群体与参照群体	171
三、内群体与外群体	171
四、正式群体与非正式群体	171
第三节 影响群体行为的因素	172
一、群体决策质量的好坏	172
二、群体冲突水平的高低	173
第四节 群体发展与互动过程	174
一、群体发展阶段模型	174
二、加入群体的理由	175
第五节 群体凝聚力	176

一、影响群体凝聚力的因素	176
二、群体凝聚力、绩效规范与群体产出率之间的关系	177
【本章小结】	177
【关键术语】	178
【思考与练习】	178
【推荐读物】	178
第十一章 团队建设及其应用	179
第一节 工作团队及其作用	180
一、团队	180
二、团队的基本类型	181
三、团队的作用	182
第二节 团队发展的五阶段模型	183
一、形成阶段	184
二、震荡阶段	184
三、稳定阶段	185
四、运行阶段	185
五、解体阶段	185
第三节 有效团队建设	186
一、团队建设	186
二、高效团队的特征	186
三、高效团队的影响因素	187
四、高效团队构建的途径	190
第四节 公共部门的团队建设	191
一、公共部门采用团队管理的原因	192
二、公共部门团队成员的激励	193
三、公共部门团队的学习	194
【本章小结】	195
【关键术语】	195
【思考与练习】	195
【推荐读物】	196
第十二章 公共组织中的决策	197
第一节 决策与公共决策	199
一、决策与公共决策的含义	199
二、公共决策主体系统	201
三、公共组织中决策的地位	204
第二节 公共组织与私人组织决策的比较	205

一、决策主体不同	205
二、目标不同	206
三、公共组织决策评估的复杂性	206
四、公共决策影响力的多样化	207
五、决策群体利益的交叉性	207
六、公共决策的公共价值性	207
第三节 公共组织决策的复杂性	208
一、事实与价值的关系	208
二、自组织系统的功能发挥	209
三、自发性、诱导性与强制性的交叉	210
第四节 公共组织决策模型	210
一、理性模型和有限理性模型	210
二、渐进模型	211
三、组织过程模型	212
四、政府政治模型	212
五、精英模型	213
六、集团模型	214
第五节 公共组织决策的有效技能	214
一、焦点小组访谈	215
二、头脑风暴法	215
三、成本效益分析法和成本效能分析法	216
四、名义小组技术	217
五、电子会议	217
【本章小结】	218
【关键术语】	218
【思考与练习】	218
【推荐读物】	218

第十三章 公共组织中的领导

第一节 领导与管理的比较	220
一、领导	220
二、管理	221
三、领导与管理的区别	221
第二节 领导的传统观点与现代观点	222
一、领导的传统观点	222
二、领导的现代观点	225
第三节 公共服务中的领导素质和结构	229
一、公共服务中的领导素质	229

二、公共服务中的领导结构	231
第四节 发展公共管理者的领导技能	233
一、加强个人修养	233
二、善于学习,不断创新	233
三、重视实践锻炼	233
四、有效地收集反馈信息	234
五、科学授权	234
六、巧妙安排时间	235
七、激励被领导者,凝聚人心	235
八、学会多维思考	236
九、重视宏观谋略能力的培养	236
十、培养危机管理意识	237
【本章小结】	237
【关键术语】	237
【思考与练习】	237
【推荐读物】	238
第十四章 公共权力与公共权力场	239
第一节 权力与公共权力的概念	240
一、权力的含义	240
二、领导与权力的对比	241
三、权力的基础与来源	242
四、权力与权术	242
五、公共权力的含义	243
第二节 现实中的公共权力	245
一、依赖性:权力的关键	245
二、权力的潜规则	246
三、唐斯定律	247
四、弱者的权力	248
第三节 政治活动:行动中的权力	249
一、政治活动的含义	249
二、政治活动与权力的关系	250
第四节 公共权力的异化及其控制	250
一、公共权力异化的含义	250
二、公共权力异化的表现	251
三、公共权力的监督:防止和控制权力的异化	251
【本章小结】	254
【关键术语】	254

【思考与练习】	254
【推荐读物】	255
第十五章 信息、信息控制与公共领域的有效沟通	256
第一节 沟通的基本原理	257
一、沟通的内涵	257
二、沟通的功能	258
三、沟通的过程	260
四、沟通的类型	262
第二节 公共信息与不确定性	263
一、信息与公共信息	263
二、公共信息的特征与不确定性	264
三、公共信息资源的价值	266
第三节 公共领域的有效沟通	268
一、公共信息的沟通与控制	268
二、公共部门有效沟通的障碍	269
三、促进公共部门有效沟通的意义	271
四、促进公共部门有效沟通的途径	272
【本章小结】	275
【关键术语】	275
【思考与练习】	275
【推荐读物】	275
第十六章 公共组织冲突管理	276
第一节 公共组织冲突概述	277
一、公共组织冲突的定义	277
二、公共组织冲突的特征	278
三、公共组织冲突的表现形式	279
第二节 公共组织冲突的根源	280
一、组织冲突的根源	280
二、公共组织冲突的根源	281
第三节 公共组织冲突的发展过程	283
一、公共组织冲突的潜伏阶段	283
二、公共组织冲突的认知阶段	284
三、公共组织冲突的行为意向阶段	284
四、公共组织冲突的行为表现阶段	284
五、公共组织冲突的结果阶段	285
第四节 公共组织冲突的正面价值发现	285