



高等学校**应用型特色**规划教材

经管系列

组织行为学概论

Organizational Behavior

主 编 赵应文

副主编 汪 成 胡乐炜



赠 送
电子课件

清华大学出版社



高等学校应用型特色规划教材 经管系列

组织行为学概论

主 编 赵应文

副主编 汪 成 胡乐炜

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书综合了国内外有关组织行为学研究的各种学术理论,全面反映了当前组织行为学理论发展的最新成果,阐述了许多新观点和新见解,具有较高的学术价值。

全书共分十三章,具体包括:绪论、组织行为学的历史发展、个体行为、人性假设、群体行为、组织行为、领导行为、决策行为、激励行为、沟通行为和控制行为。

本书内容丰富生动,涉及范围广泛,深入浅出,实用性强,对相关理论与实务问题进行了有益的探讨;书中的每一章都编写了相关案例,并附有案例分析思考题。

本书可作为高等院校经济管理、行政管理类专业及其他专业的管理类课程的教材,也适合从事管理工作的人员学习和参考。

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

组织行为学概论/赵应文主编.汪成,胡乐炜副主编. —北京:清华大学出版社,2011.4
(高等学校应用型特色规划教材 经管系列)
ISBN 978-7-302-25133-0

I. ①组… II. ①赵… ②汪… ③胡… 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(2011)第 047004 号

责任编辑:温 洁

封面设计:杨玉兰

版式设计:北京东方人华科技有限公司

责任校对:周剑云

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

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

印 刷 者:北京市人民文学印刷厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:25.75 字 数:556千字

版 次:2011年4月第1版 印 次:2011年4月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.00元

产品编号:040961-01

出版说明

应用型人才是指能够将专业知识和技能应用于所从事的专业岗位的一种专门人才。应用型人才的本质特征是具有专业基本知识和基本技能,即具有明确的职业性、实用性、实践性和高层次性。加强应用型人才的培养,是“十一五”时期我国教育发展与改革的重要目标,也是协调高等教育规模速度与市场人才需求关系的重要途径。

教育部要求今后需要有相当数量的高校致力于培养应用型人才,以满足市场对应用型人才需求量的不断增加。为了培养高素质应用型人才,必须建立完善的教学计划和高水平的课程体系。在教育部有关精神的指导下,我们组织全国高校的专家教授,努力探求更为合理有效的应用型人才培养方案,并结合我国当前的实际情况,编写了这套《高等学校应用型人才特色规划教材 经管系列》丛书。

为使教材的编写真正切合应用型人才的培养目标,我社编辑在全国范围内走访了大量高等学校,拜访了众多院校主管教学的领导,以及教学一线的系主任和教师,掌握了各地区各学校所设专业的培养目标和办学特色,并广泛、深入地与用人单位进行交流,明确了用人单位的真正需求。这些工作为本套丛书的准确定位、合理选材、突出特色奠定了坚实的基础。

◇ 教材定位

- 以就业为导向。在应用型人才培养过程中,充分考虑市场需求,因此本套丛书充分体现“就业导向”的基本思路。
- 符合本学科的课程设置要求。以高等教育的培养目标为依据,注重教材的科学性、实用性和通用性。
- 定位明确。准确定位教材在人才培养过程中的地位和作用,正确处理教材的读者层次关系,面向就业,突出应用。
- 合理选材、编排得当。妥善处理传统内容与现代内容的关系,大力补充新知识、新技术、新工艺和新成果。根据本学科的教学基本要求和教学大纲的要求,制定编写大纲(编写原则、编写特色、编写内容、编写体例等),突出重点、难点。
- 建设“立体化”的精品教材体系。提倡教材与电子教案、学习指导、习题解答、课程设计、毕业设计等辅助教学资料配套出版。



◆ 丛书特色

- 围绕应用讲理论，突出实践教学环节及特点，包含丰富的案例，并对案例作详细解析，强调实用性和可操作性。
- 涉及最新的理论成果和实务案例，充分反映岗位要求，真正体现以就业为导向的培养目标。
- 国际化与中国特色相结合，符合高等教育日趋国际化的发展趋势，部分教材采用双语形式。
- 在结构的布局、内容重点的选取、案例习题的设计等方面符合教改目标和教学大纲的要求，把教师的备课、授课、辅导答疑等教学环节有机地结合起来。

◆ 读者定位

本系列教材主要面向普通高等院校和高等职业技术学院，适合应用型人才培养的高等院校的教学需要。

◆ 关于作者

丛书编委特聘请执教多年且有较高学术造诣和实践经验的教授参与各册教材的编写，其中有相当一部分的教材主要执笔者是精品课程的负责人，本丛书凝聚了他们多年的教学经验和心血。

◆ 互动交流

本丛书的编写及出版过程，贯穿了清华大学出版社一贯严谨、务实、科学的作风。伴随我国教育的不断深入，要编写出满足新形势下教学需求的教材，还需要我们不断地努力、探索和实践。我们真诚希望使用本丛书的教师、学生和其他读者提出宝贵的意见和建议，使之更臻成熟。

清华大学出版社

前 言

在全社会以人为中心的时代，各级管理者做好人的管理，调动人的积极性、主动性和创造性是最重要的事情，也是提高工作效率的根本途径。组织行为学研究的是管理中人的行为问题，其宗旨就是通过探讨组织中人的行为规律，掌握引导人的行为的原则、方法和策略，提高管理的能力和水平，促进组织和员工的和谐发展，从而提高管理绩效。

作为管理学的基础学科和重要分支，组织行为学是在管理学发展的基础上，综合了心理学、人类学、社会学等学科的实践和理论，逐渐发展完善的。组织行为学是一门边缘交叉学科，内容丰富生动，涉及范围广泛，实证特色突出。本书综合了国内外有关组织行为学研究的各种学术理论，以个体行为、群体行为、组织行为、领导行为、决策行为、激励行为、沟通行为和控制行为等管理中必须涉及的行为为基本结构框架，力求比较全面地反映当前组织行为学理论的最新成果。

本书坚持理论和实际相结合的基本原则，在书中的每一章都编写了相关案例，并附有案例分析思考题。本书可作为高等院校经济管理、行政管理类专业及其他专业的管理类课程的教材，也适合从事管理工作的人员学习和参考。

本书由赵应文任主编，汪成和胡乐炜任副主编。参加本书编写的有武汉工业学院、武汉工业学院工商学院相关课程的教师。全书由赵应文提出编写大纲并统稿。具体编写分工如下：第一章：赵应文；第二章：汪成；第三、四章：赵应文；第五章：李振伟；第六、七、八、九、十、十一章：赵应文；第十二章：孙丽丽；第十三章：胡乐炜。

另外，本书还配有电子课件，以适应多媒体教学的需求。下载地址：www.tup.tsinghua.edu.cn。

在本书写作过程中，我们参考和借鉴了一些国内外组织行为学方面的有关成果，在此对有关专家、学者表示感谢。我们还要对武汉工业学院、武汉工业学院工商学院等高等院校的大力支持表示衷心的感谢。

由于编者理论水平有限和时间仓促，书中不足之处在所难免，真诚恭候各位读者、专家及各界人士的指正。

编 者

目 录

第一章 绪论	1	思考题	50
第一节 组织行为	1	本章案例	50
一、组织的含义与构成	1		
二、组织的分类与作用	3		
三、组织行为	5		
第二节 组织行为学的界定	7		
一、组织行为学的根据与理论基础	7		
二、组织行为学的研究内容和 学科性质	11		
三、研究组织行为学的意义	15		
第三节 组织行为学的研究原则与方法	17		
一、组织行为学研究的原则与过程	17		
二、组织行为学的研究方法	19		
三、组织行为学研究方法的应用	24		
本章小结	26		
思考题	26		
本章案例	26		
第二章 组织行为学的历史发展	28		
第一节 组织行为学的萌芽时期	28		
一、泰罗的研究	29		
二、法约尔的研究	32		
三、韦伯的研究	37		
第二节 组织行为学的成熟时期	39		
一、霍桑试验对组织行为的研究	40		
二、行为科学对组织行为的研究	43		
第三节 组织行为学的发展时期	46		
一、组织系统论的研究	47		
二、组织权变论的研究	49		
本章小结	50		
		第三章 个体行为(一)	53
		第一节 个体行为概述	53
		一、环境刺激行为	53
		二、心理支配行为	55
		第二节 知觉、社会知觉和行为	59
		一、知觉及特征	59
		二、影响知觉的因素	61
		三、社会知觉的概念与类型	64
		四、社会知觉的误区	67
		第三节 思维和行为	68
		一、什么是思维	68
		二、思维对行为的影响	69
		三、创造性思维和行为	70
		第四节 情感和行为	74
		一、情感的含义	74
		二、情感、情绪的功能和特征	74
		三、情绪情感的分类	75
		四、情绪、情感与管理	77
		第五节 意志和行为	79
		一、意志的内涵	79
		二、意志行为的特征	80
		三、意志过程的环节	81
		四、意志行为的管理	82
		第六节 挫折和行为	83
		一、挫折及其产生的原因	83
		二、挫折容忍力及其影响因素	84
		三、挫折后的反应	85
		四、正确处理和应付挫折	87



本章小结	88	一、主要内容	127
思考题	89	二、管理措施	127
本章案例	89	第二节 “社会人”的假设及管理	128
第四章 个体行为(二)	91	一、主要内容	128
第一节 个性概述	91	二、管理措施	129
一、个性及特征	91	第三节 “自我实现人”的假设及 管理	130
二、个性的组成部分	93	一、主要内容	130
三、个性的发展过程及影响因素	94	二、管理措施	131
四、个性与管理	95	第四节 “复杂人”的假设及管理	133
第二节 需要、动机和行为	97	一、主要内容	133
一、人的需要行为	97	二、管理措施	134
二、动机引起行为	101	第五节 东方的人性分析	135
第三节 态度与行为	103	一、Z 理论和文化人	135
一、态度及心理结构	103	二、我国的人性分析	137
二、态度的特性与功能	104	本章小结	138
三、态度的形成与改变	105	思考题	139
第四节 能力及行为	108	本章案例(一)	139
一、能力及种类	108	本章案例(二)	142
二、能力的差异及影响因素	109	第六章 群体行为	144
三、能力的管理运用	111	第一节 群体形成及类型	144
第五节 气质及行为	113	一、群体的特征及作用	144
一、气质的内涵	113	二、群体的形成	146
二、气质的分类	114	三、群体的类型	148
三、气质的管理运用	116	第二节 群体动力与群体行为	151
第六节 性格及行为	118	一、群体动力论的基本思路	151
一、性格及特征	118	二、群体规范与群体行为	152
二、性格的类型	120	三、群体压力与群体从众行为	154
三、性格与气质的比较	121	四、群体凝聚力与群体行为	156
四、性格的管理	122	五、群体士气与群体行为	159
本章小结	123	第三节 群体人际关系行为	161
思考题	124	一、什么是群体人际关系	161
本章案例	124	二、群体人际关系行为的分类	162
第五章 人性假设	126		
第一节 “经济人”的假设及管理	126		



三、群体人际关系行为的 影响因素	163	本章小结	202
四、群体人际关系行为的管理	166	思考题	203
第四节 群体冲突行为	168	本章案例	203
一、什么是冲突	168	第八章 组织行为(二)	206
二、群体冲突及分类	169	第一节 组织文化概述	206
三、影响冲突的因素	170	一、组织文化的概念和基本特点	206
四、冲突与管理	172	二、组织文化的结构及基本要素	208
本章小结	173	三、组织文化的性质	211
思考题	174	四、组织文化对组织行为的影响	212
本章案例	174	五、塑造组织文化的主要途径	213
第七章 组织行为(一)	177	六、组织文化与 CIS	215
第一节 组织结构及行为	177	第二节 学习型组织	215
一、组织结构设计的内容	178	一、学习型组织的含义和核心	216
二、组织结构对组织行为的 影响	179	二、学习型组织的特点	217
三、组织结构设计的规范	180	三、学习型组织对组织行为的 影响	219
四、组织结构形式与组织行为	182	第三节 学习型组织的建设	220
第二节 非正式组织行为	188	一、建设学习型组织的主要内容	220
一、非正式组织的概念及 形成原因	188	二、学习型组织理论的应用	229
二、非正式组织的特点	189	本章小结	232
三、非正式组织的分类	190	思考题	232
四、非正式组织的作用	190	本章案例	233
五、对非正式组织的管理	192	第九章 领导行为	238
第三节 组织变革及发展行为	193	第一节 领导行为概述	238
一、组织变革与组织发展的含义	193	一、领导行为及作用	238
二、组织变革与发展的征候	194	二、领导行为的分类	240
三、组织变革的步骤和过程	194	三、影响领导行为效果的因素	242
四、组织变革的类型	195	四、领导行为的影响力	243
五、组织变革、发展的动力和 阻力	198	第二节 领导行为理论	244
六、对变革、发展抵制行为的 管理	200	一、领导品质理论	245
		二、领导行为理论	246
		三、领导权变理论	249
		第三节 领导行为艺术	254

一、领导品质与领导方法	254	一、常用化激励术	327
二、领导艺术	256	二、人性化激励术	330
本章小结	265	三、参与化激励术	333
思考题	266	本章小结	337
本章案例	266	思考题	338
第十章 决策行为	268	本章案例	338
第一节 决策行为概述	268	第十二章 沟通行为	342
一、决策行为及特征	268	第一节 沟通行为概述	342
二、决策行为的分类	269	一、什么是沟通行为	342
三、影响决策行为的因素	274	二、组织沟通行为的意义和作用	343
四、决策的原则	276	三、沟通行为要素及过程	344
第二节 决策的过程与方法	277	第二节 沟通行为类型与网络	346
一、决策的过程	277	一、沟通行为的类型	346
二、决策的方法	281	二、沟通网络	352
第三节 决策实施行为	286	第三节 有效沟通行为的实现	355
一、决策实施与目标管理	286	一、什么是有效沟通行为	355
二、实施管理	291	二、有效沟通行为的障碍	356
三、评价管理	294	三、改善沟通的障碍， 实现有效沟通	363
本章小结	296	本章小结	367
思考题	297	思考题	368
本章案例(一)	297	本章案例(一)	368
本章案例(二)	298	本章案例(二)	369
第十一章 激励行为	303	第十三章 控制行为	371
第一节 激励行为概述	303	第一节 控制行为的目的与类型	371
一、激励行为及过程	303	一、控制与控制行为	371
二、激励行为的影响因素	306	二、控制行为的目的	373
三、组织激励行为的必要性	308	三、控制行为的类型	374
第二节 激励行为理论	310	第二节 控制行为的过程与原则	379
一、内容型激励理论	310	一、控制行为的过程	379
二、过程型激励理论	318	二、影响控制行为有效性的因素	383
三、综合型激励理论	324	三、有效控制的原则	384
第三节 激励行为艺术	327		



第三节 控制方法与艺术	386	思考题	395
一、控制的方法	387	本章案例	395
二、控制的艺术	393	参考文献	397
本章小结	394		



第一章

绪 论

学习目标

通过本章的学习，理解组织行为学的学科性质、理论体系、研究对象、研究内容、研究原则、研究方法和意义；把握组织行为及其特征、层次；掌握社会组织的含义，组织的构成要素、种类和作用。

关键概念

组织(Organization) 行为(Behavior) 组织行为(Organizational Behavior) 个体行为(Individual Behavior) 群体行为(Group Behavior) 组织结构(Organizational Structure) 组织行为学(Organizational Behavior) 观察法(Observation Approach) 实验法(Experiment Approach) 调查法(Investigating Approach) 测验法(Exam Approach)

人的各种活动，包括经济活动、政治活动、社会活动、生产活动、营销活动等，都会以组织的形式出现。人的活动离不开组织，没有人参与的组织也不成其为组织。组织对我们的事业和生活有着广泛的影响。

组织也是一切管理的载体。无论是公共行政管理，还是企业、事业管理，都同组织联系在一起。只要有管理的地方，肯定有组织，绝不可能存在着离开组织的管理；同样，只要有组织，肯定需要管理，也不可能存在着没有管理的组织。

组织行为学是研究各种组织中人的心理和行为规律性的一门学科，是现代管理科学理论体系中重要的基础和分支。要学习组织行为学，首先必须了解组织行为。

第一节 组 织 行 为

组织行为是在社会组织中产生的。在了解组织行为之前，要知道什么是组织。

一、组织的含义与构成

1. 组织的含义

组织也叫社会组织，它是人们为达到共同的目标，有序地形成的一个动态的、系统的

社会共同体。我们可以从以下几方面理解组织的含义。

1) 组织是由互动的个人组成的人群集合体,是社会单元或社会实体

组合是社会组织的存在形式,而其本质则是人们之间的分工与合作。由于这种组合规模较大,且要高效率地完成既定目的,因此人们之间的分工、合作常常需要严格的、较为正式的规则来协调。这样看来,社会组织又是按着正式规则运行的分工、合作体系。

2) 组织具有明确的共同目标

组织的主要特征是为了达成某一特定的目标,在分工协作的基础上,各自有着明确的任务,在不同的权力配合下,扮演不同的角色。因此,可以说,组织就是对各种不同角色的组合工作。

3) 组织通过一定的职权关系和规章制度形成了较稳定的内部结构和层次

组织是通过群体努力完成特定目标的社会创造物,它既要求人和物的和谐,更要求人和人的和谐。因此,人是组织的核心,人赋予组织意义。例如,如果一个企业的全部员工都离开企业而又没有人接替,那么,这个企业也不成其为组织了。

4) 组织既有着明确的边界,又是对外开放的,组织与周围社会环境发生相互作用

一方面,组织适应于外在目标的需要。如企业组织的存在是为顾客生产产品或提供服务,教育机构的存在是为人们提供教育,医院的存在是为病人提供健康服务等。另一方面,组织和外在环境之间进行着人、财、物、信息的交流,以保证组织的正常运转。

2. 组织的构成

1) 一定数量的成员

这是组织存在和发展的先决条件。但每个组织对其成员都有一定的资格要求,并非任何人只要愿意都可以成为其成员。一个人要成为某个组织的成员,首先要具备这个组织所需要的条件,然后还要履行一定的手续,才能进入组织内部,成为正式的组织成员,在其中获得某个角色地位。因此,现代社会组织都具有明确的边界。一个社会组织的成员数量到底有多少,并无限定,小到两人小组,大到千万人的政党组织。这些不同性质的社会组织,对成员的要求也相距甚远。有的对资格要求十分严格,有的则较为宽松;有的加入手续十分烦琐,有的则比较简单。

2) 特定的活动目标

目标是社会组织最重要的构成要素,它决定着组织的性质、发展方向和规模。组织成员参与组织的动机可能有很大差别,但他们最终都要统一到共同的组织目标之下。同时,组织目标要能够集中体现他们的共同愿望与利益。特定的组织目标是社会组织存在的依据,指示着组织活动的方向。

3) 明确的行为规范

不以规矩,不成方圆。规范是社会组织内成员互动的基础,它指导个人和团体在面临各种情况时如何思考和行动。社会组织由于其特有的目标,以及内部精细的社会分工,要

把各自独立的行动有机地结合起来,就必须制定严格、明确的社会规范,包括本组织的性质、目标、任务、组织原则、组织成员的地位与角色、权利与义务以及组织活动的规则等。

4) 地位分层体系

任何组织内都有一套地位分层体系,地位是指人们在社会关系中所处的位置。社会组织为了有效地实现其特定目标,就必须对其成员进行合理配置,在纵向上形成由决策者、管理者和执行者构成的一种支配——服从的层级体系。

5) 物资设备

一定的物资设备是一个组织开展活动所必需的物资基础,包括资金、技术、机器、厂房、办公场所等。不同的社会组织需要不同的物资设备,但不管怎样,一个组织要正常运转,就必须要有相关的物资设备来支持。

二、组织的分类与作用

1.组织的分类

社会组织的种类是多种多样的,依据不同的标准可以将社会组织划分为不同的类型。

1) 根据组织的目标和功能的分类

根据组织的目标和功能可将社会组织划分为以下四类:

(1) 经济生产组织。这种组织的功能是进行生产、制造产品,为社会提供物质财富,最典型的就是实业公司,它不仅限于物质生产,同时也发挥着服务性、福利性等功能,工厂、商店等都属于经济生产组织。

(2) 政治目标组织。这种组织的功能是保证社会实现其目标并实施社会的权利配置,最大限度地发挥社会的能力,主要包括政府机关、政党等。

(3) 整和组织。其功能是调整社会体系各部分的关系,维持社会正常秩序,涉及调解冲突和指导动机,使社会各部分彼此配合,形成和谐的环境。如法院、公安局、司法部门等属于整和组织。

(4) 模式维持组织。其是指具有“文化”、“教育”、“揭示”功能,以维持现存社会体系的运转的组织,如教会、学校等。模式维持组织的目标取向是对社会文化模式的“维护”。

2) 根据组织目标与受益者之间的关系分类

根据组织目标与受益者的关系可将社会组织划分为以下四种类型:

(1) 互利组织。这类组织的目标是使组织所有参与者都受益,这种组织的成员是由于兴趣而结合在一起的,如各种党派、俱乐部、群众团体等。

(2) 服务性组织。这种组织的目标是使与该组织接触的顾客受益。如医院使病人受益、

学校使学生受益、律师事务所使委托人受益等。

(3) 赢利性组织。这类组织的目标是纯粹获取经济效益，组织经营者和所有者的利益依靠与其他组织竞争、提高工作效率获得，如企业等。

(4) 公益性组织。公益性组织的目标是使公众都受益，不仅限于与该组织直接接触者，如军队、警察、税务局和科研机构等。

3) 根据组织对其成员的控制方式分类

根据组织对其成员的控制方式可将社会组织划分为以下三种类型：

(1) 强制性组织。这种组织以暴力为手段，用强迫的方法控制其成员，如监狱、集中营、精神病院等。

(2) 规范性组织。这种组织对成员的控制以内化的规范为主，即成员自动地遵守规范，如宗教组织。规范性组织也可包括自愿性组织。

(3) 功利性组织。这种组织以报酬作为控制其成员的手段，如工业组织、商业公司。

另外，还可以根据组织人数的多少将组织分为小型、中型、大型、巨型组织等类型。

我国一般根据社会组织的性质和职能，将社会组织划分为政治组织、经济组织、文化组织、宗教组织和群众组织等类型。

2. 组织的作用

1) 组织能满足人的生产和生活需求

组织之所以得以产生、存在和发展，最重要的原因是组织能满足人的生产和生活需求。首先，组织的形成强化了分工和协作，使人类的生产效率得到提高，推动了生产力的发展。其次，在生产发展的基础上，满足了人类的各种生活需要。

2) 组织能满足人的心理需求

个人加入一个组织，除了能满足自己的生产和生活需求外，同时也是为了满足其心理上的种种需求。人的心理倾向具有趋同性。个人为避免恐惧、孤独和失望，进入一个组织，可以获得某种安全感，以得到心理上的平衡。如果一个人经常与组织中的其他成员进行争论、交换意见，可以增强自信心。人在组织中也可以达到与人联系交往的目的，获得友谊和支持帮助。如果一个人在组织工作中取得成功，可受到奖励，获得鼓励，受到所在组织及成员的尊重和认可，从而可以获得满足感、自豪感，可以促进他们健康个性的形成。

3) 组织能满足个人价值实现的需求

随着科技的发展，生产社会化程度越来越高，专业化越来越强，人对组织的依赖性也越来越强。不管工作性质是单独性的，还是合作性的，都离不开组织的支撑。一个人可能通过自己的奋斗取得某一项成果，但作为终身的事业发展，最终还是要汇入组织的总体目标之中的。

个人价值要通过组织的经济价值和社会价值来实现。一个工程师开发出很有价值的科研产品，如果投向市场，需要大批的人力和财力，而他个人是无法承担的。但是组织可以

帮助其进行科学论证,通过金融系统融资,组织科技人员进行产品进一步开发,组织营销人员调查和开拓市场。当产品占领了市场,赢得了顾客,公司取得了经济效益的同时,也实现了社会价值。这时,这个工程师才算真正实现了个人的价值。

三、组织行为

组织对我们的工作、生活具有广泛的影响,大多数人会作为组织的一员而度过工作、生活的大部分时间。同时,人们在组织中极少完全单独工作,如果要完成目标,组织成员就必须在工作中合作并协调他们之间的活动,人们在一起工作的形式还是小组、部门、委员会这些组织形式。因此,一方面,组织作为社会的创造物或发明物,影响其成员的思想、感情和行为;另一方面,组织的各个成员的行为方式及其绩效又会影响组织的绩效。组织在我们的生活中有着重要的作用。

组织行为是组织内部要素的相互作用以及组织与外部环境相互作用过程中形成的行动和作为。

1. 组织行为的特征

1) 目标性

组织行为都具有明确而又具体的目标性。一切社会组织都有自己特定的目标,组织的所有行为都是围绕着这一目标展开的。如工厂的目标是生产社会所需要的产品,工厂组织的行为就是围绕着产品而展开的产、供、销一系列行为;学校的目标是培养社会所需要的人才,学校组织的行为就是围绕着学生而展开的一系列教育行为。

从这一意义上讲,组织行为就是目标行为。组织目标是组织奋斗的目的,是组织一切行为的总导向,是组织存在的价值体现,是衡量组织有效性的基本依据之一。组织目标确定之后,在外部条件具备的情况下,组织成员的努力就成了组织目标实现的关键。组织目标的实现靠组织成员的努力。组织成员对组织目标的影响主要是通过他们对组织目标的认同、完成组织目标的技能、敬业和努力来实现的。组织要使组织成员对组织战略目标认同,必须进行目标教育。组织战略目标既是对员工的利益吸引,也是对成员的行为导向。一个组织就是一个利益共同体,组织成员首先有对共同利益的认同,才有进一步对组织目标的认同。而组织的目标教育是实现目标的保障。组织确立了目标,还要让员工了解目标是什么。了解了目标,还要有实现目标的技能,否则,对组织的贡献、获得社会利益也是一句空话。要实现组织目标,归根结底是靠组织中每个人的共同努力,充分发挥每个人的潜能,调动每个组织成员的积极性,提高每个人的自信心,增强每个人的责任感。

2) 秩序性

任何组织都有其特定的秩序。这种秩序是围绕某一特定目标加以精心设计的。因此,组织行为具有显著的秩序特征。

首先,组织有一个复杂而正式的结构。社会组织一般都具有一定规模。为了高效有序地完成目标,就要有一个正式的结构,以保证组织内部分工有序、职责分明,各成员、各部门得以协调一致地行动。

其次,在一定的组织结构基础上,社会组织内部通常被划分为不同的层次和部门。如一个企业内,上设经理室,下设采购部、生产部、销售部等,各部门各司其职,这样,整个组织行为才能快速高效运作。

再次,为了保证组织秩序行为的形成和正常持续,组织必须制定一系列的规章制度、行为规范。

而组织形成秩序的中心是有一个权力核心。组织权力核心用以指挥组织成员的行为,以促进组织目标的实现,这些权力核心还要不时地考核组织的绩效,必要时调整组织秩序以增加效率。

3) 高效率性

社会组织不同于初级社会群体,它实际上是人类为了追求高效率而创造出来的一种工具。因此,社会组织的行为从根本上说是理性的,具有高效率性。

首先,在社会组织中,一切以组织整体功能的合理高效为基础,组织成员间的行为多以对事不对人的原则进行。这种状况使组织的活动中,奉行事本主义,非人格化的特征比较严重。

其次,不像初级社会群体中成员不可代替,组织成员是可以代替的。社会组织是由无个性的职位构成的,而不是由有个性的人组成的。当一个职位由于某种原因空缺时,很容易就能找到相应的人员来补足。因此,组织管理中可以实行成员的淘汰,对不胜任的成员通过轮训、降职、撤职的方式加以更换。

社会组织行为相对于初级社会群体行为最大的两个特点就是高效率和非人格化。这两个特点使人们一方面感觉到社会组织的存在是生产和生活发展的需要;另一方面又感觉社会组织不需要成员全部个性以及感情的投入,并把人看成物的非人格性。

但是,随着管理实践的不断发 展,社会组织行为有朝着本性和人本性统一发展的倾向,既强调高效率行为又注重以人为本。

2. 组织行为的层次

组织是由个人和群体组成的,因此,组织行为有以下三个不同的层次:

(1) 个体行为是单个人的行为,是个人在内在心理和外环境驱使下形成的行动和作为。个体行为是构成组织行为的最基本单位,是组织行为学研究的起点。个体行为包括不同个体心理因素下的行为、不同环境刺激下的个体行为、不同类型的个体行为等。

(2) 群体行为以群体中的个体行为为基础,但是群体行为并不是个体行为的简单叠加,而是一种群体人际行为和工作行为的综合表现。群体行为包括不同类型群体的行为、群体决策行为、群体冲突行为、群体一致行为以及非正式群体行为等。