

企业文化丛书

组织行为学概论

孔祥勇 邱忠平

赖湧流 伞庆荣 编著

广东高等教育出版社

企业文化丛书

组织行为学概论

孔祥勇 邱忠平 编著
赖湧流 伞庆荣

广东高等教育出版社

组织行为学概论

孔祥男 邱忠平 编著
赖涌流 李庆荣

广东高等教育出版社出版

广东省新华书店经销

印刷厂印刷

787×1092毫米32开本 10.75印张216千字

1990年5月第1版 1990年5月第1次印刷

印数1—10000册

ISBN 7-5361-0468-5/F·59

定价：4.50元

科学虽然已用于改变人的自然环境，却还没有认真地用于研究人类行为……一旦我们了解人究竟像什么样儿，那时我们就能用科学方法去控制环境和个人，使每个人都得到最大幸福。

——杜威

序

组织行为学，是在本世纪60年代在美国新兴起的一门现代管理科学，是行为科学在组织管理领域内的应用和发展。组织行为学主要研究组织环境中人的行为及其规律，其目的在于提高管理人员理解和控制人的行为的能力，以便更合理地使用人力资源，更有效地达成组织目标。因此，组织行为学既有理论价值，又有应用价值。

就组织行为学这一学科的内容和体系而言，它正处于形成和发展之中，尚待成熟。但是，随着管理理论和方法从传统的以“物”为中心向现代的以“人”为中心的转变，随着人这一生产力中最积极最活跃的因素的价值日益受到重视，随着人作为管理的核心地位的重新认定，组织行为学这门以“人的行为及其规律”作为其研究对象的学科，必将会日益受到人们的重视，并不断得到发展和完善。

目前，我国正处于开放改革的时代，与发达国家相比，不仅在技术这一“硬件”上比较落后，而且在管理这一“软件”上也同样地落后。要“振我中华，兴我华夏”，要使我我国跻身于世界强国之列，屹立于世界民族之巅，就必须引进发达国家的先进的技术手段和与之相应的先进的管理方法。关于这一点，毛泽东同志早就清楚地指出：“外国资产阶级的一切腐败制度和思想作风，我们要坚决抵制和批判。但是，这并不妨碍我们去学习资本主义国家的先进的科学技术和企业管理方法中合乎科学的方面。”^①近些年来，我国知识

^①《毛泽东选集》第5卷，第287页。

界已翻译出版了大量关于管理科学的著作，其中也包括组织行为学。但是，我国知识界自己所撰写的组织行为学方面的书籍还很少，特别是以马克思主义为指导，有批判地借鉴西方管理理论，分析我国企业状况的，则更少。从这个意义上讲，奉献给读者的这本《组织行为学概论》，由于较好地从理论和实践相结合的角度论述其原理原则，并将科学性、实用性和可读性融为一体，故而不失为一本颇有参考价值的力作。

当然，任何新生事物都不会是十全十美的，本书也难免有其不足之处。我相信，随着作者科研工作的深化，教学实践经验的升华，必将编写出更高水平、更具中国特色，更受读者欢迎的教材，为我国管理科学的发展，为我国社会主义现代化建设，做出新的贡献！

中国心理学会副理事长 车文博教授

1990年3月1日于长春吉林大学

目 录

序.....	车文博
第一章 组织行为学概述.....	1
第一节 组织行为学的研究对象和范围.....	1
第二节 组织行为学的学科性质和基础.....	5
第三节 研究和学习组织行为学的意义.....	10
第二章 研究的原则、程序和方法.....	18
第一节 研究的一般原则.....	18
第二节 研究的一般程序.....	23
第三节 研究的具体方法.....	26
第三章 个体行为的一般知识.....	35
第一节 行为的涵义和特点.....	35
第二节 行为的影响因素.....	40
第四章 知觉与行为.....	51
第一节 知觉的概述.....	51
第二节 社会知觉.....	57
第三节 影响知觉的因素.....	61

第四节	知觉的心理效应·····	68
第五节	知觉的归因·····	70
第五章	态度、情绪与行为·····	76
第一节	态度与行为·····	76
第二节	情绪与行为·····	82
第六章	激励及其理论·····	89
第一节	激励及其在管理上的重要性·····	89
第二节	内容型激励理论·····	93
第三节	过程型激励理论·····	103
第四节	挫折理论·····	111
第七章	团体行为概述·····	118
第一节	团体的概念和特征·····	118
第二节	团体的分类·····	122
第三节	团体的功能·····	126
第四节	团体的形成·····	131
第八章	团体的规范和压力·····	134
第一节	团体的规范·····	134
第二节	团体的压力和顺从·····	136
第九章	团体的沟通·····	142
第一节	沟通的一般概述·····	142

第二节	沟通的类型	146
第三节	沟通的障碍及其防治	154
第十章	团体人际关系分析	160
第一节	人际关系概述	160
第二节	影响人际关系的因素	166
第三节	人际关系的测量	170
第十一章	合作与竞争	190
第一节	合作与凝聚力	190
第二节	竞争与冲突	201
第十二章	领导行为分析	207
第一节	领导行为概述	207
第二节	领导的理论	215
第十三章	决策行为分析	234
第一节	决策的一般概述	234
第二节	决策过程分析	242
第三节	影响决策的因素	251
第四节	集体决策的分析	257
第十四章	组织及其设计	268
第一节	组织的一般概述	268
第二节	组织目标和结构	272

第三节	组织理论与设计.....	276
第十五章	组织变革和发展.....	289
第一节	组织变革和发展的一般概述.....	289
第二节	组织变革和发展的措施.....	300
第十六章	绩效的考评.....	312
第一节	绩效考评的一般概述.....	312
第二节	考评的层次和依据.....	315
第三节	考评方法和效果.....	318
主要参考书目		328
后 记		331

第一章 组织行为学概述

本章主要探讨组织行为学是怎样的一门学科这一问题。为了回答这一问题，我们将从以下几个方面加以诠释：一、组织行为学的研究对象和范围；二、组织行为学的学科性质和基础；三、研究和学习组织行为学的意义。

第一节 组织行为学的研究对象和范围

每一门学科都有自己特定的研究对象，以及为该对象所规定下的特定研究范围，组织行为学作为一门学科，当然亦不例外。

一、组织行为学的研究对象

组织行为学作为一门新兴起的管理学科，其内涵和外延都处在发展变化之中。因此，在其研究对象方面也存在着颇多争议。有的学者强调其对象是组织中的个人的行为；另有学者强调其对象是组织中的人际关系或团体行为；还有的学者强调其对象是组织的设计和发展的组织行为。真可谓见仁见智，莫衷一说。

近些年来，系统科学的观念已为人们普遍接受。从系统观点审视组织行为学的研究对象，很显然，无论组织中个人的行为、团体的行为和组织的行为，都可被看作“组织中人的行为”这一系统的构成部分或亚系统。系统观念的引入，使

组织行为学的学者们在关于研究对象上的争议减少了，相反出现了融合和统一的看法。

美国巴布森学院的院长威廉·迪尔教授认为：“组织行为学是一门应用社会科学。它研究在一个工作组织中，个人、团体和组织的行为问题。”^①美国的杜布林教授在他编著的《组织行为学原理》一书中写道：“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、整个组织及其与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。”^②

我们认为，上述两位学者的看法基本上是一致的。他们的看法概括地反映出组织行为学这门学科所要研究的本质的内容，因而是可取的。但我们又认为，上述两位学者的看法也有不足之处，这表现在，他们仅仅停留在行为上。众所周知，构成科学知识的决不是现象，而是现象背后的原因即规律。同理，组织行为学的研究也不能仅仅停留在行为上，而是要进一步揭示行为背后的原因即行为的规律性。

据此，我们可把组织行为学定义为：系统研究组织中人的行为表现及其规律，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一门科学。

这一定义表明，组织行为学的研究对象是组织中人的行为表现及其规律。在这里必须说明的是，首先，组织行为学不是研究一切人类行为及其规律，而是研究一定组织中的人

①中国工业科技管理大连培训中心编：《组织行为学》，企业管理出版社，1985年版，第2页。

②杨锡山等著：《西方组织行为学》，中国展望出版社，1986年版，第4页。

的行为及其规律。这一定的组织包括：工厂、企业、商店、机关、学校、医院、军队等等。其次，组织行为学不仅研究组织中的人的行为的各种表现，而且还要研究行为表现背后的原因，即行为的规律性。再次，组织中人的行为是一个广义的概念，它又可分为组织中个人的行为、团体的行为和组织的行为这样三个层面。最后，人的行为受制于人的心理和外界环境，以及人的心理和外界环境的相互作用，因此对人的行为的研究决不能孤立地进行，必须把人的行为放在产生它的适当的背景上，结合人的心理因素和环境条件，系统地进行考察。

这一定义还表明：组织行为学研究的目的在于，为管理人员提供组织中人的行为表现的规律性知识，以便提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，使他们能更合理地使用人力资源，更有效地达成组织目标。这一研究目的规定了组织行为学研究的任务包含两个方面：一方面，研究组织中人的行为表现及其规律；另一方面，揭示这些行为表现及其规律与管理活动之间的各种关系。

二、组织行为学的研究范围

组织行为学研究的对象已经规定了组织行为学的研究范围，即研究一定组织中的人的行为表现及其规律，而非研究一切人类行为。前已述及，组织中人的行为分为三个层面，即组织中的个人行为、团体行为和组织行为。将这三个层面展开，就是组织行为学研究的具体范围。

1. 个人行为

个人行为是指处在组织环境中的个人的所做所为。研究

个人行为形成的原因，不可能仅就行为本身研究行为，必须研究支配、调节、制约行为的心理因素。这些因素主要包括：社会认知与行为、态度及其改变、需要动机及其激励等。这些构成本书第四章至第六章所要阐述的基本内容。

2. 团体行为

组织中的人们总是处在一定的相互关系之中，这些关系又表现为亲近和疏远的不同程度，并呈现为不同的团体。这些团体又可分为正式的和非正式的。要有效地达成管理的目标，就必须研究团体行为形成的原因，以及它如何在组织过程中运作，并影响管理作业的。团体行为主要包括：团体行为的特性和类型、团体的规范和压力、团体的沟通、团体中的人际关系、团体的合作和竞争等。这些构成本书第七章至第十一章所要阐述的基本内容。

3. 组织行为

组织行为即指组织本身的变化。组织是人设计的，同样也是通过人而变化。如何使组织的形态既能顺应外界环境的变化，又能适合组织成员的心理需求，同时又有利于实现组织的目标，这便成为组织设计和变革的基本要求。组织行为主要包括：组织中的领导行为、决策行为、组织及其设计，组织的变革和发展、绩效考评等。这些构成本书第十二章至十六章所要阐述的基本内容。

尽管为了研究和叙述的方便，我们把组织中人的行为分为三个层面，但在理解上一定要把这三个层面作为统一的整体系统来看待，因为个体存在于团体之中，而团体存在于组织之中。个体、团体和组织犹如生理系统中的细胞、器官

和人体的关系，而管理则如调节着细胞、器官和人体三者关系的神经中枢一样，亦调节着个体，团体和组织三者之间的关系。

第二节 组织行为学的学科性质和基础

一、组织行为学的学科性质

一般来讲，一门学科的性质是指该门学科属于自然科学，还是属于社会科学。像物理学、化学属于自然科学，而人类学、政治学属于社会科学，非常明确，因而也就不存在学科性质的争议。但有些学科如心理学，既具有自然科学的性质，又具有社会科学的性质，很难单纯把它归为某一类。因而通行的看法是，心理学是介乎自然科学和社会科学之间的边缘学科。

进入20世纪，整个科学的趋势是：一方面不断分化，另一方面又日益综合。科际综合的后果是产生了许多新兴的边缘学科，如生物化学、地质物理学、社会心理学等。由于这些新兴学科具有跨学科的特性，因此也就产生了学科性质的问题。生物化学是在生物学和化学的交叉边缘产生的，属边缘性学科，但它又属于自然科学。因此，人们便把生物化学视为属于自然科学的边缘性学科。社会心理学是社会学和心理学相交叉而产生的，也是边缘性学科，但它又属于社会科学。因此，人们便把社会心理学看作属于社会科学的边缘性学科。

组织行为学之所以讨论其学科性质，其原因就在于它是

多学科相交叉而产生的一门综合性学科。组织行为学具有边缘性质是明显的，但它本身属于自然科学抑或是社会科学呢？美国巴布森学院的威廉·迪尔教授认为：“组织行为学是一门应用社会科学”^①。我们认为，迪尔教授的看法是正确的。这样我们就可把组织行为学看作是一门属于社会科学的具有应用价值的边缘性学科。

首先，组织行为学是一门社会科学。就组织行为学的研究对象来看，它研究组织中的人的行为表现及其规律。一方面，组织是具有特定关系的社会结构，是社会心理系统。组织的产生、发展和变化，既受到外部一定社会条件的制约，也受内部已形成的社会关系的制约。另一方面，就人的行为而言，它不是产生在真空中，而是在组织这种社会结构中产生的，是在组织内的人际关系和交往活动中、在人们共同的劳动实践中产生的。组织这种社会结构的特点、组织的气氛、文化、共有价值观、组织的领导方式、组织成员所参加的团体的特点等等，都深刻地影响着其成员的行为，使这种行为具有鲜明的社会性。人的本质是社会关系的总和，人的行为不可能超出社会关系而独立地存在。组织行为学作为一门研究组织这种社会结构中的人的行为（主要是社会行为）的学科，就其性质而言，是一门社会科学。

其次，组织行为学是一门现代管理学。组织行为学是把心理学、社会学、人类学以及其他行为科学中有关人类行为的知识，扩展到组织环境之中而产生的。它运用上述学科的知识和方法来分析和解释组织中人的行为问题，并提出和

^①中国工业科技管理大连培训中心编：《组织行为学》，企业管理出版社，1985年版，第2页。

建立适合于组织中人的行为的原理和原则。组织行为学实际上是西方管理领域中行为学派的理论和方法的支柱，它所研究的一系列问题，如态度的改变、动机的激励、领导方式、群体动力、组织变革等等，都与人的管理联系着，因而对于管理实践具有很大的应用价值和指导意义。在应用性这一点上，组织行为学与传统的只限于纯粹的概念和理论推演的社会科学不同，也正是基于此，迪尔教授才把组织行为学看作是一门“应用社会科学”。鉴于组织行为学的对象、任务和目的，鉴于组织行为学所提供的知识对于管理的应用价值，所以我们把组织行为学看作是应用于人的行为管理的一门现代管理科学。

再次，组织行为学是一门边缘科学。所谓边缘科学，前已述及，是指在两门或两门以上学科的交叉边缘处产生的。组织行为学正是这样一门科学，它是在多学科（心理学、社会学、社会心理学、人类学、生物学、管理学等）相交叉的边缘处综合产生的。下面将要阐述的“组织行为学的学科基础”这一部分，可以看作是对组织行为学学科的边缘性质的进一步说明。

二、组织行为学的学科基础

一般认为，组织行为学的学科基础或来源主要是心理学、社会学、社会心理学和人类学。

心理学是研究心理现象及其规律的科学。心理现象包括心理过程（认识过程、情感过程、意志过程）和个性差异（个性倾向性和个性心理特征）两方面。心理学的一个基本观点就是，人适应或改造其周围环境的行为是以心理为中介