

HZ BOOKS  
华章教育

PEARSON

# ESSENTIALS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

11th Edition

# 组织行为学精要

(原书第11版)

(美) 斯蒂芬 P. 罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著  
蒂莫西 A. 贾奇 (Timothy A. Judge)

郑晓明 译

机械工业出版社  
China Machine Press

# ESSENTIALS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

11th Edition

# 组织行为学精要

(原书第11版)

(美) 斯蒂芬 P. 罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著  
蒂莫西 A. 贾奇 (Timothy A. Judge)

郑晓明 译



机械工业出版社  
China Machine Press



本书从个体、群体和组织系统三个层面探讨组织中人的工作行为，阐述人的内在心理和外在行为之间的关系，揭示了组织绩效与人的行为、态度之间关系的奥秘。本书均衡地涵盖了组织行为学的关键性原理，并阐述了其在实践中的具体应用，内容充实且饶有趣味，是组织行为学领域的一部经典教材。新版在内容上做了大幅更新，扩充了本领域内很多新的研究课题。

本书适用于经济管理类专业的本科生、MBA 学生及教师使用，也可以作为研究人员以及企业经营管理者们的参考书。

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. *Essentials of Organizational Behavior*, 11th Edition.  
ISBN 978-0-13-254530-3

Copyright © 2012, 2010 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2011 by China Machine Press.

Published by arrangement with the original publisher, Pearson Education, Inc. This edition is authorized for sale and distribution in the People's Republic of China exclusively (except Taiwan, Hong Kong SAR and Macau SAR).

All rights reserved.

本书中文简体字版由 Pearson Education（培生教育出版集团）授权机械工业出版社在中华人民共和国境内（不包括中国台湾地区和香港、澳门特别行政区）独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封底贴有 Pearson Education（培生教育出版集团）激光防伪标签，无标签者不得销售。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2011-1128

图书在版编目（CIP）数据

组织行为学精要（原书第 11 版）/（美）罗宾斯（Robbins, S. P.），（美）贾奇（Judge, T. A.）著；郑晓明译. —北京：机械工业出版社，2011.7

（华章教材经典译丛）

书名原文：Essentials of Organizational Behavior

ISBN 978-7-111-35338-6

I. 组… II. ①罗… ②贾… ③郑… III. 组织行为学—高等学校—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 135223 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：宁 姗 版式设计：刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷

2011 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

185mm×260mm·17.75 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-35338-6

定价：39.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：（010）88379210；88361066

购书热线：（010）68326294；88379649；68995259

投稿热线：（010）88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com

谨以本书献给  
组织行为学教学中的朋友和同事，  
他们的教学、研究以及对领导发展的奉献深刻影响着学生对组织  
行为学概念的应用和理解。

斯蒂芬 P. 罗宾斯的《组织行为学精要》第一次被引进到国内是在 2000 年，当时机械工业出版社华章公司的编辑找到我，问我是否愿意翻译此书，我欣然同意，因为罗宾斯的组织行为学与管理学的教材被世界上 1 000 多所高校选用，好评如潮。十多年来，这本书对中国商学院组织行为学的教学指导及中国企业实践应用起到重要的作用。如今，再次翻译斯蒂芬 P. 罗宾斯的书，真是一种享受！罗宾斯对组织中人的心理和行为分析之精辟，对管理实践中问题阐述之深刻，无不充满了智慧，闪烁着一位管理大师的真诚与热情，激起了我阵阵共鸣。我敢说：“只要你翻开本书，一定会被吸引，一定会有所收获！”我们并不怕自己所不懂的，怕的是我们懂的原来是错误的。

我们知道，管理无外乎包括两个方面的问题：一是对事、对物的管理；二是对人的管理。但对事对物的管理最终都要通过对人的管理来实现。因此，如何搞好人的管理、如何调动人的工作积极性，就成为组织中各级管理人员十分头痛而又迫在眉睫的事情。组织行为学恰好是研究这一问题的学科，探讨的是组织中人的心理与行为规律，以及这些规律如何影响组织绩效、影响组织的发展。

当前，国内外关于组织行为学的教材可谓汗牛充栋，有译有著。细分起来，有两大类：一类是心理学家写的，着重于微观，从个体层面探讨组织中人的心理规律、心理特性对组织的影响；另一类是管理学家写的，着重于宏观，从组织社会系统变量上分析组织中人的工作行为。但很少有人能把这两者有机结合好，也许罗宾斯博士既有深厚的理论底蕴，又有美国各大公司任职的背景，使得这本教材恰好填补了这一空白。

作为一本教材，如何同时满足教师与学生的要求呢？斯蒂芬 P. 罗宾斯可谓煞费苦心。一方面正如他在前言中所说的：“本书的初衷是替代大部头的综合性组织行为学教科书，试图以一种令读者感到既充满信息量又不失趣味性的方式，为他们介绍组织行为学领域所有的关键知识”。另一方面，为了增强本书的学术性，罗宾斯邀请了具有深厚研究功底的蒂莫西 A. 贾奇教授加盟，共同编写本书。因此，本书的最大特点不仅是通过大量的例子和图表深入浅出地分析了组织行为学的基本概念，阐述了在实践中的具体应用，而且更重要的是系统分析了每一种管理实践与方法背后的理论支持与学术基础。另外，本书简洁而精悍的语言、朴实而实证的文风，更让你受益匪浅。

综观本书，结构严谨、观点新颖、材料丰富。本书共分四部分，16 章内容。罗宾斯从个体、群体与组织系统三个层面上探讨组织中人的工作行为，阐述人的内在心理与外在行为规律的关系，揭示组织绩效和人的行为、态度之间的奥秘。尤其是罗宾斯认为，人们在工作中

的行为并不是随意的现象，而是可以被描述、解释、预测和被控制的思想，更有着重要的启发意义。

本书不仅普遍适用于 MBA 教学或经济管理类研究生、本科生作教材之用，而且还非常适用于短期管理课程培训、企业各级管理人员实务之需要。同时，本书收集的大量的组织行为学研究成果对学术界人士也有着极大的参考价值。本书的前 10 版在世界各地极受欢迎，已经成为美国、加拿大、拉丁美洲、欧洲、澳大利亚和亚洲 500 所大学和学院采用的教科书。本书是第 11 版的译本，增加了不少新素材和新内容，比如循证管理、核心自我评价、工作安全感和情感、越轨行为、自我决定理论、道德领导、精干型组织等。相信本书中译本的问世，必将再次对我国组织行为学的教学、科研与实践应用起到积极的推动作用。

最后，我首先感谢华章公司对我的信任，邀请我继续翻译本书。另外，在本书的翻译过程中，得到了清华经管学院案例中心的研究助理赵子倩硕士的大力协助与支持，还有华章公司的王磊女士及责任编辑宁姗也为本书的出版付出了大量心血，这里，一并向她们表示诚挚的谢意。

由于译者水平有限，翻译不当之处，敬请广大读者批评指正。

郑晓明 博士

于 2011 年清华大学百年校庆之际

本书的初衷是替代大部头的综合性组织行为学教科书，试图以一种令读者感到既充满信息量又不失趣味性的方式，为他们介绍组织行为学领域所有的关键知识。我们很欣慰本书推出时它已经应用于短期课程、高管培训课程、传统课程的教学，其中包含各种实验性、技能培养、案例教学和阅读材料。目前本书已经成为美国、加拿大、拉丁美洲、欧洲、澳大利亚和亚洲 500 多所大学和学院采用的教科书。本书也已经有了西班牙语、葡萄牙语、日语、中文、荷兰语、波兰语、土耳其语、丹麦语和印尼语等多个翻译版本。

## 第 11 版的扩展与更新

- 扩展并更新了管理学界的很多国际问题，例如跨文化背景下的员工凝聚力和跨文化归因差异等。
- 增加了新的章节来论述如何降低电子邮件对管理的影响，以及如何更好地实施信息管理。
- 更新了与工作丰富性、奖金、高效反馈以及备选工作安排等话题有关的内容。
- 扩展了工作中的社会关系这一话题，其中包括社会关系对工作满意度和绩效水平的影响。
- 讨论了有关功能正常型冲突、功能失调型冲突以及冲突管理等相关文献。
- 增加了新的章节论述工作安全与情感、风险规避、自我决定理论、信息管理以及组织规模缩减等话题。

## 本书的特点

人们喜欢本书的哪些特点？读者调查显示，读者一致认为本书具有以下特点。毋庸置疑，这些特点都在新版本中得以延续、体现。

## 本书的篇幅

本书自 1984 年第 1 版成书以来，我们一直努力控制本书的篇幅。读者告诉我们，这样的篇幅使他们在安排支持材料和实施项目时能够保留较大的灵活性。

## 均衡的论题安排

虽然本书篇幅有限，但是本书一直致力于均衡地为读者介绍组织行为学中所有的关键概念，其中不仅包括人格、激励、领导等传统话题，也包括情绪、多元化、谈判和团队工作等最新的话题。

## 写作风格

本书时常被人称赞的是流畅的写作风格和大量的例证。我们经常听到读者反馈，他们认为本书具有“口语式风格”、“有趣味”、“适合学生阅读”并且“清晰易懂”。

## 实用性

本书从未限于理论本身，而是用理论来解释和预测人们在组织中的行为。在之前的版本中，我们侧重于确保读者能够体会到组织行为学理论、研究和实践意义之间的联系。

## 剔除教学风格

我们之所以能够保持本书的简洁风格，原因之一是，本书并不包含过多的复习题、案例、练习，或者与之类似的教学辅助手段。本书一直致力于为读者介绍组织行为学最核心的知识，允许教师在课程设计中更大的灵活性。

## 整合了全球化、多元化和道德问题

本书通篇都贯穿了全球化、跨文化差异、多元化和道德等问题。这些问题并非独立成章，而是融入到相关篇章中。读者告诉我们，他们认为这种整合性的写作风格令各种论题更紧密地围绕在组织行为学周围，并且同时也凸显了它们各自的重要性。

## 各章内容的修订

### (1) 第1章 组织行为学入门

- 更新了有关循证管理的内容。
- 增加了“应对经济压力”这一小节，以此开始组织行为学的挑战和机遇这一部分内容。
- 修订并且更新了“应对全球化”这一小节。
- 修订并且更新了“提高客户服务能力”这一小节。
- 修订并且更新了“鼓励道德行为”这一小节。



## (2) 第2章 态度和工作满意度

- 说明工作中的社会关系与工作满意度有什么关系。
- 更新了有关满意度和绩效之间联系的内容。
- 加入了有关满意度和组织公民行为的最新研究成果。

## (3) 第3章 情绪与心境

- 更新了有关情绪劳动的内容。
- 更新了有关情商的内容。
- 描述了有关创造力和绩效方面的最新研究成果。
- 回顾了有关情绪与领导力、谈判和越轨行为的最新研究成果。
- 增加了有关工作安全感和情绪的章节。

## (4) 第4章 人格与价值观

- 更新了有关人格测试中作假的内容。
- 涉及有关人格随着年龄改变的最新研究。
- 加入了有关满意度和组织公民行为的最新研究。
- 加入了有关人格和领导力的最新研究。
- 加入了有关跨文化研究设计的最新内容。

## (5) 第5章 知觉与个体决策

- 增加了风险规避（以及它对组织有何意义）的相关内容。
- 增加了决策错误中心智能力方面的内容。
- 更新了锚定偏见的例子。
- 更新了易得性偏差的例子。
- 更新了后视性偏差的内容和例子。
- 扩展了有关理性决策模型局限性方面的内容。
- 更新了有关心境和创造力关系方面的内容。
- 更新了有关直觉方面的内容。

## (6) 第6章 激励理论

- 增加了“自我决定理论”。
- 介绍了有关文化和激励方面的最新研究成果。

## (7) 第7章 激励：从概念到应用

- 增加并更新了工作内容丰富化的例子。
- 更新了有关奖金方面的内容。
- 增加了新的章节以讨论社会情境是一种重要的工作特征。
- 更新了如何在工作中提供更有效的反馈。
- 归纳了如何增进工作意义的新发现。

- 增加了有关灵活可变的工作安排方面的新内容。

#### (8) 第8章 群体行为的基本原理

- 更新了有关角色冲突方面的研究。
- 更新了津巴多著名监狱实验的重要模仿性研究。
- 更新了有关工作群体中越轨行为方面的研究。
- 更新了有关群体转移和群体分化方面的内容。
- 扩展了有关跨文化背景下员工凝聚力方面的讨论。

#### (9) 第9章 工作团队

- 更新了有关人口学意义上的多元化与团队绩效方面的研究。
- 更详细地阐述了如何更有效地用多样的知识来管理团队。
- 更侧重于为员工设立不同的角色。
- 讨论有关团队过程的最新研究。

#### (10) 第10章 沟通

- 用更翔实的资料阐述了电子邮件沟通与视频会议的内容。
- 增加了新的章节以讨论如何减少电子邮件对我们工作的干扰。
- 增加了新的内容“管理信息”。
- 增加了有关跨文化沟通中有可能产生分歧的内容。
- 增加了组织中不沟通与沉默方面的内容。
- 讨论了电子沟通方式中的情绪问题。

#### (11) 第11章 领导力

- 更新了有关变革型领导和魅力型领导中的功能和过程。
- 对信任和领导力的话题做了重要修订。

#### (12) 第12章 权力与政治

- 更新了有关法定性权力方面的研究。
- 对影响策略方面的内容进行了几处更新。
- 修订了有关现实中的政治方面的介绍内容。
- 对“印象管理”这一小节做了大量更新。
- 修订了表 12-2 印象管理技巧。

#### (13) 第13章 冲突与谈判

- 对“冲突的功能观”一节做了大量更新。
- 更新了人格与谈判、心境/情绪与谈判等章节。
- 对“功能失调的冲突”一节做了大量更新。
- 更新了“冲突思维的转变”这一小节。
- 增加了管理功能性冲突的内容。

- 对“全球性影响”部分进行了更新。
  - 修订了谈判的定义并更新了相关的材料。
  - 增加了“谈判：准备与计划”一节中的内容。
  - 增加了新的一节“关注解决冲突的冲突观”，这一小节侧重于对这一话题的近期研究。
- (14) 第 14 章 组织结构原理
- 增加了重要的一节：“精干型组织：组织规模缩减”。
- (15) 第 15 章 组织文化
- 提供了一些例证说明有关高层管理者对文化形成的作用。
  - 提供了一些例证说明社会化的负面作用。
- (16) 第 16 章 组织变革与压力管理
- 更新了“变革的动力”这一小节中的内容。

## ABOUT THE AUTHORS

**斯蒂芬·罗宾斯**

美国亚利桑那大学博士

斯蒂芬·罗宾斯 (Steven P. Robbins) 是圣迭戈州立大学管理学系的荣誉退休教授, 也是管理学与组织行为学领域全球最畅销的教科书作者。他所撰写的教科书曾经用于美国上千所学院和大学, 被翻译成 19 种语言, 并且在加拿大、澳大利亚、南非、印度都曾出版过改编版。罗宾斯教授也是《人力资源管理真相》(第 2 版) (*The Truth About Managing People*) 一书的作者以及《决策与征服》(*Decide & Conquer*) 一书的作者。

在罗宾斯博士的业余生活中, 他积极参与美国 master's track 径赛。1993 年, 年届 50 之际, 他已经赢得了 18 项国家级锦标赛、12 个世界级奖项, 他在美国和世界分年龄组 60 米、100 米、200 米和 400 米的各项赛事中创造了多项世界纪录。2005 年, 罗宾斯博士被选入美国 Master's Track & Field 田径赛名人堂。

**蒂莫西·贾奇**

美国伊利诺伊大学厄贝纳—香槟分校博士

蒂莫西·贾奇 (Timothy A. Judge) 目前是美国圣母大学门多萨商学院获得富兰克林 D. 舒茨 (Franklin D. Schurz) 荣誉的在职教授。他曾在佛罗里达大学、艾奥瓦大学、康奈尔大学、捷克共和国的查尔斯大学、斯洛伐克的柯美斯大学以及美国伊利诺伊大学厄贝纳—香槟分校任教。贾奇博士最主要的研究兴趣涉及: ①人格、心境与情绪; ②工作态度; ③领导力与影响行为; ④职业生涯 (人与组织的匹配度、职业生涯的成功) 等。贾奇博士曾经在《美国管理学会学报》(*Academy of Management Journal*) 与《应用心理学》(*Journal of Applied Psychology*) 等学术杂志上发表过和上述或其他论题有关的 120 多篇学术文献。同时, 他还是多个组织的成员, 其中包括美国心理学会与管理学会, 等等。1995 年, 贾奇博士被工业与组织心理学协会授予早期职业生涯贡献杰出奖 (Distinguished Early Career Contributions Award) 这一荣誉奖项。2001 年, 他又被管理学院的组织行为学系授予拉里·卡明斯奖 (Larry L. Cummings Award) 这一荣誉奖项。他与罗宾斯博士合著了《组织行为学》(第 13 版) 一书, 并与赫伯特 G. 赫尼曼教授合著了《组织人员配置》(*Staffing Organizations*)<sup>⊖</sup> 一书。他婚后育有 3 个孩子, 最年长的女儿 22 岁, 在佛罗里达州立大学研究生院学习, 最小的儿子只有 8 岁。

⊖ 本书中文版机械工业出版社已出版。

译者序  
前言  
作者简介

## 第一部分 导论

### 第 1 章 组织行为学入门 /2

- 1.1 走进组织行为学 /3
  - 1.2 与人类直觉互补的系统性研究 /4
  - 1.3 与组织行为学相关的学科 /5
  - 1.4 组织行为学中的绝对原则 /6
  - 1.5 组织行为学的挑战和机会 /7
  - 1.6 本书结构 /12
- 对管理者的启示 /13

## 第二部分 组织中的个体

### 第 2 章 态度和工作满意度 /16

- 2.1 态度 /17
  - 2.2 工作满意度 /22
- 对全球化的启示 /27
- 对管理者的启示 /28

### 第 3 章 情绪与心境 /29

- 3.1 什么是情绪与心境 /30
- 3.2 情绪劳动 /36
- 3.3 情商 /37

- 3.4 情绪和心境在组织行为学中的应用 /39
- 对全球化的启示 /43
- 对管理者的启示 /44

### 第 4 章 人格与价值观 /45

- 4.1 人格 /46
  - 4.2 价值观 /54
  - 4.3 个体人格和价值观与工作的关系 /55
- 对全球化的启示 /57
- 对管理者的启示 /61

### 第 5 章 知觉与个体决策 /62

- 5.1 什么是知觉 /63
  - 5.2 对人的知觉：判断他人 /64
  - 5.3 知觉与个体决策的关系 /66
  - 5.4 组织中的决策 /67
  - 5.5 决策中的组织约束 /71
  - 5.6 决策中的道德准则与创造性 /72
- 对全球化的启示 /75
- 对管理者的启示 /76

### 第 6 章 激励理论 /78

- 6.1 激励的定义 /79
  - 6.2 激励的早期理论 /79
  - 6.3 当代激励理论 /83
- 对全球化的启示 /94
- 对管理者的启示 /95



**第7章 激励：从概念到应用 /96**

- 7.1 通过改变工作环境的本质激励  
    员工 /97
- 7.2 员工参与 /104
- 7.3 利用奖酬激励员工 /106
- 对全球化的启示 /110
- 对管理者的启示 /111

**第三部分 组织中的群体****第8章 群体行为的基本原理 /114**

- 8.1 群体的定义和分类 /115
- 8.2 群体发展的几个阶段 /116
- 8.3 群体属性：角色、规范、地位、规  
    模和凝聚力 /117
- 8.4 群体决策 /124
- 对全球化的启示 /128
- 对管理者的启示 /129

**第9章 工作团队 /130**

- 9.1 团队为何受到人们的欢迎 /131
- 9.2 群体和团队之间的区别 /131
- 9.3 团队的种类 /132
- 9.4 塑造高效团队 /134
- 9.5 如何使个体具有团队精神 /140
- 9.6 注意！团队并不一定总能解决问题 /141
- 对全球化的启示 /142
- 对管理者的启示 /142

**第10章 沟通 /144**

- 10.1 沟通过程 /145
- 10.2 沟通的方向性 /146
- 10.3 人际沟通 /147

## 10.4 组织沟通 149

- 10.5 高效沟通的障碍 /154
- 对全球化的启示 /156
- 对管理者的启示 /158

**第11章 领导力 /160**

- 11.1 什么是领导 /161
- 11.2 特质理论 /161
- 11.3 行为理论 /162
- 11.4 权变理论 /164
- 11.5 领导—成员交换理论 /166
- 11.6 魅力型领导与变革型领导 /167
- 11.7 真诚领导：道德与信任是领导力  
    的基础 /173
- 11.8 领导力概念面临的挑战 /175
- 对全球化的启示 /178
- 对管理者的启示 /179

**第12章 权力与政治 /181**

- 12.1 权力的定义 /182
- 12.2 领导和权力的对比 /182
- 12.3 权力的基础 /183
- 12.4 权术 /185
- 12.5 政治：权力的运作过程 /187
- 12.6 政治行为的原因和结果 /188
- 12.7 政治行为中的道德问题 /194
- 对全球化的启示 /195
- 对管理者的启示 /196

**第13章 冲突与谈判 /198**

- 13.1 冲突的定义 /199
- 13.2 冲突观念的变迁 /199
- 13.3 冲突的演变过程 /201
- 13.4 谈判 /206

对全球化的启示 /211  
对管理者的启示 /212

## 第四部分 组织系统

---

### 第 14 章 组织结构原理 /216

- 14.1 什么是组织结构 /217
  - 14.2 一般组织结构的设计 /221
  - 14.3 新型组织结构设计 /224
  - 14.4 组织结构差异的原因 /227
  - 14.5 组织设计与员工行为 /230
- 对全球化的启示 /231  
对管理者的启示 /232

### 第 15 章 组织文化 /233

- 15.1 什么是组织文化 /234
- 15.2 组织文化的作用 /236
- 15.3 文化的营造和维系 /238

- 15.4 员工如何学习组织文化 /242
  - 15.5 营造道德型组织文化 /244
  - 15.6 营造积极向上的组织文化 /245
- 对全球化的启示 /247  
对管理者的启示 /248

### 第 16 章 组织变革与压力管理 /249

- 16.1 变革的动力 /250
  - 16.2 变革的阻力 /251
  - 16.3 管理组织变革的方法 /253
  - 16.4 营造适合变革的文化 /257
  - 16.5 工作压力与压力管理 /258
- 对全球化的启示 /262  
对管理者的启示 /263

后记 /265

致谢 /266

参考文献<sup>⊖</sup>

---

⊖ 本书参考文献可登录华章网站<http://www.hzbook.com>查询。

# PART 1

第一部分

## 导 论

第1章 组织行为学入门

# 组织行为学入门

1. 定义组织行为学。
2. 阐明系统性研究对组织行为学的价值。
3. 明确对组织行为学有贡献的几个主要行为学科。
4. 说明为什么组织行为学中几乎不存在绝对的准则。
5. 识别管理者在应用组织行为学的概念时所遇到的机会与挑战。
6. 明确组织行为学的三个研究层次。