

Essentials of Organizational Behavior

13th Edition

组织行为学精要

(原书第13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
13th Edition

组织行为学精要

(原书第13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

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学精要 (原书第 13 版) / (美) 斯蒂芬 P. 罗宾斯 (Stephen P. Robbins), (美) 蒂莫西 A. 贾奇 (Timothy A. Judge) 著; 郑晓明译. —北京: 机械工业出版社, 2016.12 (华章教材经典译丛)

书名原文: Essentials of Organizational Behavior

ISBN 978-7-111-55359-5

I. 组… II. ①斯… ②蒂… ③郑… III. 组织行为学—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 269035 号

本书版权登记号: 图字: 01-2016-5484

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. Essentials of Organizational Behavior, 13th Edition.

ISBN 978-0-13-392081-9

Copyright © 2016 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2016 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。

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, 汲取了本领域内很多新的研究成果。

本书适用于管理类专业的本科生、MBA 学生及教师, 也可以作为研究人员以及企业经营管理人员的参考书。

出版发行: 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: 黄姍姍

责任校对: 董纪丽

印刷: 中国电影出版社印刷厂

版次: 2016 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 185mm × 260mm 1/16

印张: 21.25

书号: ISBN 978-7-111-55359-5

定价: 50.00 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

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东

本书的写作初衷是希望替代六七百页的综合性组织行为学（Organizational Behavior, OB）教科书。本书试图以一种令读者感到信息量丰富且不失趣味性的方式，全面介绍组织行为学领域中的所有关键知识。我们可以欣慰地说，本书已经被大量短期课程、高管培训课程广泛采用，也作为一本教科书，为传统课程教学提供各种实验性材料、技能培养、案例教学和阅读材料。目前，本书已为美国、加拿大、澳大利亚、拉丁美洲、欧洲和亚洲等国家和地区 500 多所高校选用。同时，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种版本。

第 13 版的重要修订

- 新版增加的重要内容包括组织行为学领域中最新的研究成果、与不同主题相关的讨论和新的图表等。
- 将当前全球化的论题加入到各个话题的讨论当中。
- “对管理者的启示”部分增加了内容，针对不同章节的主题突出其对管理者实践的意义。

从旧版本中沿袭的内容

调查显示，读者一致认同本书的下列特点。毋庸置疑，这些特点都在新版本中得到了保留。

- **本书篇幅。**本书从 1984 年第 1 次成书并出版以来，我们一直努力将篇幅维持在 400 页以内。本书的使用者告诉我们，这样的教材篇幅令他们在给学生安排阅读材料和实施项目时能有较大的灵活性。
- **覆盖话题的平衡性。**虽然篇幅有限，但是本书一直致力于全面地为读者介绍组织行为学中所有关键概念，其中不仅包括诸如人格、激励、领导等传统话题，也包括情绪、多元化、谈判和团队工作等学科前沿话题。
- **写作风格。**本书时常被人称赞的是其流畅的写作风格和大量例证。读者也经常给我们反馈，认为本书具有“口语式风格”“有趣味”“适合学生阅读”以及“清晰易懂”等特点。

- **实用性。**本书内容从未局限于对理论本身的解释，而是试图用理论来解释和预测人们在组织中的行为。在之前的每一个版本中，我们都侧重于确保读者能够体会到组织行为学理论、研究和实践应用之间的联系。
- **摒弃传统教学法。**我们能够保持本书简洁风格的原因之一是，书中并没有包括过多的复习题、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领域最核心的知识，允许教师在课程设计中获得最大限度的灵活性。
- **整合了全球化、多元化和道德问题。**本书通篇都贯穿着全球化、跨文化差异、多元化和道德等问题。这些问题并非独立成章，而是融进了相关篇章中。读者告诉我们，他们认为这种整合性的写作风格令组织行为学的各个子话题显得更加紧凑，并且也凸显了它们各自的重要性。

各章内容的修订之处

第1章 组织行为学入门

- 增加了新图“雇用的各种选择”。
- 新的主要内容“提高员工在工作中的幸福感”。
- 有关人际沟通技巧重要性的新研究成果。
- 对“组织行为学面临的挑战和机会”与“应对经济压力”这部分内容进行了更新。
- 增加了“适应不同的文化和管制规范”这部分内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第2章 组织中的多元化

- 有关老龄化员工群体构成和健康程度的最新研究。
- 有关工作中的性别公平性现象，增加了新的研究成果和讨论。
- 对“人种与民族”这部分内容增加了新的研究成果。
- 更新了“性取向与性别身份”这部分内容。
- 增加了“文化身份”这部分内容。
- “吸引、选聘、开发与保留多元化的员工”这部分内容增加了新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第3章 态度与工作满意度

- 有关工作满意度与离职率之间关系的新的研究成果。
- “主要的工作态度有哪些”和“这些工作态度是否真的具有明显的独特性”增加了新的研究成果。
- “感知的组织支持”增加了新的研究成果和讨论内容。
- “员工投入”增加了新的研究成果和讨论内容。
- “行为是否总是追随态度”和“工作满意度的原因”增加了新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第4章 情绪与心情

- 增加了新图“根据美国成年人在 Twitter 的发言统计的每日不同时段对心情的影响”。

- 增加了新图“不同文化下一周中的某一天对心情的影响”。
- 在情绪对道德决策的影响方面增加了新的研究成果和讨论。
- 在表层饰演和幸福感方面增加了新的研究成果。
- 增加了新的小节“情绪管理”。
- 有关领导与情绪表现的问题，增加了新的研究成果与讨论内容。
- 有关愤怒与工作成果的问题，增加了新的研究成果与讨论内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第5章 人格与价值观

- 增加了“黑暗三人格”这部分内容。
- 增加了“人格与情境”小节。
- 新的表格“特质激活理论：这些岗位上某些大五特质更加明显”。
- 增加了“趋避模型”这部分内容。
- 针对“主动型人格”，增加了新的研究成果与讨论内容。
- 重新修订了霍夫斯泰德的研究框架及其影响。
- 更新了“GLOBE研究框架”，增加了新的比较部分。
- 更新了“终极性价值观与工具性价值观”的讨论。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第6章 知觉与个体决策

- 增加了“组织中的创造力”小节。
- 增加了新图“组织中创造力的三阶段模型”。
- 为“3个道德决策准则”这部分内容增加了新的研究成果与讨论内容。
- 有关易得性偏差增加了新的研究成果。
- “承诺升级”增加了新的研究成果与讨论内容。
- “理性决策模型、有限推理能力与直觉”增加了新的研究成果与讨论内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第7章 激励理论

- 有关外部报酬的新研究成果。
- 目标追求与完成增加了新的研究成果与讨论内容。
- 更新了“公平理论与组织公平”这部分内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第8章 激励：从概念到应用

- 增加了“关系型工作设计”这部分内容。
- 有关弹性工作制增加了新的研究成果。
- 有关工作分担制增加了新的研究成果。
- 有关远程办公增加了新的研究成果和讨论内容。
- 有关员工参与和参与式管理增加了新的研究成果。
- 有关薪酬策略增加了新的研究成果与讨论内容。
- 更新了“绩效工资”这部分内容。

- “奖金”和“利润分成方案”增加了新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第9章 群体行为入门

- 增加了“断层”这部分内容。
- 增加了“异常工作行为”这部分内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第10章 理解工作团队

- 增加了“多团队系统”这部分内容。
- 回顾了有关团队决策的研究成果。
- 增加了团队创造力的新分析视角。
- 呈现了有关跨国公司背景下工作团队的新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第11章 沟通

- “选择沟通方式”增加了新的研究成果和讨论内容。
- “文化指南”增加了新的研究成果和讨论内容。
- 增加了“选择沟通渠道”小节。
- 增加了新图“信息丰富性与沟通渠道”。
- 增加了“沟通中的说服力”小节。
- 有关非语言沟通和信息安全增加了新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第12章 领导力

- 增加了“其他权变理论”这部分内容。
- “魅力型领导”增加了新的研究成果和讨论内容。
- “变革型领导”增加了新的研究成果和讨论内容。
- “真诚领导：道德与信任”增加了新的研究成果。
- 更新了“道德的领导力”这部分内容。
- 增加了“领导未来：导师计划”小节。
- 增加了“识别和培养高效领导者”小节。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第13章 权力与政治

- 增加了“权力是如何影响人们的”小节。
- 增加了“描绘你的政治生涯”小节。
- 增加了新图“描绘你的政治关系图”。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第14章 冲突与谈判

- 增加了“冲突的类型与场合”小节。
- 增加了“谈判中的文化差异”这部分内容。
- 增加了“谈判中的性别差异”这部分内容。

- “谈判中的人格特征”增加了新的研究成果与讨论内容。
- “谈判中的心情与情绪”增加了新的研究成果与讨论内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第 15 章 组织结构原理

- 有关工作专业化趋势增加了新的研究成果。
- 有关集权与分权增加了新的研究成果。
- 更新了简单组织结构的内容。
- 有关裁员与组织战略增加了新的研究成果与讨论内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第 16 章 组织文化

- “文化会成为一种负担”增加了新的研究成果。
- “保持文化的活力”增加了新的研究成果。
- 有关员工如何通过仪式与物质象征来学习文化增加了最新的研究成果和讨论内容。
- “重视员工活力与个人成长”增加了新的研究成果。
- “对全球化的启示”增加了新的研究成果与讨论内容。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

第 17 章 组织变革与压力管理

- “变革的动力”增加了新的研究成果。
- “工作压力与压力管理”增加了新的研究成果。
- “对管理者的启示”内容有增加，提供将知识应用于工作实践的具体建议。

致 谢 | Acknowledgements

对于培生教育集团中所有那些在过去 30 多年中支持本书写作的同事以及对本书最新版本的开发付出不懈努力的人员，我们在此对他们表示诚挚的谢意。本书的编辑人员之中，我们衷心感谢总编辑 Stephanie Wall、资深编辑 Kris Ellis-Levy、编辑服务总监 Ashley Santora、编辑项目经理 Sarah Holle 以及编辑助理 Bernard Ollila。在本书的出版人员之中，我们十分感谢高级项目经理 Judy Leale 和项目经理 Ann Pulido 的出色工作。本书作者还要感谢马里兰大学的 Nicole M. Coomber、卡普兰大学的 Pamela DeLotell、特拉华大学的 Ryan D. Lowe 以及艾维社区技术学院的 Sarah Shepler。两位作者也十分感谢 Lori Ehrman Tinkey 在稿件编辑与准备过程中所投入的宝贵支持。最后，我们还要对将本书推向市场的人员表示感谢，他们包括产品市场经理 Anne Fahlgren、市场活动经理 Lenny Raper 和高级战略营销经理 Erin Gardner。感谢大家对本书的关注。

前 言
致 谢

第一部分 导论

第1章 组织行为学入门 2

- 1.1 人际交往技能的重要性 2
- 1.2 走进组织行为学 3
- 1.3 与人类直觉互补的系统性研究 4
- 1.4 与组织行为学相关的学科 5
- 1.5 组织行为学中几乎不存在绝对事物 7
- 1.6 组织行为学面临的挑战和机会 7
- 1.7 即将呈现的重点：建立组织行为学模型 15
- 本章小结 15
- 对管理者的启示 16

第二部分 理解自己和他人

第2章 组织中的多元化 18

- 2.1 多元化 18

- 2.2 个体特征 21
- 2.3 心智能力 28
- 2.4 身体能力 30
- 2.5 执行多元化的管理策略 31
- 本章小结 33
- 对管理者的启示 33

第3章 态度与工作满意度 34

- 3.1 态度 34
- 3.2 主要的工作态度有哪些 37
- 3.3 工作满意度 39
- 3.4 员工满意与否对工作环境的影响 42
- 本章小结 45
- 对管理者的启示 45

第4章 情绪与心情 46

- 4.1 什么是情绪与心情 47
- 4.2 情绪与心情的作用 49
- 4.3 情绪和心情的来源 50
- 4.4 情绪劳动 54
- 4.5 情感事件理论 55
- 4.6 情商 55
- 4.7 情绪管理 57
- 4.8 情绪和心情在组织行为学中的应用 58

- 本章小结 61
对管理者的启示 61

第5章 人格与价值观 62

- 5.1 人格 62
5.2 主流人格分析框架 64
5.3 其他人格分析框架 68
5.4 与组织行为学相关的其他人格特质 71
5.5 人格与情境 72
5.6 价值观 75
5.7 个体人格和价值观与工作
的关系 76
5.8 国际价值观 78
本章小结 81
对管理者的启示 81

- 7.2 早期的激励理论 101
7.3 当代激励理论 104
7.4 其他当代激励理论 109
7.5 工作场所中的激励 116
本章小结 117
对管理者的启示 117

第8章 激励：从概念到应用 118

- 8.1 通过岗位设计激励员工：
工作特征模型 118
8.2 工作如何再设计 120
8.3 其他工作安排 122
8.4 员工参与 126
8.5 利用奖酬激励员工 127
8.6 用福利计划激励员工 131
8.7 采用内在奖酬激励员工 132
本章小结 133
对管理者的启示 133

第三部分 决策的制定与执行

第6章 知觉与个体决策 84

- 6.1 什么是知觉 84
6.2 对人的知觉：判断他人 85
6.3 知觉与个体决策的关系 89
6.4 组织中的决策 89
6.5 决策中常见的偏差和错误 91
6.6 决策中的组织约束 94
6.7 如何看待决策中的道德性 95
6.8 组织中的创造力 96
本章小结 99
对管理者的启示 99

第7章 激励理论 100

- 7.1 激励的定义 100

第四部分 群体与团队沟通

第9章 群体行为入门 136

- 9.1 群体的定义和分类 136
9.2 群体属性一：角色 139
9.3 群体属性二：规范 140
9.4 群体属性三：地位 143
9.5 群体属性四：规模 144
9.6 群体属性五：凝聚力 145
9.7 群体属性六：多元化 145
9.8 群体决策 147
9.9 群体决策技巧 150
本章小结 150
对管理者的启示 151

第10章 理解工作团队 152

- 10.1 团队为何受到人们的欢迎 152
- 10.2 群体和团队之间的区别 153
- 10.3 团队种类 154
- 10.4 塑造高效团队 156
- 10.5 令个体具有团队精神 162
- 10.6 注意! 团队并不一定能解决问题 163
- 本章小结 164
- 对管理者的启示 164

第11章 沟通 165

- 11.1 沟通过程 165
- 11.2 沟通的方向性 166
- 11.3 组织沟通 167
- 11.4 沟通的模式 169
- 11.5 选择沟通渠道 170
- 11.6 沟通中的说服力 172
- 11.7 高效沟通的障碍 174
- 11.8 对全球化的启示 176
- 本章小结 179
- 对管理者的启示 179

第12章 领导力 180

- 12.1 什么是领导力 180
- 12.2 特质理论 181
- 12.3 行为理论 181
- 12.4 权变理论 183
- 12.5 魅力型领导与变革型领导 186
- 12.6 真诚领导: 道德与信任 192
- 12.7 领导未来: 导师计划 194

- 12.8 领导力概念面临的挑战 195
- 12.9 识别和培养高效领导者 197
- 本章小结 198
- 对管理者的启示 198

第13章 权力与政治 199

- 13.1 权力的定义 199
- 13.2 领导力和权力的对比 200
- 13.3 权力的基础 200
- 13.4 权术 202
- 13.5 权力是如何影响人们的 204
- 13.6 政治: 权力的运作过程 206
- 13.7 政治行为的原因和结果 207
- 13.8 政治行为中的道德问题 213
- 13.9 描绘你的政治生涯 213
- 本章小结 215
- 对管理者的启示 215

第14章 冲突与谈判 216

- 14.1 冲突的定义 216
- 14.2 冲突的类型与场合 217
- 14.3 冲突的演变过程 219
- 14.4 谈判 224
- 14.5 谈判过程 227
- 14.6 影响谈判效能的个体差异 229
- 本章小结 231
- 对管理者的启示 232

第15章 组织结构原理 233

- 15.1 什么是组织结构 233
- 15.2 常见组织结构的设计 238
- 15.3 新型组织结构的设计 241

15.4 组织结构差异的原因 245

15.5 组织设计与员工行为 247

本章小结 249

对管理者的启示 249

第16章 组织文化 250

16.1 什么是组织文化 250

16.2 组织文化的作用 252

16.3 文化的营造和维系 255

16.4 员工如何学习组织文化 259

16.5 营造道德型组织文化 260

16.6 营造积极向上的组织
文化 261

16.7 对全球化的启示 263

本章小结 264

对管理者的启示 264

第17章 组织变革与压力管理 265

17.1 变革的动力 265

17.2 变革的阻力 266

17.3 管理组织变革的方法 269

17.4 营造适合变革的文化 273

17.5 工作压力与压力管理 274

本章小结 278

对管理者的启示 278

后记 279

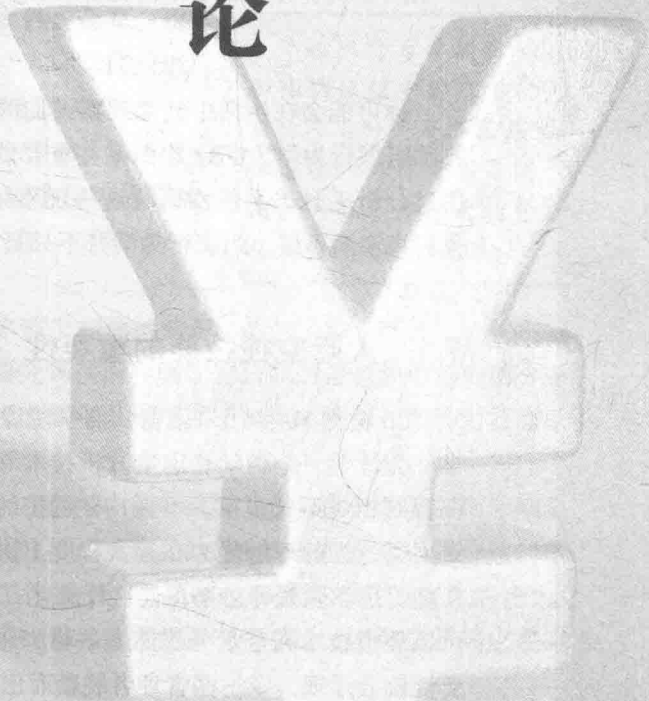
注释 280

PART

1

第一部分

导 论



第 1 章

组织行为学入门

通过本章的学习，你应该能够：

- 阐述人际交往技能在工作中的重要性；
- 给组织行为学（OB）下定义；
- 阐明系统性研究对组织行为学的价值；
- 识别对组织行为学有贡献的几个主要行为学科；
- 说明为何组织行为学中几乎不存在绝对的准则；
- 识别管理者在运用组织行为学概念时将遇到的机会与挑战；
- 明确组织行为学的 3 个研究层次。

你可能会在生活中经常观察人们的行为。从某个角度来看，你可能已经很熟悉组织行为学（OB）中的某些重要话题了。但与此同时，你也可能从未采用过分析工具去系统性研究这些观察结果。这就是组织行为学所关注的领域。我们将逐渐了解，组织行为学并不只是简简单单的常识、直觉和猜测。

1.1 人际交往技能的重要性

20 世纪 80 年代末之前，商学院课程一直重视管理的科学性，如关注经济学、会计学、金融学 and 定量分析技术等，而对人类行为与人际交往技能方面的课程则相对不太重视。不过，在过去的 30 年中，商学院教师已经逐渐意识到，对人类行为的理解能力在很大程度上决定着管理者的管理效能。麻省理工学院斯隆管理学院领导力系主任这样陈述：“工商管理硕士学生在毕业后的最初几年可以凭借技术和定量分析能力站稳脚跟。但是，很快领导能力和沟通技巧的重要性就会浮现，令一些管理者脱颖而出和平步青云。”¹

在工作中运用组织行为学的原理可以给我们的组织管理工作带来很多重要的益处。第一，诸如星巴克 (Starbucks)、奥多比系统公司 (Adobe Systems)、思科 (Cisco)、全食食品超市 (Whole Foods)、谷歌 (Google)、美国运通 (American Express)、美国安进公司 (Amgen)、辉瑞制药 (Pfizer) 以及万豪酒店 (Marriott) 等被公认有着卓越的工作氛围的众所周知的杰出公司在财务业绩方面表现得也十分卓越。² 第二，提高管理者的人际交往技能可以帮助组织吸引和保留高绩效员工，这是因为优秀员工几乎总是短缺的，要替代他们需要花费不菲的成本。第三，工作关系的质量和员工满意度、压力和员工离职率之间存在高度相关性。一项针对几家公司和超过 20 万名被访谈者的大型调查，研究结果显示，同事之间以及他们与主管之间存在的社会关系与员工总体的工作满意度之间存在高度相关性。积极的社会关系也和工作压力的降低和辞职意愿的弱化有关系。³ 后续的深入研究表明，如果员工认为自己与管理者之间存在支持性的对话关系以及积极主动的互动，那么他们的想法往往更容易得到管理者的支持。⁴ 第四，在组织中强调组织行为学的概念能够提高人们的社会责任感。与此相应的是，高等学府已经开始在教学计划中纳入公益创业教育，从而培养未来领导者利用人际关系技能解决组织中存在的社会问题。⁵ 该课程反映了社会已经逐渐开始理解公司履行社会责任的方法和目的。⁶

我们认为，在当今竞争激烈和要求苛刻的职场中，管理者单靠技术性的管理技能是不会成功的，他们同时也需要良好的人际交往技能。本书旨在通过讲解有关人类行为的知识，以帮助现在或未来的管理者提高人际交往技能。

1.2 走进组织行为学

上文已经解释了人际交往技能的重要性。但是，这本书或本书背后所指向的学科都不被称为“人际交往技能”，而被广泛用来描述这门学科的术语是**组织行为学**。

组织行为学 (organizational behavior, OB) 是这样一门学科，它研究个体、群体和架构对组织中行为的影响，其目的是利用这些知识来提高组织的效能。这句话比较长，下面我们将其分解开来解释。

组织行为学是一门研究学科，它由本质上相同的知识所组成，形成一个独立的专业领域。它研究哪些内容呢？它研究的是组织中行为的 3 个决定要素：个体、群体和架构。此外，组织行为学可以利用关于个体、群体和架构对行为的影响等知识，令组织的工作效率得到提高。

综上所述，组织行为学是一门研究人在组织中做什么以及他们的行为是如何影响组织绩效的学科。另外，因为组织行为学特别关注与员工相关的问题，你应该可以料到这门学科强调与职务、工作、缺勤、员工离职率、工作效率、员工绩效和管理等方面相关的行为表现。虽然人们对组织行为学所涉及的主题之间的相对重要性还有所争论，下面还是列出了一些核心的主题：

组织行为学的目标是理解和预测组织中的人类行为。复杂的人类行为是不容易预测的，但这些行为也并不是随机产生的。所有个体行为的背后都存在某些特定的一致性。

- 激励；
- 领导者的行为和权力；
- 人际沟通；
- 群体架构和过程；
- 态度的产生和知觉；
- 变革过程；
- 冲突和谈判；
- 工作设计。⁷

1.3 与人类直觉互补的系统性研究

我们都是行为学科的学生。不论你是否曾经明确思考过这个问题，但实际上几乎你在一生中都在“解读”他人，观察他们的行为，并试图解释你所目睹的现象，或者预测人们在不同的情况下会怎么做。遗憾的是，随意解读他人或者根据常识来解读他人的方法经常导致我们做出错误的预测。不过，你还是可以通过一种更加系统性的方法来弥补直觉的缺憾，从而提高自己的预测能力。

本书所介绍的系统性方法能够揭示重要的事实和它们之间的关系，并以此为基础，令你能够更准确地预测行为。在这种系统性方法背后的信念是，行为并不是随机产生的。与此正好相反，我们能够找到所有个体行为背后最根本的一致性，并对其加以修正，从而反映个体之间的差异。

这些根本一致的因素是非常重要的。为什么是这样呢？因为它们是我们预测行为的基础。行为通常是可预测的，**系统性地研究人的行为是做出精确预测的手段**。当我们使用**系统性研究**（systematic study）这个术语的时候，指的是通过观察人们之间的关系，试图定位因果何在，并根据科学证据做出结论。所谓的“科学证据”是指在受到控制的条件下收集，并用合理而严谨的方式去测量和解读的数据。

循证管理（evidence-based management, EBM）是对系统性研究的补充，它指的是在现有最佳科学证据的支持下做出管理决策。例如，我们希望医生能够根据现有最近的病情来为病人做出如何进行医疗护理的决策。循证管理的思想认为管理者也应该如此，即在思考管理问题时更多是从科学的角度。一位管理者可能提出一个管理上的问题，寻找现有的最佳证据，并将与手中问题或案例相关的知识付诸实践。你可能认为这个论点很难被推翻（怎么会有管理者认为决策不应该基于证据呢），但大多数管理决策依旧是“拍脑袋”做出来的，很少基于对现有证据的系统性研究。⁸

系统性研究与循证管理的方法是对人们**直觉**（intuition）的补充。当然，通过“非系统性”的方法所做出的结论也并非一定是错误的。杰克·韦尔奇（Jack Welch，通用电气前任CEO）曾经说过：“当然，难点就在于知道何时应该跟着感觉走。”但是，如果我们做出的所有决定都是基于直觉的，那么我们很可能必须在信息不充分的条件下工作，这就好比根据不完全的数据来做投资决策一样。