



高等学校精品课程建设规划教材
高等教育应用型本科规划教材

Organizational behavior

组织行为学

主编 王永泉 方宏 李桃

湖南大学出版社



组织行为学
第2版

组织行为学

第2版

清华大学出版社



高等学校精品课程建设规划教材
高等教育应用型本科规划教材

主 编

王永泉 方宏 李桃

副主编

钟娜娜 林 琳

周安忠 李圆圆

组织行为学

Organizational behavior

湖南大学出版社

内 容 简 介

本书从组织行为学的概念、产生与发展及学习方法出发,系统介绍了组织行为及其特点、个性与管理、个体倾向与管理、知觉与管理、激励理论与分类、激励的社会机制、群体及其功能、群体人际关系与冲突、群体行为与沟通、团队建设、领导理论、组织理论与组织结构及其变革等内容。全书内容丰富,体例新颖活泼,穿插很多案例、格言、图表。每章开始均明确指出本章学习目标和能力目标,并以案例导入本章学习内容。每章结束设计有本章小结、思考题和案例分析,全面满足组织行为学实践教学的需要。

本书适用于应用型本科院校、高职高专的工商管理、旅游管理、市场营销、物流管理等管理类专业教学、参考。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/王永泉,方宏,李桃主编.—长沙:湖南大学出版社,2014.12

(高等学校精品课程建设规划教材)

ISBN 978-7-5667-0775-8

I. ①组… II. ①王… ②方… ③李… III. ①组织行为学

IV. ①C936

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第308698号

组织行为学

ZUZHI XINGWEIXUE

作 者:王永泉 方 宏 李 桃 主编

责任编辑:陈建华 责任校对:全 健 责任印制:陈 燕

印 装:国防科技大学印刷厂

开 本:787×1092 16开 印张:18.25 字数:427千

版 次:2015年11月第1版 印次:2015年11月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5667-0775-8/D·165

定 价:45.00元

出 版 人:雷 鸣

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88821327(编辑室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址:<http://www.hnupress.com>

电子邮箱:presschenjh@hnu.edu.cn

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

高等学校精品课程建设规划教材

高等教育应用型本科规划教材

教材建设指导委员会

(按姓氏笔画排列)

- 王全兴** 上海财经大学教授, 博士生导师
中国经济法学会研究会副会长, 中国社会法学会研究会副会长
- 王善平** 管理学博士, 湖南师范大学、湖南大学教授, 博士生导师
中国会计学会理事、会计教育分会常务理事, 中国金融会计学会常务理事
- 王瑞芳** 经济学博士, 厦门大学教授, 博士生导师
- 王耀中** 经济学博士, 长沙理工大学、湖南大学教授, 博士生导师
国家社会科学基金评审专家
- 卢福财** 经济学博士, 江西财经大学教授, 博士生导师
中国企业管理研究会常务理事
- 陈 收** 管理学博士, 湖南大学教授, 博士生导师
教育部管理类学科教学指导委员会成员
- 何 振** 管理学博士, 湘潭大学教授, 博士生导师
教育部档案学科教学指导委员会委员, 中国档案学会基础理论学术委员会副主任
- 罗良清** 经济学博士, 江西财经大学教授, 博士生导师
教育部经济类学科教学指导委员会成员
- 胡鸿杰** 管理学博士, 中国人民大学教授, 博士生导师
中国公文写作研究会副会长, 中国高教秘书学会常务理事
- 柳思维** 湖南商学院首席教授, 中南大学博士生导师
全国高等院校商业经济教学研究会副会长
- 曾福生** 经济学博士, 湖南农业大学教授, 博士生导师
- 戴德明** 经济学博士, 中国人民大学教授, 博士生导师
中国会计学会副会长、会计教育分会常务理事, 全国会计硕士专业学位教育指导委员会副秘书长

出版说明

改革开放三十多年来,我国高等教育的改革和发展实现了历史性的跨越,人才培养理念更加契合经济、社会发展的需要,针对本科教育的教学模式、课程体系和教学方法的教学改革越来越深入。

精品课程建设是高等学校教学质量与教学改革工程的重要组成部分。《教育部关于启动高等学校教学质量与教学改革工程精品课程建设工作的通知》从加强教学队伍建设、注重使用先进的教学方法与手段、重视教材建设等方面,对高等学校精品课程建设需要重点抓好的工作做了整体规划。要求高等学校整合各类教学改革成果,加大教学过程中使用信息技术的力度,加强科研与教学的紧密结合,鼓励主讲教师以建设系列化的优秀教材为目标,自行编写、制作相关教材。

为了贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》,进一步深化本科教育教学改革,提高本科教育教学质量,大力提升人才培养水平,教育部、财政部决定在“十二五”期间继续实施“高等学校本科教学质量与教学改革工程”(简称“本科教学工程”)。旨在针对高等教育人才培养还不完全适应经济社会发展需要的突出问题,通过一段时间的改革建设,力争取得明显成效,更好地满足经济社会发展对应用型人才、复合型人才和拔尖创新型人才的需要。

湖南大学出版社以“打造精品教材,促进教育发展”为理念出版了这套高等学校精品课程建设暨高等教育应用型本科规划教材,在选题设计思路贯彻了教育部关于培养适应地方、区域经济和社会发展需要的“本科应用型高级专门人才”的指示精神,和建立各门类、专业“校、省、国家三级精品课程体系”的工作部署,邀请了全国多所高校的优秀师资和专家学者召开教材建设专题研讨会,经过深入调查研究,突出了教材建设与办学定位、教学目标的一致性与适应性。这套教材严格遵照学科体系的知识构成和教材编写的一般规律,精心设计写作体例,科学安排知识内容,表达了一批教育工作者和出版人“精心打造精品,教材服务教育”的工作意愿。

高等学校精品课程建设暨高等教育应用型本科规划教材的顺利出版,只是这项工作的开端,在丰富教材品种、提升教材品质等方面还有许多工作要做,希望有更多的优秀教师和专家学者参与进来,为实现中国高等教育持续、内涵发展和新的跨越而共同努力。

高等学校精品课程建设规划教材
高等教育应用型本科规划教材
教材建设指导委员会

2013年10月

前 言

应用型本科是以应用性、行业性、社会性为特点的区别于学术本科的新型人才培养类型，其与高职高专教育的培养技能型、应用型人才的主旨近似，在教材建设上以“必需、够用”为原则，突出“少精俗新”的特点，紧密贴近学生的学习特点和认知水平，从而深入贯彻因材施教的基本教育理念。

组织行为学是应用型本科院校、高职高专类学校工商管理、旅游管理、市场营销、物流管理等管理类专业的专业核心课程，其是一门集综合性、实践性、发展性、艺术性于一体的软科学课程。基于学科性质和课程要求，本教材力求体现以下几个特点：一是语言通俗易懂，体系简练，易于老师备课和讲解，方便学生在理解的基础上学习；二是教材配有大量的案例、寓言故事、漫画、游戏、图表、复习思考题、技能训练题，明确指出学习目标和能力目标，强化形式，完全改变传统教材以理论论述为主的思路，加强学生动手能力和应用技能的培养，体现素质教育与能力培养的有机结合，全面满足组织行为学实践教学的需要；三是资料新颖，努力反映管理领域的新变化，把握信息脉搏，注重知识的趣味性和启发性，提高学生的学习兴趣，配合以学生为主体的教学方法改革。

本教材由山东女子学院牵头组织，联合山东建筑大学、齐鲁师范学院、山东警察学院、山东行政学院、山东农业工程学院、济南职业学院、潍坊职业学院等应用型本科院校和高职高专学校的多年从事组织行为学一线教学任务的老师编写而成。具体分工如下：王永泉担任主编，第一、二章由王永泉编写，第三至五章由方宏编写，第六章由钟娜娜编写，第七章由周安忠编写，第八、九章由林琳编写，第十、十一章由李桃编写，第十二至十四章由王永泉编写，第十五、十六章由李圆圆和侯锦昌编写，山东大学的高培涛博士和山东女子学院的朱秀峰老师对部分章节的编写提供了有益的帮助，赵敬、王亦佳对全部章节进行了多次修改，付振华、吕建国、赵晓敏、李振红、张德军、李春明、王育红、牛元波等在编写过程中提出了宝贵的修改意见，王永泉负责大纲的拟定和全书的统稿工作。

在教材的编写过程中，最应该感谢国内外从事组织行为学研究的部分专家学者，本教材不少参考文献及资料就来源于他们的智慧。一本教材是发展的微小缩影，肯定有许多不足，所以很希望能得到业内专家及广大读者的指教，我们将视其为努力改进的方向。

本教材的使用对象包括应用型本科院校、高职高专、成人高校的管理类专业老师和学生及从事管理类工作的人员。

编 者
2015 年 6 月

目 次

第1章 导 论	(1)
第一节 组织行为学的概念	(2)
第二节 组织行为学的产生与发展	(3)
第三节 组织行为学的学习方法	(5)
本章小结	(9)
第2章 组织行为及其特点	(10)
第一节 组织行为	(11)
第二节 组织行为学面临的挑战和机遇	(15)
本章小结	(19)
第3章 个性与管理	(21)
第一节 个性的概念与影响因素	(22)
第二节 气质与管理	(24)
第三节 性格与管理	(26)
第四节 能力与管理	(29)
本章小结	(33)
第4章 个体倾向与管理	(36)
第一节 动机与管理	(37)
第二节 态度与管理	(41)
第三节 价值观与管理	(46)
第四节 情感、情绪与管理	(50)
第五节 工作满意度	(52)
本章小结	(55)
第5章 知觉与管理	(58)
第一节 感觉与知觉	(60)
第二节 社会知觉	(62)
本章小结	(66)

第6章 激励理论与分类	(68)
第一节 激励研究	(69)
第二节 激励理论研究	(72)
第三节 激励理论及分类	(74)
本章小结	(78)
第7章 激励的社会机制	(81)
第一节 激励的社会机制原则	(82)
第二节 激励的几种模式	(85)
第三节 激励的社会机制	(89)
第四节 知识员工的激励与管理	(92)
本章小结	(97)
第8章 群体及其功能	(99)
第一节 群体及其分类	(100)
第二节 群体的功能	(105)
第三节 群体行为及群体事件	(108)
本章小结	(118)
第9章 群体人际关系与冲突	(121)
第一节 人际关系	(122)
第二节 群体关系与竞合	(126)
第三节 权力与冲突	(136)
本章小结	(146)
第10章 群体行为与沟通	(151)
第一节 沟通及其分类	(153)
第二节 沟通的障碍与有效沟通	(160)
第三节 有效沟通的技能	(164)
本章小结	(168)
第11章 团队建设	(171)
第一节 团队及群体	(173)
第二节 团队绩效	(179)
第三节 建设高绩效团队	(183)
本章小结	(187)
第12章 领导概论	(192)
第一节 领导及领导者	(193)
第二节 领导的影响力	(195)

第三节 领导的类型	(199)
本章小结	(202)
第 13 章 经典领导理论	(204)
第一节 领导特性理论	(205)
第二节 领导行为理论	(206)
第三节 领导权变理论	(211)
本章小结	(216)
第 14 章 现代领导理论	(220)
第一节 领导的归因理论	(221)
第二节 魅力型领导理论	(222)
第三节 交易与变革型领导理论	(224)
第四节 其他新型理论	(226)
本章小结	(227)
第 15 章 组织理论与组织结构	(230)
第一节 组织及组织理论	(231)
第二节 组织设计	(238)
第三节 组织结构类型	(243)
本章小结	(248)
第 16 章 组织变革及培育	(252)
第一节 组织变革	(254)
第二节 组织发展	(259)
第三节 组织文化与伦理	(263)
第四节 学习型组织	(268)
本章小结	(273)
参考文献	(277)

第1章

导论

【学习目标】

- 掌握组织行为学的有关概念；
- 掌握组织行为学的特点；
- 了解组织行为学的产生与发展。

【能力目标】

- 提升组织管理能力；
- 掌握组织行为学的学习方法从而提升学习能力。

【管理名言】

真正的人类行为比永恒的宇宙还要难以理解。——（法）马塞尔·普罗斯特

【导入案例】

工作场所的暴力行为

2005年1月26日，54岁的迈尔斯·迈耶斯藏着一把双管猎枪走进了戴姆勒-克莱斯勒在俄亥俄州的装配厂，找到了27岁的存货管理员马丁，向她说明他要杀害三名一线主管托尼、撒克和卡丽然后再开枪自杀的意图。结果除了卡丽成功躲过射杀外，托尼、撒克和抢救托尼的保罗被击中，撒克因伤势过重不幸身亡，另两人幸运地被抢救过来。而就在两年前的洛克希德-马丁公司的一名员工威廉姆斯，在开道德规范会议的时候离开了会场，随后从他的汽车里拿了几把枪，射杀了6名同事，还有8名同事受伤，而他本人自杀身亡。这使得疾病控制中心把工作场所的暴力事件称为美国国家流行病。

工作场所的暴力事件除了引发明显的人员伤亡之外，伤亡人员的家庭、公司通常会遭受包括法律等多方面的严重的间接影响。洛克希德-马丁公司卷入了是否应该为发生在公司里的枪击事件承担部分责任的法律纠纷当中，保罗已对戴姆勒-克莱斯勒公司和负责这家公司安全的沃肯哈特公司提出了诉讼，起诉两家公司没有提供完备的安全措施。据美国安全工程师协会的最新研究显示，仅1%的美国公司有正式的反暴力行为政策。那么，为什么美国的大多数公司不采取措施以减少工作场所的暴力行为呢？

其实,有暴力行为的人在暴力事件发生前通常会宣布或者暗示他们的意图。管理人员可以通过管理行为预防暴力举动,或者鼓励员工报告任何可疑行为,也可以通过安装金属探测器等措施预防暴力事件发生。无论采取什么措施,出于对员工工作安全的考虑,我们都要重视工作场所的暴力行为。

思考:

戴姆勒-克莱斯勒公司遇到了哪些组织行为管理问题?应如何解决工作场所的暴力行为?

第一节 组织行为学的概念

一、什么是组织行为学

组织行为学是关于如何改善行为的科学。对于什么是组织行为学,国内外学者从不同的角度、不同的侧面都下过不同的定义,综合起来有两个方面的含义:一是研究分析组织中的行为,二是提高管理者解释、预测、影响组织行为的能力。因而,我们将组织行为学定义为:综合运用各种与人的行为有关的知识,采用系统分析的方法,研究各类组织中人的工作行为规律,从而提高各级主管人员对人的行为的预测和引导能力,以便更有效地实现组织目标的一门学科。按照美国著名管理学家斯蒂芬·罗宾斯的说法,组织行为学是一个研究领域,它探讨组织中的个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,以便运用这些知识来改善组织的有效性。组织行为学主要关注:第一,人们在组织中的行为是如何影响组织绩效的。第二,组织是如何影响组织中的个体和群体行为的,希望通过对组织行为的分析研究,能够解释和预测组织成员为什么会有这样的行为,以及在特定的情景下会采取什么样的行为。第三,把整个组织放在大的环境下,分析、解释组织与环境的关系,探讨影响组织变化的因素,寻找提高组织绩效的方法。

二、组织行为学的重要性

组织行为学的重要性主要体现在组织的重要性上。组织是人们群体活动的主要形式,是人的社会性的重要表现。在人类社会,人们整天都在与各种各样的组织打交道,无论是工作还是生活,都要与组织发生关系。工人在工厂做工,工厂是经济组织;学生在学校学习,学校是教育组织;士兵在部队服役,部队是军事组织;干部在机关工作,机关是行政组织;甚至于家庭也处在街道、村落等社会组织当中。组织对我们的事业和生活有着广泛的影响。从最基本的家庭组织到最复杂的行政或企业都与我们息息相关,我们大多数人会作为组织的一员而度过工作生涯的大部分时间。影响我们生活的不仅仅是我们所属的工作组织,我们每个人在日常生活中还要和许多其他形式的组织打交道,

百货商店、超市、专卖店、学术组织、政府机构、学校和医院都是我们日常接触的组织，这些组织影响着我们日常生活的质量。

一个人要成就一番事业，必须从属于或依赖于某个组织。如果脱离组织，个人孤军奋战，很难成功。比如曾经的世界首富比尔·盖茨、瑞典家具之王英瓦尔·坎普拉德，这些让世界瞩目的成功企业家，几乎都是从无到有、一步步创业而来，最终都要依靠一个组织平台，包括完全由自己创建起来的组织。未来的竞争是人才的竞争，实际上也是组织的竞争。组织是志同道合的一群人走到一起，干大家共同想做的事。组织的竞争必然依赖于其成员，竞争力与成员的总体素质密切相关。当然组织的竞争力不是各个成员个人素质的简单相加的结果，而是通过科学的管理使组织作为一个整体性存在的素质。因此，组织行为学的重要性就在于探讨如何使个人素质发挥出整体效益，如何使管理心理学的新发展指导组织实际。

概而言之，研究组织行为学有助于加强以人为本的管理，充分调动人的积极性、主动性和创造性；有助于知人善任，合理使用人才；有助于改善人际关系，增强群体的合理凝聚力和向心力；有助于提高领导水平，改善领导者和被领导者的关系；有助于组织变革和组织发展。

第二节 组织行为学的产生与发展

以泰罗的科学管理理论、法约尔的组织管理理论、韦伯的组织结构理论为代表的古典管理理论的广泛应用，极大地提高了管理的效率，推动了生产力的发展。但它们有着共同的缺点，就是轻视或忽视组织中人的因素问题，仅仅把人看成是一台机器，而完全不考虑人是具有思想、感情和主观能动性的。泰罗等人提出的以“经济人”假设为依据的古典管理理论和由此而制定的以“物质奖励与惩罚”为基础的管理制度，已表现出很大的局限性。面对新的挑战，管理实践呼唤新的管理理论，行为科学就是在这样的背景下诞生的。

一、霍桑实验与人际关系学说

在行为科学诞生之前，一些心理学家、社会学家就已经在着手研究工业生产中的行为问题。莉莲·莫勒·吉尔布雷斯就是一位心理学者，她在科学管理时代就将心理学引入管理之中，并发表了《管理心理学》一书。该书被认为是最早对工业生产中人的因素做出解释的著作之一。但以人为中心形成一门有影响的管理学科，则是以梅奥在西方电气公司的实验开始的。

乔治·埃尔顿·梅奥，原籍澳大利亚的美国行为科学家。在1924—1932年，梅奥参加了在芝加哥西方电气公司霍桑工厂进行的试验工作，该试验被管理学界称为“霍桑试验”。“霍桑试验”是由美国国家研究委员会和西方电气公司合作，在西方电气公司的

霍桑工厂进行的一项研究试验。共分为以下四个阶段：

(1) 工场照明试验。研究人员希望由此推测出照明强度变化后所产生的影响。得出的结论是：工场照明只是影响员工产量的因素之一，而且是不太重要的因素。

(2) 继电器装配室试验。试验结果表明，由于督导方法的变更，使员工的态度改善，因而产量增加。

(3) 大规模的访问与普查。研究者得出的结论是：任何一位员工的工作成绩，都要受到周围环境的影响。

(4) 电话线圈装配试验。研究人员通过试验发现：团体不顾管理当局关于产量的规定而另外规定了团体的产量限额；工人们将上报的产量处理得平衡均匀，以免露出生产得太快或太慢的迹象；团体制定了一套措施来使不遵守团体定额的人就范；在正式结构中存在着两个小团体，即非正式组织。

霍桑试验的结论：

(1) 职工是“社会人”。古典管理理论把人视为“经济人”，认为金钱是刺激积极性的唯一动力，生产效率主要受到工作方法和工作条件的制约。霍桑试验表明，职工不仅受金钱的影响，还受社会和心理影响，生产效率主要取决于职工的积极性，取决于职工的家庭、社会生活以及企业中人与人的关系。

(2) 企业中除了“正式组织”之外，还存在着“非正式组织”。这种非正式组织是企业成员在共同工作的过程中，由于具有共同的社会感情而形成的非正式团体。这种无形组织有特殊的感情、规范和倾向，左右着成员的行为。古典管理理论仅注重正式组织的作用，这是很不够的。非正式组织不仅存在，而且同正式组织是相互依存的，对生产率的提高有很大影响。

(3) 新型的领导在于通过对职工“满足度”的增加，来提高工人的“士气”，从而达到提高效率的目的。生产率的升降，主要取决于工人的士气，即工作的积极性、主动性与协作精神；而士气的高低，则取决于社会因素特别是人际关系对工人的满足程度，即他的工作是否被上级、同伴和社会所承认。满足程度越高，士气也越高、生产效率也就越高。所以，领导的职责在于提高士气，善于倾听和沟通下属职工的意见，使正式组织的经济需求和工人的非正式组织的社会需求之间保持平衡。这样就可以解决劳资之间乃至整个“工业文明社会”的矛盾和冲突，提高效率。

以上即以霍桑实验为基础所提出的人际关系学说。它开辟了管理和管理理论的一个新领域，并且弥补了古典管理理论的不足，为以后行为科学的发展奠定了基础。

二、行为科学理论的发展

人际关系学说是行为科学管理学派的早期思想。在此基础上，科学家们开始考虑如何利用有关的科学知识来研究人的行为。1949年在美国芝加哥大学召开了一次哲学家、精神病学家、心理学家、生物学家和社会学家等参加的跨学科的科学会议，讨论了应用现代科学知识来研究人类行为的一般理论，会议给这门综合性的学科定名为行为科学。在1953年美国福特基金会召开的各高校科学家参加的会议上，将其正式定名为行为科

学。行为科学产生以后,主要沿着如下四个方向发展:

(1) 关于人的需要、动机以及激励等方面的理论。这方面的代表人物和理论有:马斯洛的“需要层次论”;赫茨伯格的“双因素理论”;斯金纳的“强化理论”;弗鲁姆的“期望几率模式论”。

(2) 关于被管理者的人性问题的理论。代表人物以及理论学派有:麦格雷戈的“X—Y理论”;阿里克斯的“成熟—不成熟理论”。

(3) 关于非正式组织与人际关系问题的理论。代表人物以及理论学派有:卢因的“团队动力学理论”;布雷斯的“敏感性训练理论”。

(4) 关于企业的领导方式、领导风格的理论。代表人物以及理论学派有:坦南鲍姆和施米特的“领导方式连续统一体理论”;里克特的“支持关系理论”;布莱克和莫顿的“管理方格理论”。

总之,行为科学学派强调从心理学、社会学的角度研究管理问题。它重视社会环境、人们之间的相互关系对于提高工作效率的影响。行为科学学派认为,生产不仅受物理、生理因素的影响,而且受社会因素、心理因素的影响。不能只重视物质因素、技术因素,而忽视社会因素、心理因素对工作效率的影响。简单地说,行为科学学派重视人的因素,重视组织中人与人之间的关系,主张用各种办法调动人的工作积极性。总之,它强调以人为中心的管理。行为科学学派的出现也为组织行为学的形成开辟了道路。实际上,组织行为学就是强调以人为中心的行为科学学派在学科上的体现。因而,组织行为学是在二战以后随着管理领域中行为科学学派的出现而产生的。同样的,组织行为学随着行为科学的不断发展而逐步完善,并形成了自己的理论体系。组织行为学已成为现代管理科学的重要组成部分,在现代管理理论体系中占有重要地位。

第三节 组织行为学的学习方法

组织行为学属于应用学科,是在多门行为科学的基础上建立起来的,主要领域是心理学、社会学、社会心理学、人类学和政治学。对组织行为学的学习和研究,必须依据上述学科科学。科学的学习和研究方法的运用可以使人们对工作作出正确评价,形成对组织行为的科学认识。

一、观察法

观察是构成组织行为学的三大要素(观察、个体、群体)之一。对他人的了解是通过观察获得的。观察是取得直接资料和间接经验的一种重要方法,在没有条件进行访问或实验的场合,观察是取得资料的主要途径。除了观察者运用自己的感觉器官(眼、耳、鼻、舌和皮肤等)直接观察人们的行为外,还运用现代科技手段,如采用录像机和录音机协助观察。

有人说：“实验是向自然发问，观察是听自然演讲。”观察法多种多样，大致有以下两种分类方法。第一种是按照观察者与被观察者的关系来分类，可把观察法分为参与观察法和非参与观察法。观察者直接参与被观察者的活动，并在共同活动中进行观察的方法称为参与观察法。参与观察法的好处是：研究人员以组织成员的身份去观察，使被观察者避免伪装和做作，从而使观察到的资料较为可靠和有效。参与观察法存在的问题：一是由于亲自投入现场，作为现场的一员，可能会影响到观察者判断事物的客观性，而非参与观察者就较为客观；二是在观察别人时，会使别人感到不自然，若要使被观察者不知道是在观察他们的行为，就得创造一个客观的条件，这又是难以办到的。此外，这两种方法都受到观察者本人的价值观、个性等的影响，因此，信度、效度也会有一定的问题。第二种是按照观察情景的差异来分类，可把观察法分为自然观察法与控制观察法。观察者在自然真实的情景下观察他人的行为，被观察者不知道自己处于被观察的状况下的观察叫自然观察法。凡是有计划、有系统记录，其结果跟一定的命题相联系而又能经受考核的观察叫控制观察法。贝尔斯（R. F. Bales）创造的小群体相互影响法（interaction process analysis），根据小群体中成员的感情和工作行为，分别进行观察和记录，就是这种方法的典型例子。自然观察法的优点是所观察到的结果具有典型性，更易运用于实际，它的缺点是有时不能肯定被观察者的行为变化是由何种变化引起的，而用控制观察法就能弥补这种缺陷。

二、调查法

调查法是了解被调查者对某一事物（包括人）的想法、感情和满意度的方法，因为有些心理现象可以直接观察到，有些则不能直接观察到，对那些不能直接观察到的心理现象则可以通过调查、访问、谈话、问卷等方法来收集有关材料。这种方法很有价值，研究者和管理者可以用这种方法来调查员工对组织以及所任工作的满意度，以及影响员工积极性的因素等。许多公司还用这种方法来发现顾客对公司产品的青睐度。国家也可以通过调查了解民意，为制定和修改政策提供依据。这种方法要求研究对象必须有代表性，同时所运用的统计方法也必须恰当。为了使研究的对象具有代表性，样本的选择很重要，一般来讲取样方法有三种：①随机抽样。这是最主要的方法，它能够使所要研究的总体的各个部分都有同等被抽选的可能，保证调查对象的代表性。②有意抽样。这是研究者根据一定的要求，选择具有代表性的对象进行研究。③分层抽样。就是按照年龄、性别、地区、单位、等级、行业等级或其他因素分别抽样。

调查法的种类很多，可以单独使用，也可根据研究需要，将几种方法结合使用。

三、心理测验法

心理测验法就是采用标准化的心理测量表或精密的测量仪器，来测量被试者的心理品质的研究方法。常用的心理测验有能力测验、人格测验、机械能力测验、语言能力测验、管理能力测验、学术倾向测验、心理健康测验等。在企业人力资源开发与管理中，

心理测验常常用于人员考核、岗位测量与导引、员工选拔等。在运用测验法时，应将测验的信度和效度控制在合理的范围内。

测验的信度即可靠性，是测量反映被测者特征的真实程度的指标，有人称之为测验的准确性，也有人把信度作为测验结果稳定性和一致性的指标。测验的效度是指心理测验的有效性，即测验得到的是不是所要测定的心理和行为特征，也就是测验结果是否体现测验的预期程度。为了严格控制心理测验的质量，许多国家明确规定，用于人员选拔的测验量表，信度系数必须达到或超过 0.8，效度系数必须达到或超过 0.6，方合乎要求，否则不予认可。

四、定性与定量法

所谓定性，就是对人与事的特质进行鉴别和确定。比如在人员功能测评中，对各类人员的素质、智能和绩效进行评定，以确定人的质的规定性，而不是量的规定性，但作为对人的客观公正的定性，必须以定量为基础。在传统的人事考核中，定性一般都建立在领导人的经验和印象的基础上，这固然也能发现人才，但难免会带有一定的盲目性。定量是通过一定的数据来反映人或事的特质，但定量也有它的局限性，比如在人员功能测评中，人们可能会过分迷信数据，对人员的考核单凭定量分析，这样尽管能避免考核中的主观随意性，但可能导致形式主义、片面性。因此，定性与定量的有机结合，能够发挥测量之长和评定之优。定性与定量相辅相成，缺一不可。定量是定性的基础，定性则是定量的出发点和结果。所以，通过尺度、量表获得的人员特质的数据是定性的客观基础，而不是定性的替代；测试者凭借丰富的经验，对数据进行分析，对各类人员的素质、智能和绩效进行计量、鉴别，对人作出客观公正的评价。

五、案例法

案例法对学习组织行为学和研究组织行为都是一种非常有用的方法，这种方法是研究人员利用组织正式的或非正式的访问谈话，发调查表和实地观察所收集的资料，以及从组织的各种记录与档案中去收集有关个人、群体或组织的各种情况，用文字、录音、录像等方式如实地记录下来，提供给学生和有实际工作经验的人员进行研究或讨论、分析。案例法是体现理论与实践、知识与能力、历史与现实、教学与研究、科学与艺术的极好方法。它提供了许多学习和研究的建议，为解决未来实际工作中的问题作了虚拟的培训。案例法的教学、研究是否成功，受多种因素的影响，如案例本身的质量、案例分析的组织以及学生对案例教学的适应性，都会影响案例法的效果。因为案例是事物本身的客观展示，变量多，解决问题的方法是开放性的，无法证明某种答案正确与否，所以结果的信度、效度和普遍性无法确切说明。尽管如此，案例教学在管理教育中的作用仍越来越重要，这种现实管理工作的虚拟式训练，是运用理论解决实际管理问题的最好桥梁，从中得到的启迪显而易见。