

国家基金委管理科学部重点项目
企业人力资源开发研究实验教程

人力资源管理

— 心理学研究新进展

时 勘 主编



中国科学院心理研究所印制

一九九九年八月

版权所有 翻印必究!

人力资源管理

— 心理学研究新进展

时 勘 主编

编写人：李晓轩、左衍涛、程乐华、王 鹏
王继承、宋照礼、牛雄鹰、李超平
张宏云、卢 嘉、仲理峰、胡卫鹏

中国科学院心理研究所

一九九九年八月

目 录

导 言

第一章 人力资源管理概述

第二章 人力资源管理的研究方法

第三章 个性心理

第四章 激励理论与工作报偿

第五章 职务分析与需求评估

第六章 胜任特征评估方法

第七章 职业指导与心理测试

第八章 结构化面试与情境评价方法

第九章 员工培训与考核

第十章 企业人力资源培训的新进展

第十一章 下岗职工再就业的心理辅导

第十二章 心理健康与咨询

第十三章 群体与管理沟通

第十四章 团体（小组）工作

第十五章 领导决策

第十六章 科研管理与技术创新

第十七章 经济信息与组织诊断

第十八章 企业形象战略

第十九章 组织变革与发展

后 记



— 我国经济转型期的人力资源开发

当前,我国正处于由计划经济向市场经济的转型时期,从全球角度来看,知识经济正在兴起,发展中国家通过引进先进技术和经验赶上发达国家的“后发优势”已越来越小,世界各国企业的竞争更主要表现为人力资源素质高低的竞争,因此,人力资源的素质是我国企业适应经济转型和国际竞争的关键制约因素之一。我国企业的人力资源现状如何?据“1996年中国国际竞争力报告”对46个国家的国际竞争力的评价结果表明,中国企业在管理指标上列30位,在国民素质指标上列35位。另据有关调查表明,国内企业大部分股份公司上市一两年后,均出现较严重的亏损现象。究其原因,管理者观念陈旧、决策能力低,激励机制不配套、够素质的员工短缺,是经营失败的“症结”所在。我们最近完成的一项24个国有企业的调研结果(国家基金委1998年度管理科学部主任基金应急反应项目)表明,不少企业管理者在组织结构调整中明显表现出决策僵化的情况,由于在激励机制、职工转岗和再就业方面缺乏有效的对策,减员并未达到增效的目的(时勘 1998a)。以上分析表明,国有企业员工,不论是管理者,还是职工的素质均难以适应我国经济转型的要求,具体表现为:在人力资源的结构方面,表现出人口总量过剩与结构性人才短缺的尖锐矛盾,即在劳动力大量富余的同时,非常缺乏懂经营、善管理的企业家、非常缺乏有创新意识和适应能力的职工;在人力资源的配置方面,急待建立一套有助于人才选拔、流动、安置和激励的新型的管理体制;在人力资源素质的开发方面,缺乏一套提高企业员工(管理者、职工)素质的适应性培训模式。因此,系统探讨提高员工(管理者、职工)素质的人力资源开发理论基础,据此形成相应的新的管理对策,是管理科学研究面临的重大课题之一。

八十年代以来,由于国际经济竞争日益加剧,企业要在极其复杂、变化剧烈的环境中生存和发展,必须不断进行内部变革,这包括对组织结构、技术、工作程序、组织文化的改组或改造。八十年代初,在美国的著名企业中,只有通用电气公司(GE)在其新任总裁威尔希领导下进行了全面的组织结构调整,使该企业在国际市场中一直独领风骚,而IBM、通用汽车公司(GM)和西尔斯公司(SEARS)都曾先后陷入严重亏损,后来通过组织结构调整才扭亏为盈。组织结构调整历来是组织行为学和管理心理学研究的热点领域。

我国国有企业的结构调整只是近几年才进入实质性阶段,我们在结合Kozlowski和Shaw的概念模型,初步考察了国有企业裁员过程中环境因素对于管理决策的影响,研究发现,企业管理者在裁员决策过程中同样表现出信息加工的缩减、控制的收缩等僵化特点,而目标设置、授权和业绩激励等适应转换策略对于职工的情绪、归属感有直接的制约作用(时勘, 1998a)。我们认为,组织结构调整虽然可以借鉴西方组织行为学的理论研究成果,但由于变革更多受特定的文化、环境因素影响,在跨文化比较研究的基础上,探索我国企业组织结构调整员工行为变化影响因素模型显得尤为必要。这一方面可为结构调整提供理论依据和组织诊断手段,另一方面,可以确定,在转型期成功的企业管理者 and 职工最需要的素质是什么,为制定人力资源开发对策提供依据。

心理学的研究早已证实,员工素质是由知识、技能等智能因素和人格、态度、情感、价值观、动机等非智能因素组成的多层次结构。我们认为,在人力资源素质评估中,最重要的是揭示出员工的胜任特征(competence)。所谓胜任特征,就是能够将表现优异者和表现平平者区别开来、并对人的整体素质水平起主导作用的关键素质。从八十年代开始,中国科学院心理研究所分别从管理者、职工的素质评价和培训的角度进行了方法学的探索。徐联仓等人首次将领导行为PM评价模式引入我国管理者的素质评估,考察了工作绩效和人际关系两维度与情境因素的关系,并发现了生活质量是重要的评价指标(该成果获得中国科学院科技进步二等奖)。时勘等人通过揭示人机界面的专家认知模型发现,心智技能(Intellectual skill)是制约员工适应技术更新的关键要素之一,所提出的“心智技能模拟培训法”被亚太经合组织列为样板培训模式推广(该项目先后获轻工业部级科技进步二等奖,石油总公司部级科技进步三等奖、国防科工委科技进步二等奖)。然而,推广实验发现,人的非智能心理素质,如动机、主动性、工作组织等素质对培训效率有重要的影响,是更应关注的胜任特征。八十年代以来,对传统的职务分析(Job Analysis)的最大挑战,是强调对关键素质分析的胜任特征评估(Competence Assessment Method)。这里,特别应提到McClelland的贡献,他认为,一般的心理测验很难预测复杂职务和高层管理者的绩效。为此,他设计出“行为事件访谈法”(Behavior Event Interview, BEI),该方法揭示出的胜任特征能将表现平平和表现优异的员工区别开来。经过近二十年研究和应用,已形成了不同行业职位胜任特征模型的数据库(Spencer, 1993),不过,目前对该方法的效度还存在争议。我们在信息产业部管理干部测评系统的研制中,初步运用了BEI方法,结果发现,成就欲、决策规划、沟通能力等胜任特征对于优秀企业家的业绩有较高的预测效度;研究还表明,基于胜任特征的工作分析对于企业家任职标准的设计、选拔、培训和考核,更能突出关键内容(时勘等, 1998b)。目前对该方法的效度需进一步验证,评估结果如何转化为素质评价和培训的设计依据,仍需深入研究。

在组织结构调整中,员工的积极性是适应素质的重要指标。因此,探索新时期的激励机制,是人力资源开发的重要理论基础问题之一。现代企业的分工协作关系日趋复杂,企业成员的需求呈多样化趋势,了解结构调整后新的工作条件、职业标准、人际关系和组织原则对员工行为的影响因素,是建立和完善激励机制的依据。在企业转型时期,有关员工激励机制研究,有两方面新趋势值得关注。一方面,Borman等人研究表明(1998),组织变革可能使和谐的人际关系受到损害,从而影响企业的经济效益。为此,1993年,他提出了关系绩效(contextual / citizenship performance)的概念,即良好的企业氛围可以使管理者花费较少的时间处理职工的问题,从而提高管理效率,使职工在出现劳动强度不平等时,维持组织稳定(Borman 1998);研究表明,关系绩效能使与市场联系紧密的员工自愿提供市场信息和相应建议,从而提高企业的市场适应能力(Podsakoff, 1997)。我们考虑,在激励机制研究中,可以企业关系绩效指标为参照,研究中国企业的关系绩效与企业效益之间的关系,形成相应的干预对策。另一方面值得注意的足近年来兴起的管理公平(Organizational Justice)理论,管理公平包括分配和程序公平,更强调管理过程。研究表明,程序公平即分配程序、管理方法的公正性对人的积极性影响更大。如人们对社会

分配的两极分化虽有意见,但对科学家靠发明所获高收入不仅没有意见,反而佩服。对利用权力作交易所获不满,但对有突出贡献的企业领导者在经济上的错误行为和下场,有时还会产生同情和惋惜等反应,这实际上与等心理因素有关。不少研究已证实,程序公平更能提高员工的满意感、组织承诺及对管理者的信任度,有助于改善员工自身的行为表现(Liang et.al 1999)。公平问题是关系到变革成功的关键问题,因此,在研究转型期我国企业的激励机制时,除了考虑一般的员工需求、满意度的变化之外,关系绩效、管理公平的研究至关重要。Borman(1999)介绍了一种新的选拔手段,即SJT(Situational Judgment Test)方法,其全称为情境判断测试。该方法是给出工作有关的情境及其若干备选答案,让被试作出判断,主试再根据被试的判断给出SJT分数。SJT方法既有较为客观的评定标准,可用于集体施测,成本较为低廉,还具有评价中心技术的一些优点,具有较高的内容效度。可用于未来的绩效评价,为激励机制的建立提供新得评价依据。当然,关系绩效、管理公平研究的意义不仅局限于激励机制的建立,其它人力资源管理对策的制定都应考虑这些理论基础问题,以便获得公认的原则,提高管理效率。

职工对变革的适应也是一个素质问题。了解职工适应心理机制,有助于管理者质制针对性的干预措施。人员臃肿的企业,要增效必须减员,但是减员是否必然增效呢? Cascio(1998)对1980-1990十年间美国311家企业的分析结果表明,裁员比例与裁员前后的经营绩效没有直接的关系。他认为,应由简单的裁员转变为负责任的结构重组。企业人员分流将导致三种类型的员工心理适应:留岗人员适应、转岗人员适应和失业(下岗)人员再就业适应。我们的研究结果证实,不同类型员工的适应心理特征是变革效果的重要的评价指标,结构调整后企业效益更多地受制于对在岗职工的工作再设计、激励机制等适应转换策略,对于被裁人员的安置不当,也会影响在岗职工的心态(时勘等,1998a)。为此,需要探索,如何根据结构调整的特殊要求进行工作再设计,把不适应岗位要求的职工划分出来,确定留岗和转岗职工的培训干预目标和管理措施。

职工适应心理素质问题涉及的另一面是下岗职工,下岗虽然是我国企业转型过程中的独特问题,但失业却是结构调整中全球性的热点问题,因此,需要探索出提高职工面对挫折、再就业应对能力等心理素质的理论依据、途径和方法。国外开展失业心理研究已有近60年的历史,以往研究大部分集中在失业对人的心理冲击上。近年来的研究表明,失业者就业后,这些身心问题都会自行消失(Kessler, 1989),目前,研究重点已转向对再就业的影响因素。如对失业者的自尊感、自我效能、求知应对策略、归因等心理因素与再就业关系的研究(Wanberg 1997)。Caplan等人(1989)的研究表明,求职效能的训练能够提高再就业率。我们认为,将失业研究重点转向影响再就业的心理因素,并进行心理辅导干预的思路值得借鉴。近两年来,我们曾两度邀请美国Michigan大学就业干预训练专家来华开展辅导实验,但没有达到国外同类研究报告的效果,主要问题还是文化和管理制度上的差异。因此,必须基于对我国下岗职工再就业心理因素的研究基础,制定干预对策,提高职工的应对素质。

人力资源开发与通常的企业诊断的显著区别在于,人力资源专家不是替代企业解决问题,而是通过激发企业员工(管理者、职工)的内在潜能,引导他们从基本的管理问题入

手,用创新理论和方法武装头脑,通过改变观念,习得解决问题能力的培训,提高整体素质,使组织具有可持续发展的效能。Senge (1994) 倡导的学习型组织 (Learning Organization) 就是这种主动性学习模式 (Active Learning Model) 之一。本项目认为,可以通过主动性学习模式,转化有关胜任特征评估、激励机制研究和职工适应心理等理论基础成果,可以达到提高员工整体素质的目的,这里,选择什么再培训学习模式至关重要。近年来,我们与美国团体工作专业委员会 (Association for Specialists in Group Work, ASGW) 合作,将团体工作作为主动性学习模式用于提高员工素质,特别是在 LTD (Learning through Discussion) 小组讨论法上进行了方法学尝试。LTD 方法源于 Hill 1962 年的培训研究,后来被 Jones 和 Conyne 逐步完善,发展为一种“任务—人际关系发展模式”。它通过人们共同完成任务培训员工的胜任特征、建立相互支持、依存的关系,这种方法用于管理技能培训和职工适应性培训取得了初步进展,但该方法在实施环节和团体交互方式上,存在一些需完善的问题 (Conyne, Shi, 1998)。本项目认为,能否将主动性学习模式用于转型期企业管理者的管理技能、在 (转) 岗职工的适应和下岗人员再就业心理辅导,形成一种较为完善的培训模式。这种探索的意义不仅在于学习模式本身,对于本项目整体研究而言,培训干预的效果也是对所提出的人力资源开发理论基础成果的验证。

综上所述,为了揭示我国企业人力资源开发的理论基础及管理对策,应探索经济转型期影响员工 (管理者和职工) 行为变化的心理因素、员工胜任特征评估、激励机制和员工的适应心理特征等理论基础、方法问题,揭示转型期员工行为变化的影响因素模型。在此基础上,形成组织结构调整的诊断系统、企业家素质评价系统、分配和激励的管理政策和提高管理者、在岗职工和下 (转) 岗人员素质的培训模式。为我国企业人力资源管理、资源配置体系和管理方法的根本性变革提供理论依据和决策性建议。

正是由于上述分析,我们向国家自然科学基金委管理科学部提出重点项目“企业人力资源开发的理论基础与管理对策”的申请,并于 1999 年夏获得通过,我们将与有关部门合作,力争通过三年的努力,高质量地完成这一项目。本教程是我的研究生和我近年来完成的有关转型期人力资源管理心理学研究的初步成果,供参与本项目的实验单位、企业参阅。为了便于合作研究,我们还介绍了人力资源管理的基本原理和方法。这本教程还可以作为高校 MBA 管理干部培训,管理心理学专业的教学参考书。“始生之物,其形必丑”,我希望通过完成国家基金委管理科学部的重点项目,通过与兄弟科研院校的学习和交流、以及各使用单位学员、教师的意见斧正,能够推出一本较为适合我国经济转型期管理干部培训、人力资源管理专业的教材。

时 勘

1999 年 8 月 9 日凌晨
于北京海淀西颐宾馆

第一章 人力资源管理概述

第一节 人力资源管理的基本概念

一、什么是人力资源管理？

从强调对物的管理转向对人力资源的管理，是社会经济不断发展的需要。这种转变是管理理论和管理实践的一个划时代的进步。人力资源管理对整个社会经济发展所起的巨大推动作用，正逐渐被越来越多的人所认识。那么，什么是人力资源管理？所谓人力资源管理，是指研究如何在管理中提高工作效率和员工生活质量的人的因素和管理对策的科学。其主要的研究内容包括员工的选拔、培训、激励、安置和职业发展、组织管理等问题。

二、人——活的资源：“水下冰山理论”

作为一种有效的人力资源开发和管理理论，“水下冰山理论”根据人的因素的不同表现形式，将其分为可见的“水上部分”和深藏的“水下部分”。其中，前者包括知识、技能，是人力资源管理中人们一般比较重视的方面，它们相对易于改变和发展，是较为有效的培训内容；后者包括社会角色、自我概念、特质和动机，这些方面处在冰山的最下层，难于评估和改进，但却最具有选拔的预测价值，它们也是“水下冰山理论”的核心内容。

第二节 人力资源管理研究的沿革

一、古典的管理理论

1、闵斯脱伯格的工业心理学

闵斯脱伯格是工业心理学的创始人。1912年，他出版了《心理学与经济生活》一书，该书主要包括三大部分内容：1)“最适合的人”。研究某种工作对人们的要求，并鉴别最适合从事该种工作的人应具备什么样的心理品质。2)“最适合的工作”。试图确定在什么样的“心理条件”下才能够从一个人那里获得最大的、最令人满意的效益。3)“最理想的效果”。研究对人的需要施加附加组织利益的影响的必要性。他的研究为后来工业心理学的研究奠定了基础。

2、泰勒的“时间——动作分析”

泰勒被西方称为“科学管理”之父，他主张去分析工作并对其进行科学的监督管理，即进行“时间——动作分析”。所谓“时间——动作分析”，是指用秒表测试工人的作业时间，然后分析各个作业动作的时间，最后设计出一种最有效的标准工作方式。其主要目的是确定工人应该怎样工作才能既省时又省力。”

2、霍桑实验：工作环境、福利措施和分配制度实验

由梅奥主持的著名的霍桑实验由工作环境实验、福利措施和分配制度实验等组成。工作环境实验于1924年至1927年进行，主要研究照明与工人个人效率的关系。结果表明：照明与工人个人的效率较少有关系。1927年至1932年进行了福利措施和分配制度实验研究，研究结果证明：工人的情绪、动机、人际关系等是提高生产效率的主要心理因素。

二、现代管理理论

1、管理科学学派

管理科学学派是二战以后与行为学派平行发展起来的西方管理理论的学派之一。这一学派将现代自然科学和技术科学的最新研究成果广泛的应用到人力资源管理上来,形成了一系列新的管理技术和方法。“管理科学学派”由下列一些具体的理论派别构成:“社会系统学派”、“系统管理学派”、“决策理论学派”、“经验主义学派”、“权变理论学派”及“系统工程学派”等。其中,社会系统学派是以美国的巴纳德为首创立的,他认为:(1)社会的各级组织是一个协作的系统,这些协作系统都属于正式组织。(2)非正式组织也起着信息沟通、团结、自我尊重重要作用,它同正式组织相互创造条件、相互影响。(3)组织中的管理人员是协作系统中相互联系的中心,维持组织系统的正常运转。系统管理学派的代表人物有喀斯特、罗什次布韦克等人。他们认为用系统的观点考察和管理企业,有助于提高工作效率。系统工程理论则是把行为科学和管理科学结合起来创立的一个新的管理理论。他们强调从心理学和社会学的角度研究管理,重视社会环境、人的相互关系对提高工作效率的影响。

2、行为科学学派

行为科学学派也称人际关系学派,是梅奥和罗特利思伯格创立的,其创立标志着管理心理学的诞生。梅奥从其著名的霍桑实验结果发展起来的行为科学理论认为:(1)人是“社会人”。工人不是单纯对金钱收入的追求,他们还有社会、心理的需要。(2)生产效率的提高受职工的态度、积极性及企业内部的人际关系的影响。(3)除了“正式团体”外,还有“非正式团体”。这种无形的“非正式团体”有它自己的感情、规模和倾向,并影响其成员的行为。(4)霍桑实验还发现民主管理对提高生产效率的重要作用。

继梅奥之后,行为科学的研究下面几个方面有了新进展:1)人的需要、动机和激励问题;2)人性问题;3)“非正式组织”和“人际关系”问题;4)组织理论与组织行为。

三、人性的假设与管理

1、“经济人”假设与管理

“经济人”假设认为:人的行为在于追求自身的最大利益。(1)人类多数趋于天生懒惰,不愿多做工作。(2)人类多数缺乏雄心,希望依赖他人。(3)人们多数喜欢以自我为中心而忽视组织目标。(4)多数安于现状,习惯于抵抗变革。(5)人们易受欺骗,常有盲从举动。基于这种人性假设买格雷格提出的管理理论是:(1)管理者从经济利益出发来使用生产中的人力、物力、财力。(2)管理者的任务在于指导与激发职工的工作表现,并时常控制与修正职工的行为。(3)管理者必须管只其下属,并用说明、奖赏、处罚与控制等方法。

2、“社会人”假设与管理

梅奥将重视社会需要和自尊需要,而轻视物质需要与经济利益的人称为社会人。(1)人应该是社会的人。(2)生产效率的高低主要取决于工人的士气,而士气取决于工人在家庭、企业及社会生活中的人际关系是否协调一致。(3)重视非正式组织的作用。(4)指出了民主管理的重要性。以这种假设为基础的管理原则是:(1)强调以人为中心的管理,注意关心人,满足人的需要。(2)管理人员应重视工人间的人际关系,重视培养工人的归属感和整体感。(3)提倡集体奖励。(4)让工人不同程度的参加企业决策的研究与讨论。

2、“自我实现的人”假设与管理

自我实现的人假设为：人并无好逸恶劳的天性，人的潜力要充分表现出来，人才能感受到最大的满足。(1) 厌恶工作并非是普通人的天性。(2) 人们愿意实行自我管理和控制，完成应当完成的工作。(3) 致力与实现目标是与实现目标联系在一起的报酬联系起作用。各种各样的报酬中，最大的报酬是通过实现组织的目标，而获得自我实现的需要的满足。(4) 人可以学会接受职责。

自我实现的人假设的管理原则是：(1) 创造一种适宜的工作环境、工作条件，以便充分发挥人的潜力。(2) 管理者的主要职能是设计生产环境与条件。(3) 重视内部激励，即重视通过满足工人的自我实现的需要，来调动工人的积极性。(4) 主张下放管理权限，建立较为充分的决策参与制度，满足工人自我实现的需要。

4、“复杂人”假设与管理

复杂人假设为：人是复杂的。因为不仅人的个性因人而异，而且同一个人在不同年龄、不同时间、不同地点会有不同的表现。根据这种人的假设提出的管理措施有：(1) 采用不同的组织形式提高管理效率。(2) 根据不同的情况，采取弹性、应变的领导方式。(3) 善于发现工人再需要动机、能力、个性的差异，因人、因时、因事、因地制宜地采取灵活多变的管理方式和奖励方式。

第二章 人力资源管理的研究方法

第一节 科学研究的方法论原则

科学研究的基本原则是研究工作的指针，我们认为，人力资源管理研究应遵守以下五个原则：客观性原则，科学性原则，联系性原则，发展性原则和教育性原则。

一、客观性原则

任何科学研究只有符合客观事物的真实面貌，才能达到真理性的认识。因此，坚持客观的标准是一切科学研究的基本原则，违背了这个原则，就会误入歧途，甚至导致反对科学的结论。坚持客观性原则，就是坚持实事求是的精神，确定客观的指标。

二、科学性原则

科学研究与常识或日常经验的主要区别，就在于科学研究的系统性和由控制的特点。科学研究都有比较系统的理论框架，有目的的通过实际调查与研究，检验理论假设的正确性，解决实践中遇到的各种问题；科学研究都具有一定程度的控制机制，以便着重观察与分析有关对象的关键特征及其影响因素，找出事物发展的因果关系；科学研究中总是有意识的系统的寻求研究对象之间的关系，从而对现象作出严密、深入的分析与解释。

三、联系性原则

这里所说的联系性原则，是指理论联系实际的原则。在实践中研究问题是很必要的，这是因为以下两个矛盾：理论研究的必要性性与局限性的矛盾；实验室研究过程的精确性与自然性、客观性之间的矛盾。

四、发展性原则

科学研究是通过众多的数据、资料，分析和认识对象的本质，总结出事物发展的规律，从而认识和改造世界的，因此，科学研究应遵从发展性原则，从实验事实 and 材料出发，通

过理论思维发展理论,才能认识对象的本质,并进一步检验认识的正确与否。

一、教育性原则

教育性原则在科学研究,尤其在心理学及其相关领域研究中的地位更加重要。指任何科学研究都不能导致对于被试的身心伤害和误导。

第二节常用的研究方法

人力资源管理中常用的研究方法有以下七种:观察法,谈话法,实验法,问卷法,测量法,个案法和预测法(包括分性和预测、得尔菲法、计算机模拟法等)。

一、观察法

科学研究都离不开观察,它是搜集科学事实和各种心理活动资料的基本途径,也是发展和检验心理学理论的实践基础。观察法是在一定时间内对特定行为表现或活动进行考察,而收集研究资料的一种方法。现在在研究中越来越多地运用“参与观察法”,研究者在直接参加被试的学习、工作或活动过程中,系统地收集研究数据。观察法可以按照事先是否确定具体观察项目而分成“有结构观察”和“无结构观察”;还可以按观察者是否直接参加所研究的活动,分成“参与观察”和“非参与观察”。观察还可以按对行为的不同取样方式,分成“事件取样观察”和“时间取样观察”。

观察法的一个重要方面是观察的测定。在观察时,要求观察者用预先设计好的评级量表对所观察的特征和行为作出评定。在观察的评级中,特别需要防止和控制某些反应偏向,其中最常见有三种:(1)晕轮效应,这是以对客体的一般印象而形成的恒定的评级倾向。在测量中经常有这种晕轮效应,特别是在评级中,对被观察者的某种一般印象,往往会泛行到对他的其它方面特征的评价。(2)宽大效应,这是指在评级中出现过宽或者过严的倾向,前者称为正宽大效应,后者称为负宽大效应。(3)趋中效应,这是在评级判断中避免作出极端性判断,而倾向于在量表中段打分的偏向,特别是当观察者对所评定的对象不熟悉时,最容易出现趋中效应。

观察法可以取得被试不愿意或者没有能够报告的行为数据,并且在行为发生的当时作及时记录。因此,观察数据比较客观、全面而且准确。研究表明,在观察的基础上,比较有把握作出有关心理因果关系的推论。但是观察法也有一些缺点。一是观察结果的质量在很大程度上依赖于观察者的能力和其它特征;二是在有些情况下,观察活动可能影响被试的正常行为,使观察结果失真;三是观察法的运用,需要花费较大精力和较多时间对观察者进行严格的训练,观察工作的成本也比较高。

二、谈话法

谈话法是通过谈话来了解被试心理发展的一种方法,因为言语是人的心理活动及其发展的最重要的外部表现之一。谈话法是一种个别测定的方法,通过这种方法,可以较详细、真实、确凿的了解被试心理发展的具体表现和有关细节,以便深入研究问题。谈话法的核心问题是主试同被试交谈,从中收集资料、分析结果、作出结论。采用谈话法应注意以下几个问题:

(1)对象:被试的选择,应根据研究的问题来进行。当谈话的对象确定之后,在整个的谈话过程中,主试都应注意悉心研究和掌握被试的心理状态。

(2) 方向: 谈话法是否成功, 其关键是把握谈话的方向, 使谈话自始至终都围绕调查目的进行, 谈话法是通过主试同被试双方交谈或一问一答的方式完成。这里, 主要一方是主试, 主要方面在于提问通过提问来引导被试。

(3) 艺术: 谈话法讲究艺术。采用谈话法时, 主试要学会交谈的艺术, 应尽量做到轻松自如, 不要生硬紧张。

(4) 器材: 谈话法的直接器材是录音机或录象机。这不仅有利于整理, 而且有助于核实审查。

三、实验法

实验是实验者人为的使现象发生, 对产生现象的情境或影响现象的条件加以操纵、变化和控制的观察。一般来说, 实验法有两种: 一是实验室实验法, 一是自然实验法。

1、实验室实验

所谓实验室实验, 是指在特别设定的条件下进行的实验, 它能够精密控制实验条件, 使研究者获得所需解决的问题答案, 它有以下一些特点: (1) 随机取样和随机安排, 随机取样使样本具有代表性, 这为研究结论的推广打下了良好的基础; 而随机安排使进行不同实验处理的被试组之间具有可比性。(2) 对实验情境和实验条件进行严格的控制, 控制包括四层含义, 对实验情境的控制、对被试的控制、对实验刺激(自变量)的控制、对被试反应的控制。由于采取了以上控制, 研究者在实验过程中就具有了相当主动的地位, 他们可以对实验过程进行干预, 可以停止实验或使之加速。(3) 实验结果的量化, 记录非常客观、准确。实验室实验的结果一般都能以数量的形式反映出来, 使研究者便于进行定量分析。而且, 在结果的记录过程中, 大大排除了观察研究中观察者的主观偏见等因素所产生的影响, 使结果记录客观、准确。

实验室实验除了以上所说的优点之外, 也有其不足的一面。这主要表现在实验室实验的人为性上。实验室实验的外部效度不高, 并且很难用它解释一些复杂的心理现象, 特别是在研究涉及到社会问题时, 其局限性更加明显。

2、自然实验

自然实验是指在被试日常生活活动的自然情况下, 引起或改变影响他的某些条件来研究其心理特征的变化。许多研究, 比如社会化发展的许多研究都只能在自然的情境中进行, 而不能在特别创设的实验室中进行; 否则就会使研究的问题失真。

自然实验兼具了观察和实验室实验的优点。它把实验研究和日常活动密切结合起来, 能够从种类不同的被试样本中获得资料, 从而获得更为广泛、可靠的结论。在自然实验中, 被试的选择、分配不是随机进行的, 往往以现成的班级、小组、群体或个体为研究对象, 涉及的变量比实验室多。

四、问卷法

问卷法在人力资源管理研究中经常使用, 问卷法就是把所要研究的主题分为详细的纲目, 拟成简明易答的问题, 印刷成卷或册, 分寄各地有关人员请求尽力据实答复, 然后根据回收的答案, 经过统计处理或文字总结, 以解决问题的一种方法。

问卷形式的分类较为复杂, 一般地说可以从两个方面分类, 一是按问题分类, 一是按问卷对象分类。问题的形式分为开放式和封闭式。开放式是在问卷上只提问题, 不列出答案, 由被试自由回答。这种方式的优点是提问比较简单, 回答也比较真实; 其缺点是容易定性分析, 不容易定量分析。封闭式的问题中, 不仅要提问, 还要提供可以选择的答案, 限制

回答的方向和数量,被试在所列的答案中作出选择。封闭式问卷的优点是简便易行,便于统计处理,而且还可以与标准化要求挂钩;其缺点是选择题目较复杂,要做大量的准备实验,否则容易简单化。根据问卷对象分类,问卷可以分为个别提问、团体问卷和邮寄问卷。使用问卷法时应该注意以下几个问题:

第一、问卷试题数量不宜过少,但必须紧紧围绕所研究的主题;

第二、问卷的试题,内容要使被试既愿意积极配合,认真回答,又不明白研究者的意图,无法猜测、敷衍。

第三、大面积的问卷,必须在预试的基础上进行。

第四、问卷的内容形式,应以封闭式的为主、开放式的为辅。

五、测量法

所谓测量法,就是通过心理测验来研究个体心理发展的一种方法,一般是用一套标准化的题目,按规定的程序,对个体心理的某一方面进行测量,然后将测量所得结果与常模进行比较,从而作出个体某方面心理发展水平或特点得评定或诊断,有时也用于追踪研究个体心理发展变化的规律。测量的信度和效度问题是决定测量可靠性和准确性的重要因素。测量的信度即可靠性,它是测量反映被测特征真实程度的指标,评定测量信度的方法很多,常用的有重测信度、等同信度、折半信度和内部一致性信度;测量效度是指心理测量的有效性,即测量到的是不是所要测定的心理特征,常用的测量效度有内容效度、预测效度、同时效度、结构效度等。

心理学研究广泛采用了各种类型的心理测验,例如,一般智力测验、能力倾向测验、标准化成就测验、兴趣测验、个性测验、情感测验和动机测验等。

六、个案法

个案研究集中于对少量对象的整体情况作出比较全面、深入和详尽的考察和研究,并重视个案对于所属总体的普遍意义。个案研究要求研究者具有较高的综合和分析资料的能力,并特别注意研究样本的代表性,以便提高个案研究结果的可应用性。

七、预测法

预测法是适用于人力资源供给模式的一种采用计算机技术的分析方法。主要包括和性预测(马尔可夫分析模式)、德尔菲法、计算机模拟法等。

1、和性预测(马尔可夫分析模式)

人员流动或移动方式是人力资源计划者最为关心的问题,组织中的人员流动可能有调入、上升、下降、平调或调出等五种情况。马尔可夫分析模式是分析人员流动的典型矩阵模式。马尔可夫分析模式通常是分几个时期收集数据,然后再得出平均值,确定变动可能性,用于预测今后某一时期得人员流动情况。它提供了一种有助于了解人事政策和人事行动得反馈。它的主要优点是可以和任何预测人力资源需求的方法仪器运用,组织可以根据供大于求或者供小于求的预测结果,及时制定招聘、训练、调整等解决方案。关于马尔可夫分析模式的运用效果和准确性,研究结论各不相同。有的研究结果表明,该模式为决策者提供了准确、有用的信息;有的研究结果则相反。因此,需要做进一步的研究,确定出导致该模式成功或失败的各种变量及其影响。

1、德尔菲法

德尔菲法是一种征集意见的方法,它采用匿名方式由个人独立作出判断,把各种判断

收集起来再反馈给每一个人,并进行下一轮判断。其基本观点认为,经过几轮匿名的群体判断后,可以作出更为正确的决策。这种方法广泛运用于长期预测。在运用这种方法进行人力资源预测时,最初形成的判断常用一种简单的示意图来表示,图中显示了认为对人力资源有影响的各种要素之间的相互关系,这些要素包括决定人力资源供给和需求等主要因素。如果应用得当,德尔非法可以帮助和指导管理者作出正确判断。

2. 计算机模拟法

用计算机模拟组织中人的行为是涉及到多种考虑、多种控制问题时采用的一种方法。计算机模拟是描述和控制多种原因、多种结果、多种相互作用和多种依赖性的有效工具。该模式考虑了预期的计划水平、增长率、具体目标等多种因素。在未来的变化参数尚不清楚,管理者想检测各种关于未来条件的不同观点时,计算机模拟的模式可以发挥很好的作用。计算机模拟的价值并不仅限于预测人力资源供给问题,它还可以评价各种变量对人力资源需求的影响及人力资源需求关系对各种变量的影响。

第三节 现场实验中的准实验设计方法

在现代心理学诸多的研究方法中,实验法无疑是发展得较为精密,应用广泛且成效最显著的一种方法。实验法通过严格控制变量来探讨人的心理规律,收集并获得大量的新材料和新成果,从而加快心理学的发展,它作为心理科学的研究基础,明显地影响着心理学各分支的发展水平。管理心理学是实验法应用较为广泛的一个领域,除了少数课题,如学习行为、信息沟通等,是在具有特殊装置、严密控制的实验室里进行之外,多数研究实在工作现场进行的。由于现场研究能较好地将条件控制与实际的管理情境有机地结合起来,其结果更具有现实意义,因而在管理心理学研究中得到了愈来愈多的应用。

采用实验法进行科学研究,首先要有一个周密的实验设计,以保证对条件实施必要的控制,这样,才能客观、准确的获得事物变化的因果关系。但是,在现场实验研究中,研究者不可能在实验室里那样严密的控制条件,这就给实验结果的解释带来了更大的困难。为妥善的解决这一问题,研究者需要掌握现场研究中进行准实验设计所应遵循的心理学原理与方法。为此,本节就准实验设计的研究概况、效度问题和常用的几种方法作简要介绍。

一、真实验设计与准实验设计

现场研究的实验设计一般可分为两种类型:如果研究能够基本按照实验心理学的严密要求确定实验对象、反应、所用刺激水平及其组合方式,并能完全控制外部条件,此类较为规范的实验设计被称为真实验设计(true-experimental design);如前所述,在管理心理学的多数的现场研究中,实验者不可能把各种条件都控制到实验法所要求的程度;在此情况下,根据现场研究的实际状况,灵活的应用实验法的基本原理而进行规划,并对实验结果的解释作出相应限定的实验设计,我们称之为准实验设计(quasi-experimental design)。有关真实验设计的原理和方法问题,在实验心理学和管理心理学的一些教科书中均有专门的介绍,这里不在重复。需要指出的是,如果现场研究的条件允许,应尽量采用规范的准实验设计方法。只是当客观条件不够完善、且又需要采用实验方法进行深入研究时,才采用准实验设计方法。

一、四种效度

1、统计结构效度 (statistical conclusion validity): 主要考察在统计推论的基础上能否得到有效的结论。

2、内部效度 (internal validity): 考察研究结论是否真正说明了统计中所暗含的因果关系, 也就是考察研究的自变量和因变量之间存在关系的明确程度。器、统计回归因素等。

3、构造概念效度 (construct validity): 又称构念效度, 指研究者所应用的理论和概念术语在解释实验业已揭示出的因果关系时是否有效。因此, 对概念术语的理解、方法的单一性, 对实验条件的猜测, 对评价的认知、实验者的期待、实验程序与处理的交互作用等因素, 都将影响着构想效度。

4、外部效度 (external validity): 外部效度考察研究所获得的因果关系和结论在不同的个体 (群体)、场所和时间等方面应用时的有效性, 它强调实验所揭示的规律在外部条件发生变化时应具有的概括性和适用性。

三、一般性不可解释的设计

所谓一般性不可解释的设计 (generally uninterpretable designs) 是指在规范的实验法要求的条件下, 此类实验结果均被认为是不可解释的, 即无效的设计。但是, 在某些特定情况下, 对其实验结果仍可做有限度的解释, 并被认为是有效的解释。

四、带有前、后测的非处理控制组设计

带有前后测的非处理控制组设计 (untreated control group designs with pretest and posttest) 是管理心理学研究应用得十分广泛的一种方法, 它的结果一般来说都是可以解释的, 其可解释性部分取决于从特定研究中获得的特定经验性结果

五、间断的时间—序列设计

在企业管理的现场研究过程中, 有时会因为情况变化, 需要临时引入某项处理措施, 这往往会中断原有的数据收集模式的执行。如果不中断实验的进程, 仍需对变化 (处理) 前后的因果关系进行探讨, 可以采用间断的时间—序列设计方法, 它特别适用于能够稳定地提供数据且不需要重复反应的场所。

从本章节所介绍的准实验设计的研究现状可以看到, 由于现场研究所采用的这种新方法尚不够完善和成熟, 给研究者解释实验变化的各种关系带来了困难, 不难发现, 某些研究报告在解释实验结果方面, 不确定性、不合理性甚至错误定论的情况并不少见, 对此必须进一步采取对策, 否则, 将贻误准实验设计方法的发展。

第四节 研究程序

一、提出问题

一个研究问题的选择和提出, 包括两方面的内容, 确定研究方向和选择具体研究课题。所谓研究方向, 就是研究者在一个较长时期内从事研究活动的方向, 它规定了研究者在一个时期内的研究领域和内容。所谓研究课题, 就是学科领域里尚未认识和解决的问题。要正确的选择研究课题, 一般来讲, 应当遵守以下几条基本原则: 需要性原则, 指选取的课题应当满足社会和学科自身发展的需要; 科学性原则, 指选题必须有一定的事实根据和科学依据; 创造性原则; 可能性原则, 选择研究课题还应考虑到各种主客观条件。可以从

社会实践、现实生活中选择课题；从理论领域中选择课题；从研究文献中选择课题；在研究过程中选择课题。

二、 建立假设

当某个课题选定以后，研究者就需要根据有关理论，根据收集的数据资料，对研究问题的结果提出某些初步的设想，即建立假设。假设有两个特点：第一，有一定的科学依据；第二，有一定的推测性质。提出假设的基本方法是演绎法和归纳法。研究假设的提出应有一定依据，它一般对两个以上的变量间的关系作出推测，它应当是可以检验的。

三、 实验设计与准实验设计

建立假设之后，需要对假设进行检验，就需要设计实验。实验和准实验是心理学研究的最重要类型之一，实验是对环境进行系统的操纵，从而观察这种操纵对于行为的效应的研究形式。实验中运用自变量和因变量来说明所操纵的环境变量和所观察的行为，而使不感兴趣的环境变量保持恒定。实验的另一个特点是实验者必须进行两种水平的变量操纵，有时甚至是以操纵和不操纵为两种水平。实验的优点是能够对研究变量进行严格的控制，从而决定自变量的变化是否引起了因变量的差异，作出有关现象的因果解释。

为了加强研究的效度和提高研究结果的普遍意义，心理学家越来越重视现场研究。准实验就是在现场条件下经常运用的研究设计，它与实验的主要区别在于，准实验没有用随机化程序进行被试选择和实验处理。准实验不必拆散原有的工作小组，而是直接以原小组作为研究中的实验组或者对照组。最常用的准实验设计有“不等同对照组设计”和“间歇时间序列设计”等。

四、 数据收集

对于实验数据的操作包括收集数据的方法和数据的统计分析方法。在收集数据的过程中，应确定测量指标及其测定方法，设计相应的量表，规定数据的记录方式等，同时根据数据的特征，选择研究数据的统计分析方法和检验方式。

五、 结果分析

在收集到各种研究数据以后，就需要对结果进行统计分析。研究结果的分析应该与研究理论构思联系在一起，针对目的，作出适当的定性或定量的分析。可以根据学科的不同，选择不同的统计分析方法。

六、 作出结论

通过统计分析并确定变量之间的关系以后，就可以作出研究的结论。在作出结论的过程中，应该注意以下问题：

1、 单一研究的局限性

由于单一研究在研究方法、策略和条件等方面有一定的局限性，往往不能决定假设的真伪，需要有多重研究的论证，在不同的条件下运用多种方法，检验变量之间的关系。

2、 研究的结果与理论的进展

研究的结果应该是对某种理论命题的检验，除了解决或解释实际问题以外，还应特别重视理论上的建树，促进本学科的发展。

3、 有待进一步研究的问题

在对研究结果进行总结时，还需要发现和判别所进行的不足之处或问题，特别应注意在研究结果的基础上，提出进一步研究的问题。