

精品资源共享课配套教材

组织行为学

(第二版)

□ 段万春 主 编
□ 马 芬 傅 红
杨红娟 魏 蕾 副主编

013068009

C936-43

65-2

郑重声明

高等教育出版社郑重声明：本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

· 本社所有图书均经国家版权局登记，并依法取得相应权利。

Zuzhi Xingweixue

组织行为学

(第二版)

☐ 段万春 主 编

☐ 马 芬 傅 红

杨红娟 魏 蕾 副主编

C936-43

65-2



北航

C1674038



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

000880810

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 段万春主编. -- 2 版. -- 北京: 高等教育出版社, 2013. 9

ISBN 978-7-04-038054-5

I. ①组… II. ①段… III. ①组织行为学-高等学校-教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 160077 号

策划编辑 雷 雪
责任校对 王 雨

责任编辑 雷 雪
责任印制 毛斯璐

封面设计 张 志

版式设计 马敬茹

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 国防工业出版社印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 20.5
字 数 470 千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>

版 次 2010 年 3 月第 1 版
2013 年 9 月第 2 版
印 次 2013 年 9 月第 1 次印刷
定 价 32.10 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 38054-00

第二版 前言

本书是精品资源共享课配套教材《组织行为学》的第二版，是编者根据以往十多年从事组织行为学研究和课程教学的体会修订完成的，希望通过增加近年来的前沿研究、案例分析及管理游戏，来丰富教材的理论体系，扩大应用范围，同时增加理论与实践的结合点，为读者更好地理解组织行为学的相关理论，更好地在实践中运用提供帮助。

在管理科学的诸多领域中，组织行为学占据着重要的位置。随着全球经济形势的不断发展变化，现代组织的管理者面临着越来越多的前所未有的挑战，这使得管理者对于组织中的人、群体、组织发展环境的不断变化和发展给予了更多的关注和研究。本书通过对国内外学者的观点与中国古代管理思想的融会贯通，秉承“古为今用，洋为中用，博采众长，自成一家”的风格和体系，对个体、群体和组织中决定人行为的因素进行系统深入的研究，为提高现代组织管理者对组织成员行为的预测、控制和引导能力，及协调个人、群体和组织之间的相互关系，充分激发和调动组织成员的积极性、主动性和创造性，建立合理的组织结构及形成流畅的组织作业流程，进而提高管理行为的有效性以实现组织目标发挥重要的作用。

昆明理工大学的“组织行为学”课程于2008年被评选为“国家级精品课程”，并于2013年教育部批准为第三批“精品视频公开课”，课程建设中一个重要任务是对教材的及时更新。本书的编写团队以国家精品课程教学团队的成员为主，主要成员对组织行为学的教学都具有丰富的经验，同时还吸纳了多位博士和博士后的加入。编写团队在高等教育出版社已出版的《组织行为学》第一版的基础上，充分听取读者及专家意见，对教材进行了丰富完善，更加突出教材的基础性、简明性、可读性、实践性和前沿性。本书配套习题库、教学课件及课程教学网站（<http://222.197.192.76/jpkc/zzxwx/web>），师生可以利用该网站进行交流学习和教学互动。

本书由国家级精品课程“组织行为学”的负责人段万春教授主编，在第一版的基础上做了全面修订和完善。全书共分七章，第一章由杨红娟教授编写；第二章由张劲梅博士、杜元伟博士编写；第三章由傅红副教授、孙永河博士编写；第四章由段万春教授、谢晖博士编写；第五章由马芬副教授、可星教授编写；第六章由魏蕾老师、黄庆华博士编写；第七章由戴璟博士、任金凤老师编写。全书由段万春教授统稿和审阅。

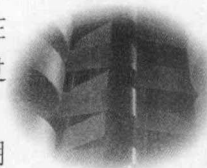
本书结构完整，每章附有导入案例、学习目标、学习内容，有助于读者理解课程知识和掌握课程的重点与难点。同时章后附有本章小结、复习思考题、管理游戏以及案例分析，可以帮助读者进一步复习巩固前面的内容，同时能够在一定程度上实现理论联系实际。本书适合高等院校经济管理专业本科生、低年级研究生课程教学使用，同时也适合各类管理干部培训使用，还可供政府部门及企事业单位从事经济管理工作的相关人员参阅。

在编写过程中，编者参阅和引用了国内外一些学者的研究成果，在此向他们表示真诚的感谢和敬意。同时，本书的出版得到了高等教育出版社编辑的大力支持和帮助，借此表示诚挚感谢。对书中的错误或不当之处，敬请各位专家和广大读者予以批评指正。

编者

2013年5月

第一版 前言



随着全球化进程的日益加快,现代组织的管理者面临着越来越多的前所未有的挑战。这些挑战既来自组织外部的确定与不确定的变化,也来自组织内部出现的各种各样的新问题。可以说,管理正在成为创造价值的过程中一项日益精细而又辛苦的活动。在国际化进程中,企业管理者要想在激烈的市场竞争中取得一席之地,就要求其在管理过程中不断提高自身素质,以系统的管理知识和理论为依据,进行科学的管理。

在管理科学的诸多领域中,组织行为学占据着重要的位置。组织行为学是一门应用实践性很强的综合学科。它运用系统分析的方法,综合运用管理学、心理学、政治学、社会学、生理学、生物学等学科的理论方法和手段,对个体、群体和组织中决定人们行为的因素进行系统深入的研究。加强这门学科的学习、研究及应用,对于提高管理人员对组织成员行为的预测、控制和引导能力,以及协调个人、群体和组织之间的相互关系,充分激发和调动组织成员的积极性、主动性和创造性,建立合理的组织结构及形成流畅的组织作业流程,进而提高管理行为的有效性以实现组织目标,具有重要的作用。

昆明理工大学的“组织行为学”课程于2008年被评为国家级精品课程。为更好地推动国家级精品课程的建设,在原有教材的基础上,经过总结多年来的教学经验和成果,同时吸取国内外组织行为学研究领域的精粹,我们编写了本教材作为国家级精品课程“组织行为学”的配套教材。本书主要适用于高等院校工商管理、市场营销、人力资源等专业的本科生或低年级研究生。对于从事管理实践和对人员管理有兴趣的工作者而言,本书也具有较好的学习参考价值。本教材在编写时,着重强调教材的基础性、简明性、可读性、实践性和前沿性。本教材配有习题库、教学课件及精品课程教学网站。师生可以利用该网站进行交流学习和教学互动。

本书由国家级精品课程“组织行为学”的负责人段万春教授主编,马芬、戴璟、杨红娟和魏蕾任副主编。段万春教授负责教材总体设计和最终审稿;戴璟、魏蕾负责统稿编辑;马芬、杨红娟负责文字校对。编写分工如下:第一章由傅红、于东平、任金凤负责编写;第二章由缪彬、马祥凯、杜润萍负责编写;第三章由杨红娟、陈蕾、邓昭负责编写;第四章由田存刚、魏蕾、林江珠负责编写;第五章由马芬、刘思娟、王云负责编写;第六章由可星、李建波、赵东红负责编写;第七章由和矛、李鹤虎、郑小亚负责编写;各章节后附的案例和习题由黄波、兰图、李祎收集;后附的专业术语中英文对照表由戴璟负责编写。

在编写过程中,编者参阅和引用了国内外一些学者的研究成果,在此向他们表示真诚的感谢和敬意。对本书中的错误或不当之处,敬请各位专家和广大读者予以批评指正。

编者

2009年11月

目录

第一章 绪论	1
第一节 组织行为学概论	2
第二节 管理思想发展的演变	11
第三节 人性的假设与管理	27
第四节 中国古代思想中蕴涵的组织行为学	30
本章小结	40
复习思考题	41
管理游戏	41
案例分析	42
第二章 个体行为与管理	47
第一节 心理学知识概述	48
第二节 知觉与行为	55
第三节 态度与行为	62
第四节 需要、动机与行为	66
第五节 价值观与行为	69
第六节 个性与行为	71
第七节 工作压力与挫折	82
本章小结	88
复习思考题	88
管理游戏	89
案例分析	90
第三章 激励理论与应用	95
第一节 激励理论概述	96
第二节 内容型激励理论	101
第三节 过程型激励理论	110
第四节 行为矫正型激励理论	116
第五节 激励方法及其应用	117

目录

本章小结·····	124
复习思考题·····	124
管理游戏·····	125
案例分析·····	126
第四章 领导行为与管理·····	131
第一节 领导概述·····	132
第二节 领导的权威观·····	135
第三节 领导的相关理论·····	138
第四节 领导艺术·····	153
第五节 领导执行力·····	161
本章小结·····	166
复习思考题·····	167
管理游戏·····	167
案例分析·····	168
第五章 群体行为与管理·····	173
第一节 群体概述·····	174
第二节 群体对组织和个体的影响·····	182
第三节 群体的沟通·····	195
第四节 群体行为与团队发展·····	202
第五节 非正式群体行为研究·····	215
本章小结·····	221
复习思考题·····	221
管理游戏·····	222
案例分析·····	222
第六章 组织行为与管理·····	229
第一节 组织概述·····	230
第二节 组织的相关理论·····	235
第三节 组织文化·····	244

第四节 组织变革·····	260
本章小结·····	265
复习思考题·····	265
管理游戏·····	266
案例分析·····	267
 第七章 组织行为的调查与量度·····	 273
第一节 管理研究方法简介·····	274
第二节 个体行为的调查与量度·····	278
第三节 激励水平的量度·····	282
第四节 领导行为的调查与量度·····	287
第五节 群体行为的调查与量度·····	291
第六节 组织行为的调查与量度·····	296
 组织行为学专业术语对照表·····	 309
 参考文献·····	 315

第一章

绪 论

□ 学习目标

1. 理解组织行为学概念，了解其发展历程
2. 掌握组织行为学的研究方法
3. 熟知组织行为学的相关理论
4. 了解中国古代管理思想

□ 学习内容

1. 组织行为学内涵
2. 组织行为学研究内容及方法
3. 组织行为学发展历程
4. 人性研究与假设
5. 儒家、道家、法家、兵家、墨家的思想内涵以及管理意义

导入案例

景帝双箸弃亚夫

周亚夫是汉景帝的重臣，在平定七国之乱时，立下了赫赫战功，官至丞相，为汉景帝献言献策，忠心耿耿。一天汉景帝宴请周亚夫，给他准备了一大块肉。但是没有切开，也没有准备筷子。周亚夫很不高兴，就向内侍官员要了双筷子。汉景帝笑着说：“丞相，我赏你这么大块肉吃，你还不满足吗？还向内侍要筷子，很讲究啊！”周亚夫闻言，急忙跪下谢罪。汉景帝说：“既然丞相不习惯不用筷子吃肉，也就算了，宴席到此结束。”于是，周亚夫只能告退，但心里很郁闷。这一切汉景帝都看在眼里，叹息道：“周亚夫连我对他的不礼貌都不能忍受，如何能忍受少主年轻气盛呢？”汉景帝通过吃肉这件小事，试探出周亚夫不适合做太子的辅政大臣。汉景帝认为，周亚夫应把赏他的肉，用手拿着吃下去，才是一个臣子安守本分的品德，周亚夫要筷子是非分的做法。汉景帝以此推断，周亚夫如果辅佐太子，肯定会生出些非分的要求，因此放弃了让他做太子辅政大臣的打算。

应用管理的理论和人性的假说与判断进行识才的策略和传说，贯穿中国五千年历史，汉景帝只是其中的一个代表。其中的孰是孰非，又如何判断呢？管理的博大与精深由此可见一斑了。

组织行为学是运用系统分析的方法，研究各类组织中人的心理和行为的规律，从而提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力，增强组织的适应能力，以实现组织目标的科学。

第一节 组织行为学概论

一、组织行为学的内涵

在组织行为学的发展过程中，曾有不少学者从不同角度对该学科下过定义。美国学者杜布林（A. J. Dubrin）的定义是：“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为的一门学科，以成员个人、群体、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作为研究的对象。”蒙特利尔大学管理学教授和组织心理学家乔·凯利（Joe Kelly）的定义是：“组织行为学是对组织的性质进行系统的研究：组织是怎样产生、成长和发展的，它们怎样对各个成员、对组成这些组织的群体、对其他组织以及对更大些的机构产生作用。”美国著名管理学教授、组织行为学的权威斯蒂芬·P·罗宾斯（Stephen P. Robbins）认为：“组织行为学是一个研究领域，它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，以便应用这些知识来改善组织的有效性。”根据以上定义，我们可以从以下几点领会组织行为学的内涵：

第一，组织行为学既研究人的心理活动规律，又研究人的行为活动规律，是把

这两者作为一个统一体来研究的。因为人的行为与心理活动是密不可分的，心理活动是行为的内在基础，行为是心理活动的外在表现。

第二，组织行为学不是研究人的一般行为规律，也不是研究一切人类的心理与行为规律，而是研究各种工作组织中人的心理与行为规律。这种工作组织主要是工商企业，也包括政府机关、学校、军队、医院等。所研究的心理与行为规律不仅是单个人的心理与行为，还研究一定组织环境中的人的心理与行为。

第三，组织行为学不是孤立地研究一个组织中的个体、群体和组织的心理与行为，而是用系统分析的方法，按照系统理论的观点，将个体的人作为一个系统，并把它放在群体这个较大的系统中来研究。个体就是群体的子系统，而很多的群体又构成一个组织，因此，群体又是组织这个大系统的子系统。它们均自成系统而又相互密切联系、不可分割。同时，它们又都处在社会环境这个更大的系统之中相互作用，因此它们又都是社会环境的子系统。

第四，研究的目的是在掌握一定组织中人的心理和行为规律的基础上，提高预测、引导、控制人的行为的能力，以实现组织既定的目标。

二、组织行为学在管理中的作用

组织行为学就是研究人的行为规律的一门学科。只要我们能够掌握运用这些基本规律，就能够使我们自己以及自己管理的团队和组织得到不断的发展和成长——由能管理好自己发展到能管理好一个团队、管理好一个组织，进而能够治国安邦、影响世界。古人所说的“修身、齐家、治国、平天下”，就体现了人们管理人的行为的能力发展过程和不断追求的境界。管理好自己、管理好他人或团队、管理好组织系统，这是每一个学习组织行为学的人应该努力追求的三个相互联系和相互支持的目标。

（一）管理好自己

人是群体、组织和社会的细胞，群体、组织和社会的健康首先取决于每个个体的健康。管理好自己不仅关系到我们每个人的切身利益，而且对组织的发展极为重要。学习组织行为学的第一要务就是要能管理好自己，这样才能在组织中得到发展和成长。管理好自己要求我们做到：学会正视自己，不断理清自己内心深处的真实愿望，合理地确立自己的目标和定位；了解自身的价值观、态度、兴趣、偏好、性格、能力等方面的特点，找到合适并能发挥自身长处的工作，做好职业规划；培养自己的敬业精神，在工作中充分发挥自身的潜力，热情而有创造性地工作，为组织效力；不断地学习和成长、超越自我、提升自我。总之，管理好自己就是努力地让自己成为一个既对组织和社会有价值，同时又能够实现自身追求和目标的人。

（二）管理好他人或团队

人是社会性生物，每个人都生活在一定的工作群体和社会群体之中。如何管理好自己和他人的关系、自己和团队的关系，不仅影响个人在团队和组织中的升迁和发展，也会影响整个团队的成效。管理好他人或团队要求我们做到：学会正视他人，理解他人的愿望、需求和目标，采取有效的措施去激励他们；要善于认清他人的价值观、态度、兴趣、偏好、性格、能力、为人处世和思考问题的方式，努力给每个成员

安排合适和能发挥他们长处的职位；要善于在团队内部建立有效的信息沟通、分工协作、解决矛盾冲突的机制；要学会建立一种共创共享的利益机制和伙伴文化；要促进团队成员之间信息、知识和经验的相互分享，并善于整合所有人的智慧来解决复杂问题。总之，管理好他人或团队就是要为自己建立一个有利于个人和组织发展的良好人际关系氛围，建立一个具有合作精神和凝聚力的团队，为实现整个组织目标服务。

（三）管理好组织系统

随着自身的不断发展和组织的需要，人们可能会在一定的时期和环境中承担管理一个组织系统的责任。这里所说的组织系统可以是企业、民间组织、政府机构，也可以是国家和社会。由于组织系统的复杂性增加，所以相对于管理自己、管理他人或团队而言，管理组织系统对人们提出了更高的要求。要求管理者能深入认识到由人所组成的组织系统的本质，具有既见树又见林的看清复杂系统的能力；要求管理者掌握必要的组织设计和分析的理念、方法和工具，从而正确地建构合理的组织结构、运作流程和制度体系，建立良好的内外利益关系，打造适合自身和环境的组织文化和价值观，建立不断学习和创新的机制；要求管理者能够使组织沿着正确的方向高效率地运行，组织既能达到现有的目标，保持内外部和谐和相对稳定性，又能不断发展和成长。总之，管理好组织就是要使整个组织系统保持健康发展和可持续发展的竞争优势。

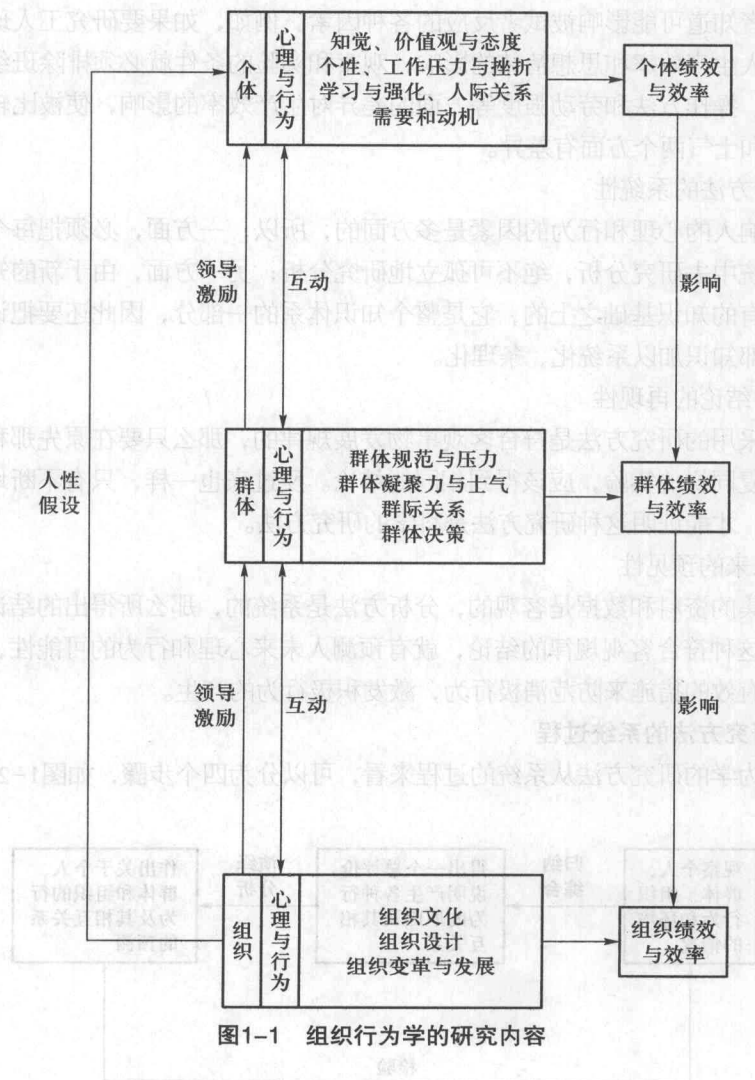
管理好自己、管理好他人或团队、管理好组织系统共同构成了一个人管理人的行为体系。它们分别是三角形的一条边，三者之间的关系是清晰可见的。第一，既然是三角形的三条边，它们之间就是缺一不可、相互依赖的关系。第二，它们是有一定的排列顺序的，人首先是管理好自己、管理好他人或团队，再发展到管理好组织系统。第三，它们之间需要保持合理的比例，才能维持平衡和发展。也就是说，管理好自己、管理好他人或团队、管理好组织系统这三者之间必须是一个方面随着另外两个方面的发展而不断调整，只有这样才能维持整体的平衡和发展。

总之，管理者要真正同时做到管理好自己、管理好他人或团队、管理好组织系统不是件容易的事情。在当前改革开放、社会转型、全球化竞争的大环境下，中国的管理者既拥有众多的机会，同时也面临巨大的挑战。随着中国企业管理教育的发展，组织行为学已经成为管理教育的核心课程，这一学科越来越引起学术界和实践者的重视。学习组织行为学的最终目的就是提升管理者驾驭人的行为的能力，使个人、群体和组织都获得成功。

组织行为学在工商管理学科中具有重要地位。首先，工商管理学科研究的对象是多方面的，它包括人力、财力、物力、技术、运作流程、信息、知识等。而组织行为学研究的对象则是人。因此，组织行为学是工商管理学科的重要组成部分。其次，工商管理教育中所包含的课程分为两大类：一是针对组织中的专业部门的管理课程，二是针对所有管理者的、综合性的课程。不管是哪方面和哪个层次的管理者，在工作中都要与人打交道，因此都需要掌握组织行为学方面的基本知识和技能。

三、组织行为学的研究内容

进入20世纪80年代以来,在美国,学者们将组织行为学划分为宏观组织行为学与微观组织行为学。宏观组织行为学主要以社会学、经济学和文化人类学的理论为基础,着重研究组织结构、组织设计以及在一定社会经济背景下的组织行为;微观组织行为学则以心理学的理论和原理为基础,着重研究个体的态度和行为,以及个体和群体与组织系统的相互作用和影响。因此,具体地说,组织行为学主要研究三个方面的问题:一是研究组织对其成员心理和工作行为的影响,包括对价值观、工作态度和行为方式等方面的影响;二是研究组织成员的行为方式及其绩效对整个组织的效率和绩效的影响;三是研究组织对环境的适应性行为和持续发展问题。组织行为学研究的具体内容如图1-1所示。



四、组织行为学的研究方法

(一) 研究方法的主要特征

研究方法是揭示研究对象的手段。组织行为学与其他学科一样,也具有作为揭示客观规律性手段的科学研究方法。组织行为学的研究方法具有以下几个主要特征:

1. 收集资料的客观性

如实的观察和实验是任何科学研究方法最基本的要求和最主要的特点之一。研究人员只有从收集和拥有的客观资料和数据的分析中才能得出正确的结论,而绝不能带着主观偏见去收集证据。

2. 观察和实验条件的可控性

观察和实验必须控制在一定的条件之下,并在观察和实验之前预先确定。只有这样才能使研究者知道可能影响被试者反应的各种因素。例如,如果要研究工人班组的气氛和士气对工人生产效率和思想情绪的影响,观察和实验的条件就必须排除班组之间在生产技术要求、操作方法和劳动强度等方面的差异对生产效率的影响,使被比较的两个班组只在气氛和士气两个方面有差异。

3. 分析方法的系统性

鉴于影响人的心理和行为的因素是多方面的,所以,一方面,必须把每个因素都置入整个大系统中去研究分析,绝不可孤立地研究分析;另一方面,由于新的知识又是建立在过去已有的知识基础之上的,它是整个知识体系的一部分,因此还要把该学科过去和现在的全部知识加以系统化、条理化。

4. 所得结论的再现性

如果所采用的研究方法是符合客观事物发展规律的,那么只要在原先那种可控制的条件下,重复同样的实验,应该得到相同的结论。反过来也一样,只有不断地重复得到同样的结论,才能证明这种研究方法是科学的研究方法。

5. 对未来的预见性

如果收集的资料和数据是客观的,分析方法是系统的,那么所得出的结论就会符合客观规律。这种符合客观规律的结论,就有预测人未来心理和行为的可能性,从而就可以事先采取有效的措施来防范消极行为,激发积极行为的产生。

(二) 研究方法的系统过程

组织行为学的研究方法从系统的过程来看,可以分为四个步骤,如图1-2所示。

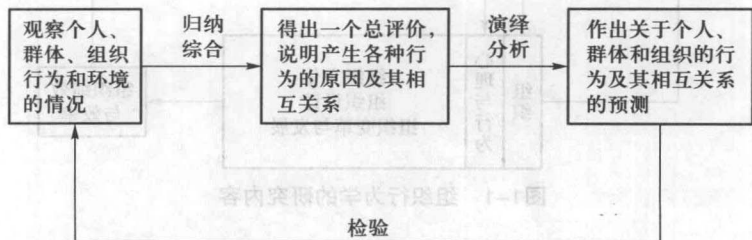


图1-2 研究方法的系统过程

1. 观察和实验

观察和实验是指收集有关个人、群体、组织行为和环境的情况，如实地记录各种数据和资料。

2. 系统分析

系统分析是指分析说明个人、群体、组织和环境情况产生的原因及其相互关系。

3. 预测

预测是指作出关于个人、群体和组织的行为及其相互关系的预测。

4. 检验

检验是指通过系统和控制性的研究来检验所作出的结论的正确性。

(三) 研究方法的分类

组织行为学的研究方法可以按研究的性质、研究的深度和研究变量的可控程度三种情况进行分类。

1. 按研究的性质分类

(1) 理论性研究。这种研究主要是为了积累组织行为学的学科知识，并不直接着眼于实用。例如，对人性的探索，对激励的心理规律的研究等。

(2) 应用性研究。这种研究方法侧重于对观察结果的证明以及对如何把这种新发现的研究成果用于解决实际问题的研究。

(3) 服务性研究。这种研究主要是指咨询人员或顾问人员所作的研究。

(4) 工作性研究。这种研究是指针对具体情况进行的研究性调查，使人们认清问题并采取相应的解决问题的措施。

2. 按研究的深度分类

(1) 描述性研究。这种研究主要是为了了解客观事物的特点和出现频率。这种研究一般只反映组织行为的现实，不涉及事物变量之间的关系，研究者也不施行干预措施。企业中经常采用的人员基本情况调查、职工态度调查、心理挫折的各种表现分析等都属此类。

(2) 预测性研究。这是实际管理人员提前考虑今后可能发生情况的方法。比如，经理要对他所主管的人员的行为、工作成效及整个组织总目标的完成情况作出预测。这种预测性研究对有计划地控制人的行为和绩效具有重要意义。

(3) 因果性研究。这种研究要求弄清楚各个变量之间相互关系的发展趋势，如研究工作绩效与满意感的关系。有人认为，绩效是因，满意是果；有人认为，满意是因，绩效是果；也有人认为，绩效和满意感互为因果。因果性研究就要解决这类问题。

3. 按研究变量的可控程度分类

(1) 案例分析。这是指研究人员通过查阅各种原始记录、访问、发调查表和实地观察来收集有关某一个人或某个群体的情况，用文字如实地记录下来，并写出分析意见。

(2) 现场调查。现场调查就是对某些个人或群体进行访问并发给调查表，收集所需要的各种资料和数据。这种调查有普查和抽查两种。研究者可对研究对象、施用方法、时间长短有一定控制。

(3) 实验室实验。这种方法比案例分析和现场调查能更好地控制自变量和因变量的

条件,使之能更明确地反映两种变量之间的因果关系。例如,在实验室里观察灯光对人的工作效率的影响。

(4) 现场实验。现场实验就是把实验室的方法应用到不断发展变化着的现实生活中去。这比实验室实验更接近生活,但不如在实验室里那样容易控制影响因变量和自变量的其他条件。

以上四种研究方法都是常用的方法,各种方法都有利有弊,在具体的研究工作中应综合使用。

(四) 研究的具体方法

组织行为学的研究方法是多种多样的。目前常用的有以下几种:

1. 观察法

在日常生活条件下,观察者通过感官直接观察他人的行为,并把观察结果按一定条件作系统记录的研究方法,称为观察法。在现代研究中,观察往往借助于各种视听辅助手段,如录像、录音、摄影等。

观察法按被观察者所处的实际情境特点,可分为自然观察与控制观察两种。自然观察是在完全自然的条件下所进行的观察,被观察者一般并不知道自已正处于被观察状态。例如,要了解员工成就动机的强度,可以观察他们在上班、娱乐、文化考试等各种不同场合的行为。控制观察是在限定条件下进行的观察,被观察者可能知道,也可能不知道自己正处于被观察的地位。例如,为了进行时间—动作分析,观察者就要系统地观察工人的操作方式。

观察法由于目的明确、使用方便、所得材料比较系统,已在组织行为学中得到广泛应用。但运用这种方法,只能了解大量的表面现象,很难了解复杂现象的本质特征,对“为什么”难以作出回答。因此,最好能与其他方法结合使用,以取得较好的效果。

2. 访谈法

研究者通过面对面的谈话,以口头信息沟通的途径直接了解他人的心理状态和行为特征的方法,称为访谈法。

根据访谈过程结构模式的不同,可以把访谈法分为两大类:有组织的访谈和无组织的访谈。有组织的访谈结构严密、层次分明,具有固定的谈话模式。研究者根据预先拟定的提纲提出问题,被研究者依次对问题进行回答。这些问题一般涉及的范围较小,整个谈话过程中,被研究者犹如做了一份口头问卷。如招聘中的第一次谈话,了解年龄、学历、工作经历等就属于有组织的谈话。无组织的访谈结构松散、层次交错、气氛活跃,没有固定的模式。研究者提出的问题涉及范围很广,被研究者可以根据自己的想法主动地无拘束地回答。通过这种谈话,双方不仅交换了意见,也交流了感情。

有效的访谈式研究必须遵循下列原则:有明确的目的;挑选能提供信息的对象;访谈过程中要建立开诚布公和合作气氛;访问者要具有启发引导、灵机应变和控制不着边际的谈话的技巧。

3. 自陈法

运用内容明确、表达恰当的问卷,让被研究对象根据个人情况自行选择答案的研究

方法,称为自陈法。

常用的自陈法有问卷法和量表法。其中问卷法是由研究者拟定问题,交给研究对象回答。莫雷诺(J. L. Moreno)的群体成员关系分析法就是典型的问卷法。他制定了一种表式,分成“吸引”、“排斥”和“不关心”三类,由群体内个人对其他成员自行填报。量表法包括是非选择、多项选择和等级排列三种。例如,我们熟悉的利克特(R. Likert)的五点量表,这种量表在每一陈述语后引出五种不同的答案,分别为“极不满意”、“不满意”、“一般”、“满意”、“非常满意”,让被试者根据个人判断选择其一。

自陈法的优点是可以在较短的时间内取得广泛的材料,并使结果达到数量化。但自陈法所取得的材料很难进行质量分析,因而无法把所得结论与被研究者的实际行为进行比较。

4. 测验法

采用标准化的心理测验量表或精密的测量仪器测量被研究者的有关行为特征和心理品质的研究方法,称为测验法。例如,智力测验、机械能力测验、个性测验、手指灵巧度测验等。在组织行为学研究中,测验法往往为人员选拔、安置和提升等提供依据。采用标准化的测验工具,需特别注意检验其信度和效度。

5. 个案法

对某一个体、某一群体或某一组织在较长时间里连续进行调查,从而研究其行为发展变化的全过程,这种研究方法称为个案法。例如,对某先进集体进行较长时间的调查研究,了解集体的人员状况、生产状况、群体内人际关系、智力结构、集体风气、关键事件等主要因素,并在此基础上进行深入分析,整理出能反映该先进集体特点的详细材料。这样的一份材料就是个案,个案产生的全过程就是个案研究过程。

6. 实验法

参见前面“(三)研究方法的分类”中的介绍。

7. 定量法

目前,组织行为学的研究已开始由定性的分析逐步深入到定量的分析,更多的是采用数学方法。通过建立数学模型、借助数学上的分析方法,有助于弥补定性研究的不足。

以上几种方法都有一定的应用价值,也都有一定的局限性。在实际应用中,宜几种方法配合使用。

五、组织行为学的学科体系

组织行为学是在第二次世界大战以后,随着行为科学学派的出现而产生的。它是行为科学在组织管理领域的应用。第一本组织行为学的教科书是1945年问世的。在20世纪50年代末,美国就建立了专门的研究机构,美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会中的一批人独立出来专门从事“组织行为学”课题的研究。组织行为学的形成与其他学科有着千丝万缕的联系,如图1-3所示。