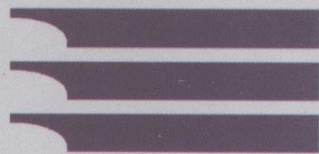


 高等院校经济与管理核心课经典系列教材

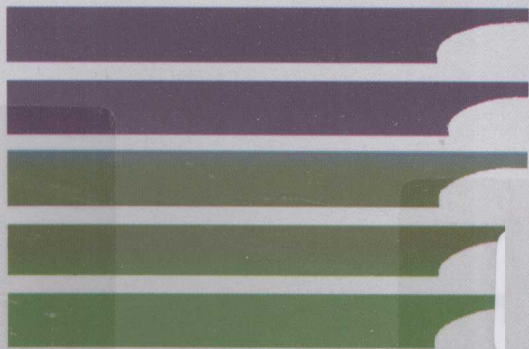
GAODENG YUANXIAO
JINGJI YU GUANLI HEXINKE
JINGDIAN XILIE JIAOCAI



人力资源测评理论与技术

RENLI ZIYUAN CEPING LILUN YU JISHU

◎孙健敏 高日光/主编



 首都经济贸易大学出版社

 高等院校经济与管理核心课经典系列教材

GAODENG YUANXIAO

JINGJI YU GUANLI HEXINKE

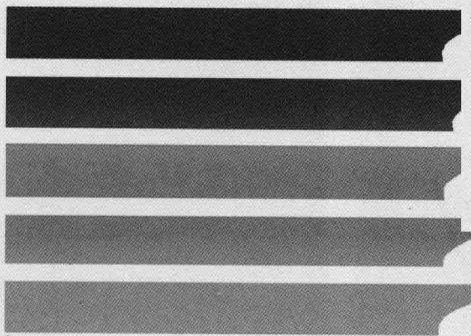
JINGDIAN XILIE JIAOCAI



人力资源测评理论与技术

RENLIZIZIYUAN CEPING LILUN YU JISHU

◎孙健敏 高日光 / 主编



 首都经济贸易大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

人力资源测评理论与技术/孙健敏,高日光主编. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2010.8

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1832 - 7

I. ①人… II. ①孙… ②高… III. ①企业管理—人员测评工程—高等学校—教材
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 130238 号

人力资源测评理论与技术

孙健敏 高日光 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京大华山印刷厂

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 364 千字

印 张 19

版 次 2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

印 数 1~3 000

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1832 - 7/F · 1043

定 价 29.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

前言

人员测评是人力资源管理专业的重要专业课,其理论基础深厚,技术含量很高。国内一般的叫法是人员素质测评,我自己并不喜欢这个叫法。理由是“素质”这个概念本身就很模糊,作为人的特征,我们还没有一个确切的定义来界定其范围,从测评的角度来讲,不能严格界定的东西就无法进行测量和评价。所以,我愿意将其称为人员测评,实际上就是对于人的特种特征的测评。而人力资源管理专业中对测评的关注,不是普通的特征,不仅仅是区分个体差异的那些特征,主要是那些能够预测绩效的特征,或者与绩效有关联的特征。到目前为止,国内外的研究结论,还不能给我们提供一个系统的框架,来解释哪些个人特征对于预测绩效具有决定性的作用。于是,我们只能把心理测量学的框架和内容移植到人力资源管理中,再结合一些其他的测评手段和方法,例如管理评价中心、传记资料等。但其原理,仍然来自于心理测量和统计分析。因此,读者不难发现,大多数人员测评的教材,基本上是心理测量的应用和简单扩展。

经过再三考虑,我们把本书的名字确定为“人力资源测评理论与技术”。第一章主要介绍了人员测评的含义和为什么要进行测评;第二章介绍了测评的基本概念和原理;第三章是能力测评,主要是智力测验和各种能力的测评;第四章是人格测评,介绍了常见的人格测验;第五章是态度测评;第六章是职业倾向测评;第七章是面试技术;第八章是管理评价中心;第九章是其他测评方法,包括传记资料、背景调查、工作抽样技术等;第十章是测评指标的设计和选择;第十一章是测评的组织和实施。

本书的定位是人力资源管理专业的本科生,所以,我们没有选择理论性较强的测量理论,例如项目反应理论和概化理论等。

本书是多人合作的结果。首先由我和高日光讨论后列出全书的大纲,确定全书的基本结构和知识点,然后分头撰写各章,不断讨论、汇总,最后由我和高日光统一修改和完善。先后参与本书编写的人员有:穆桂斌、冯静颖、王华、张明睿、张瑞娟、曹婷、洪艳、王凯、赵子姝、王霞、王碧英、毛畅果等。

感谢首都经济贸易大学出版社孟岩岭先生的理解和支持。

书中纰漏在所难免,敬请读者和使用者批评指正。

孙健敏

2010年6月23日

目 录

目 录

第一章 导 论	1
第一节 为什么要测评	2
第二节 测评的含义与特性	6
第三节 为什么可以测评	8
第二章 测评原理	12
第一节 测评的误差	12
第二节 测量的信度	15
第三节 测量的效度	20
第四节 项目分析	25
第五节 测评的主要类型	34
第六节 测量理论简介	36
第三章 能力测验	44
第一节 智力理论简介	44
第二节 智力测验简史	53
第三节 智力测验简介	56
第四节 其他能力测验	61
第四章 人格测验	77
第一节 人格理论简介	77
第二节 人格测验简介	81
第三节 本土化人格测验简介	102

人力资源测评理论与技术

第五章 态度测验	111
第一节 态度理论概述.....	111
第二节 态度测验方法简介.....	117
第三节 价值观和诚实性测验.....	122
第六章 职业测评	135
第一节 职业理论简介.....	135
第二节 职业测验简介.....	143
第七章 面试技术	160
第一节 面试概述.....	160
第二节 面试的程序.....	169
第三节 面试提问的技巧.....	182
第四节 面试误区与改进措施.....	185
第八章 管理评价中心	195
第一节 管理评价中心概述.....	195
第二节 管理评价中心的测评技术.....	206
第三节 管理评价中心的设计原则与操作程序.....	220
第九章 人员测评的其他方法	228
第一节 传记资料分析.....	228
第二节 背景调查.....	233
第三节 推荐信.....	239
第四节 笔迹分析.....	241
第五节 工作抽样.....	247
第十章 测评指标	253
第一节 测评内容的确定.....	253
第二节 确定测评指标.....	258
第三节 测评指标的量化.....	266
第十一章 测评实施	274
第一节 测评工具的选择与组合.....	274

目 录

第二节	实施测评.....	278
第三节	测评结果的报告与解释.....	281
第四节	测评结果的使用.....	289

第一章

导 论



- 理解为什么要测评和什么是测评
- 掌握间接测量的概念
- 描述测量、测验、评价有什么区别和联系
- 了解本书的结构

你现在所学的专业是你自己的选择吗？高考时，你是如何决定自己应该选择哪个专业的？你的判断准确吗？你认为自己未来应该从事什么职业？你理想的恋爱对象应该是什么样的呢？你一定想过这些问题，相信你的答案是独特的，因为对于这些问题，每个人都会有自己的答案。

这些问题就是测评的问题，在思考这些问题的同时，你再想想这些问题的难度是一样的吗？答案应该是否定的，因为这些问题中需要测评的内容（也就是测评对象）各不相同，有些内容是人的外显属性，有些则是人的内在属性，内在属性是通过外在行为表现出来的，因此我们可以通过一个人的外在行为推测其内在属性。内在属性又分为稳定的或可变的，因此，测评对象的不同将使得测评的难度有所差异。

在回答上述问题的过程中，读者应该对如何衡量一个概念有了一些直观的感受，对如何测量和评价一个人有了一些感觉。一般而言，我们首先要做的是确定测评的内容，在不同的领域内进行测评，所关注的内容是不同的。比如，人力资源管理领域所关注是与工作相关的那些人的属性或特征；学生在选择专业的时候考虑的可能是个人的职业兴趣、专业的声誉、收入的多少等。当测评目的不同时，我们的考察点也随之不同。

其次是对这些内容进行操作化，因为这些概念都是抽象的。什么是合适？什么是职业兴趣？什么是能力？这些概念都属于抽象事物，我们需要对这些抽象的概念进行操作化，也就是用具体的事物或现象来代表这些抽象的概念。只有操作化之后，才能对

这些概念进行测量。这些具体的现象或事物就是测评的指标,也就是能够代表抽象概念的那些具体事物。这个过程在哲学上就是从一般到个别、从抽象到具体的过程。

当你完成了测评内容的确定、测评指标的设计,你也就基本制定了一个测评体系。于是,你也就回答了本章开始时所提出的那些问题。

接下来,我们更详细地讨论一下在组织管理中,究竟为什么要测评?什么是测评?如何测评?

第一节 为什么要测评

对人员测评的需求来自于三个方面:工作差异的存在、个体差异的存在,以及人力资源对人—工作匹配的要求,下文将分别对这三方面进行阐述。

一、工作的要求

《国富论》对于人类社会的贡献之一是提出了劳动分工的思想,“在每一种其他的工艺和制造业中,劳动分工的效果也同在这种微不足道的制造业中一样;虽然在它们之中的许多行业中,劳动不能如此细分,每项工序也不能变得如此简单。可是在每一种工艺中,只要能采用劳动分工,劳动生产力就能成比例地增长。各种不同行业和职业的彼此划分,似乎也是由这种好处造成的。在享有最发达的产业和效率增进的那些国家,分工也进行得最彻底……”^①

正如亚当·斯密所想的,随着经济的发展,职业也越来越细化。目前,《美国职业分类词典》(Dictionary of Occupational Title)上面记录的职位有20 000种,《中华人民共和国职业分类大典》(1999年版)中对职业也分了1 838种,《中华人民共和国职业分类大典》(2005增补本)又补充了77种职业。美国劳工部最近推行的O'NET系统,对美国社会的劳动分工又做了更精细的区分,为人力资源管理提供了重要的标准,为人们选择工作提供了非常便捷的参考依据。

工作与工作之间存在着多种差异,包括工作内容、工作情境、工作职责、工作权限范围、工作在组织中的作用和地位等,也正因为这些差异的复杂性,才出现了人力资源管理中的工作分析,其中PAQ,MPAQ等职位分析方法便对工作之间的差异分析提供了良好工具。

工作的差异使得对从事某项工作的人所需要具备的个人条件也不同,这些条件就是任职资格。比如,篮球运动员要求身高达到某个高度,体操运动员要求身体的灵活

^① 亚当·斯密. 国富论. 杨敬年,译. 西安:陕西人民出版社,2002:9.

性,外科医生需要大胆心细,销售人员需要善于察言观色,领导者需要公正无私等。早在 20 世纪初期,泰勒在《科学管理原理》一书中便提出了“科学地挑选工人,并进行培训和教育,使之成长成才,而不是像过去那样由工人选择各自的工作,并各尽其能地进行自我培训”。^①关于任职资格的研究,以前、过去和将来都是人力资源管理的重要课题。近年来国内开始流行的胜任特征模型的概念,实际上也可以看成是任职资格概念的进一步发展,为我们确定人员测评的内容或要素提供了重要的基础。

正是由于工作差异的存在,从而产生了科学地挑选员工的需要,以及对员工进行培训的需要,自然而然也就产生了测评的需要,通过测评可以了解一个人某些方面的属性和特征,决策者可以以此判断这个人是否适合从事某项工作,从而为人员招聘和人力资源开发等提供依据。

二、个体差异的存在

你注意到从小学、中学、到大学的同学之间有什么不同了吗?你的小学同学中有多少人考进了中学?中学同学中有多少人考进了大学?考进大学的同学中有多少在一流大学?你的百米成绩是多少?你知道世界纪录是多少吗?对诸如此类的问题的回答,涉及我们本节的主题:个体差异。

最早关注个体之间差异的是生物学领域,达尔文的自然选择学说认为所有的生物群都是由独特的个体组成的群体,每一个个体都是独特的,个体差异是变化的基础,群体的差异不具有本质的差异,只有统计的差异,群体的组成将随着时间的推移发生变化。

1796 年,天文学家马斯基林解雇了他的助手金布卢克,因为他的助手记录行星运动时间与自己的记录总是有出入。20 年后,天文学家贝塞尔针对这件事情展开了一系列的研究,提出了“人差方程式”,认为人与人对刺激的反应之间存在着差异,这种差异是由个体本身的特质所决定的。

英国学者弗兰西斯·高尔顿受达尔文思想的影响,早在 1869 年就指出:“有人认为婴儿生来都是一样的,只是在后天某种力量的稳定作用下才造成了人与人之间的差异。人们用这种谎言来鼓励孩子。我对这种假设毫无兴趣,也就是说,我不赞成人生来都是一样的。”^②之后,他对人与人之间的差异进行研究,包括早期在博物馆记录人们的各种简单反应时间等,他对测量个体差异的系统方法进行了发展和综合,开发了几个基本的程序以分析个体间的差异。高尔顿的开创性工作为系统测量个体差异提供了动力和工

① 弗雷德里克·泰勒. 科学管理原理. 北京:机械工业出版社,2007:27.

② 吉尔伯特·萨克斯. 教育和心理的测量与评价原理. 4 版. 南京:江苏教育出版社,2002:388.

具,也为后来的智力测验奠定了基础。

19 世纪末法国教育体制的改进,要求对智力落后儿童进行鉴别,比奈作为研究人员之一对智力测量进行研究,1905 年,他与西蒙合作完成了世界上第一个智力测验——比奈—西蒙量表。从此之后,对智力的研究开始在世界范围展开,包括智力的结构、智力的测验工具等。

“人心不同,各如其面”,人与人之间的差异绝不仅仅在智力方面,还在许多其他方面存在着差异,包括人格、态度、价值观、创造能力、管理能力等多方面,这些方面都成为现在心理测量、人力资源管理所关注的领域。

正因为人与人之间存在差异,而这些差异必然体现在他们的工作中,也就是会影响他们的绩效,因此,为了提高员工的绩效水平,组织自然要选择个人条件能适应工作要求的人。

三、人力资源管理的要求:人与工作的匹配

“招聘不是招最好的,而是招最合适的”。你一定听到过这样的说法。很多公司明确提出来的目标就是:为工作找到合适的人;为人找到合适的工作。这些说法,实际上反映了人力资源管理中的一种重要思想:人与工作的匹配。

从 20 个世纪 70 年代末期开始,关于人与工作匹配的概念成为实践和研究领域共同关注的热点问题。后来,人们又提出了人与组织的匹配、人与环境的匹配等^①。

不同的工作职位对工作任务承担者有着不同的要求,这些要求可以分为知识(knowledge)、技能(skill)、态度(attitude)、其他方面(others)。在实际操作中,我们可以根据工作的要求,结合人员的个人特征,对二者进行有效的配置。

关于人—组织的匹配,目前,在国外比较有代表性的观点主要有两种:一种是由 Muchinsky 和 Monahan 提出的一致性适合(supplementary fit)和互补性适合(complementary fit)的观点^②,前者是指个人和组织具有同样的或相匹配的特点,后者是指个人和组织能互相满足对方的需要。另一种是 Edwards 提出的需要—提供(needs - supplies)和要求—能力(demands - abilities)的观点,从需要—提供的角度看,当组织满足了个体的需要、意愿或偏好时,个人与组织之间也就实现了匹配;从要求—能力的角度来看,如果

① Caplan, R. D. (1987). Person - Environment fit theory and organization: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 31, 248 ~ 267.

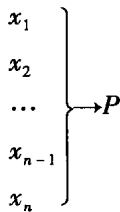
② Muchinsky, P. M., Monahan, C. J. (1987). What is person - environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 31, 268 ~ 277.

个体的能力能很好地满足组织的要求,则在个人与组织之间实现了匹配^①。

关于人—组织匹配的操作化主要有四种类型:个体与组织本质特点的相似性,常用指标即价值观匹配;个体目标与组织目标的一致性;个体的偏好或需要与组织系统和组织结构的相适合性;个体性格特点和组织气氛之间的匹配。

无论是人与工作的匹配,还是人与组织的匹配,都要求我们全面了解和把握人的特征。综合以上两方面的阐述,工作是有差异的,人与人之间是有差异的,而人力资源管理要求人与工作之间的匹配,因此,产生了人员测评的需求,即充分地对人进行了解,为人与工作的匹配提供依据和参考。

在这里需要提及的一个问题是人员测评的效用问题。由前文的讨论可以看出:人员测评需求的存在,是因为人与人之间存在个体差异,而不同的工作对于其承担者具有不同的要求。所以,我们必须对人的特征进行考察,选择那些能满足工作需要的特征,或者具有这些特征的人。其潜在的假设是具有这些特征,就能很好地胜任工作,就能取得好的绩效。但是,迄今为止,人们对于影响一个人绩效好坏的因素,还没有得出一个统一的结论,究竟是哪些因素影响或者决定一个人绩效的好坏?我们还不能给出一个确切的答案。如果我们不知道哪些因素影响一个人绩效好坏的话,那我们要去测评人的哪些特征呢?例如,近几年来国内流行的“情商比智商重要”的观点,尽管缺乏足够的证据,更没有科学研究的结论来支撑,但社会上还是有一些人追捧这个观点。于是,我们就要去关注情商,而不是智商。实际上,智商对一个人工作和事业的重要性,从来没有被高估过。本书作者近年来一直在探讨这个问题,试图从理论上解释清楚影响一个人绩效的各种因素。毫无疑问,这些因素很复杂,从个人到环境,从工作到组织,很多因素都可能影响一个人的绩效。中国人喜欢讲“天时地利人和”,其隐含的意义就是决定一个人绩效的因素包括了“天地人”三个方面。就跟学生的学生成绩一样,肯定会受聪明程度的影响,但也与学习态度有关系,还跟家庭环境有关,老师的教学方法、对学生的态度、所学的课程等也都会对学生的成绩产生影响。诸如此类的因素,可以用下面这个模型来表示:



^① Kristof, A. L. (1996). Person - organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*. Vol. 49, pp. 1 ~ 49.

其中, P 代表工作绩效, $x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$ 是影响绩效的各项因素,包括智力、能力、人格、态度、外部环境等各种因素。

但是,对这个问题的探索目前尚未能形成系统的理论,有待进一步研究。如果说我们并不知道哪些因素在影响着绩效,那么我们应该测什么呢?或者说我们现在所测的人格、智力、态度这些因素能的在多大程度上影响一个人的绩效呢?只有那些可能影响甚至决定一个人绩效的因素,才值得我们去关注,通过测评这些因素,才可能更好地预测一个人将来的绩效。这就是所谓的测评效用问题。也就是通过测评选拔出来的人,其绩效是否比那些没有选拔出来的人更好,或者比不通过测评所选择的人的绩效更好。如果通过测评选拔出来的人跟不用测评选拔出来的人在绩效方面没有差异,那测评的效用就很低了。这也是未来人员测评需要解决的重要课题之一。

第二节 测评的含义与特性

测评是测量与评价的简称,包括了测量与评价两个过程,下面分别对测量和评价进行介绍,以便读者区分这两个概念。

一、测量

测量是按照一定的法则,用数字或符号对人的特点进行描述,而不论其价值的大小。测量的三个要素是法则(参照点与单位)、数字或符号、事物。首先,要确定事物的量,必须有一个计算的起点,这个起点叫做参照点^①。例如,测一个人的体重,参照点是0,即绝对零点,单位为千克,最终得到的数据是55kg,其中,55即数字,测量的事物即这个人的体重,一般而言,测量的事物并不是这个被试本身,而是被试某方面的属性。

测量可以分为直接测量和间接测量,前者是用一个工具直接对测量对象进行测量,当你测量某个桌子的长度时,只需直接拿一把尺子度量即可,所测量的属性是可观的;间接测量是对抽象概念的测量,测量的对象无法直接进行观察和测量,例如测一个人的体温,现在普遍采用的方式是以水银柱的高度来表示体温,因为体温是无法直接观察的。再比如测一个人的领导能力,不可能直接拿某个工具去测,只能是通过某种方法观察他的言行举止,以此来“代表”一个人的领导能力。在这个过程中,我们观察的是一个人的言行举止,但测的是他的领导能力。通常来说,大多数人力资源特征都属于内在特征,对内在特征的测量都属于间接测量,如人格、态度、能力、价值观等。

在人力资源测评中,我们主要使用的是间接测量,即以行为为测量对象,间接地测

^① 金瑜. 心理测量. 上海:华东师范大学出版社,2005:25.

量某个心理属性或社会属性。因为是间接测量,所以我们必须判断哪些行为可以代表某一种心理特征,例如哪些行为可以代表领导能力,哪些行为可以代表创造能力,这也就是操作化的过程。当我们决定对一个概念进行研究时,我们需要先对这个概念进行分析,抽取一些行为来代表这个概念,这也就是定义的操作化(操作性定义是指为了要以实证方法来确立某一概念所描述的某一现象的存在或存在的程度,以描述的方式给一个概念所下的定义)。不同的研究者根据自己的理解进行定义的操作化,不同的研究者可以得出不同的操作化定义,因此才有了同一个概念,有着不同的量表进行测量,不同的量表其实代表的是量表设计者自己的操作化定义,代表着他们对这个概念的认知。

有些测量工具并不一定能够完全测量到设计者所想测量的东西,或者设计者所设计的测量工具本身只能测量到所要测量的某个概念中的一部分,所以才有效度问题。通过效度,我们可以观察到这些测量工具是否真的能够测量到你所要测量的东西。这部分内容请读者仔细阅读本书第二章。

根据以上分析,我们就可以回答许多人经常关注的一个问题:人员测评的结果准吗?可靠吗?所谓准与可靠,实际上指的是我们所测量的东西是否真的是我们定义的内容。能力可以表现在很多方面,有体质能力、操作能力、心智能力等。人们平常所说的一个人“能力很强”,实际上是省略了前面的定语,是沟通能力还是阅读能力?沟通能力是一个抽象概念,要对其进行测量,就必须进行操作化,我们可以把沟通能力操作化成词汇丰富、表达顺畅、意思明确、表达时机恰当、内容正确等。这个过程,在测评中属于指标的设计,读者可以详细阅读本书的第九章。第九章从具体操作的角度对测评内容的操作化、测评指标和标准的设计等进行了详细介绍,将告诉读者如何具体完成测评指标体系的建立。

在这里,需要特别向读者说明的是,测量(measurement)与测验(test)的区别,这两个看似相同的概念其实是不一样的。测验是测量的工具之一。测验要求被试者对项目或任务做出反应,施测者从中推断出所测属性的情况^①。因此,在测验中必须要求个体完成某种任务,但测量中不必如此,测量可以通过观察来完成的,在自然观察的过程中,测量并不要求个人做出任何反应。

二、评价

评价则是依据定量描述或直觉经验来确定某个事物或某种特点的价值。评价的三个要素依次是定量描述、加权、价值判断。加权和价值判断在生活中往往只是经验的体

^① 吉尔伯特·萨克斯.教育和心理的测量与评价原理(第四版).江苏:江苏教育出版社,2002:17.

现,而不是以科学的方法来完成的。人员测评中评价方法所参照的标准有两种:

其一,标准参照测验。在标准参照测验中,测验分数的解释不需要参考其他人的情况,可以直接进行解释。因此,在这类测验中,并不强调测验的区分度,而是强调测验与测验目标的一致性。

其二,常模参照测验。在常模参照测验中,某个人的测验分数需要与其他同类人群的测验分数进行比较来加以解释。在这类测验中,单独解释某个被试的测验分数是没有任何意义的,必须把它与被试的团体的其他人进行比较。

由以上分析可以看出,测量和评价都要依赖某种法则,但是其区别在于:测与评的法则是不同的,总的来说,测量并不关注事物的价值大小,但评价需要关注事物的价值,评价是一种价值判断,是为最终的决策服务的。

尽管如上所述,测量与评价是有差别的,但两者在人员测评中是不可分离的。一方面,测量是评价的基础,使我们的评价有了可参考的证据,使评价变得科学客观;另一方面,评价使测量有了现实意义,使得测量的结果有存在的价值,否则测量只是空中楼阁。

下面,举一个例子来说明测量、测验、评价之间的关系。在公司面试中,公司有着各种各样的工具来测量应聘者的各种素质,比如通过智力测验来测面试者的智力水平,通过演讲来测面试者的语言表达能力,通过公文筐测试来测面试者的信息处理能力,通过无领导小组讨论来测面试者的团队合作能力,每一个测量都会得到它在某个具体方面的结果,反映了应聘者在某方面的属性,而面试考官必须从这些测量结果或数据中,评价或确定每个应聘者的本质特征,最终决定是否录用。在这个过程中,测量是指智力测验、演讲、公文处理测验、无领导小组讨论等,得到这些测验的数据和结果以后,考官根据这些测量结果,依据某个标准,类似于我们平时所说的“录取线”,对每个被测评人的结果进行评价和判断,参照组织的用人原则和标准,判断其是否符合要求,是否达到标准,最终决定是否录用。这个过程就是评价的过程。

人力资源测评包括很多技术和方法,常见的有测验、面试、行为观察、个人历史资料等。

第三节 为什么可以测评

人的特征千差万别,为什么我们能通过对人的外在特征的观察和分析来判断其内在特征呢?

一、刺激—反应

经典条件反射理论和操作性条件反射理论对“刺激—反应”做出了研究,巴甫洛

夫的狗对铃声分泌唾液的实验发现表明“几乎任何不能产生特定反应的刺激,只要与能产生特定反应的刺激配对出现,就能够控制该反应”^①。之后的操作条件反射理论则认为,行为是其结果的函数,认为行为并不是由反射或先天决定的,而是后天习得的,行为的结果是否得到强化将影响行为的重复倾向。无论这两个理论对于反射的理解如何,我们始终需要承认的一点是,某种程度的刺激一定会带来某种相应的行为。

在许多测评工具中,我们所做的也就是给被试一个刺激,期待着被试的某种相应的反应,最终通过被试的反应来推断其某种内在的属性。在这个过程中,测评真正关注的不是刺激,不是反应,而是刺激—反应背后的东西,如在面试中,我们给被试一个面试题,被试将给予某种反应,这种反应本身并不是我们真正需要的信息,我们需要的是根据这个反应来推测被试个人的某种能力或资质,如领导能力、组织能力等。

二、投射

1921年,瑞士精神病医生、精神病学家罗夏(H. Rorschach)发表了他所编创的罗夏墨迹测验。1935年美国心理学家默里建立了主题统觉测验(TAT)。1939年,富兰克(L. Frank)初次提出了投射一词。投射一词在心理学上是指个人把自己的思想、态度、愿望、情绪、性格等人格特征,不自觉地反映于外界事物或他人的一种心理作用,亦即个人的人格结构对感知、组织及解释环境的方式发生影响的过程^②。

投射测验的假设是每个人的知觉与他的人格是相联系的,通过向受测者提供一些图片、语句等,让被试自由地说出他所看到的或所想到的,由此来推知被试的人格情况。著名的投射测验包括罗夏墨迹测验、主题统觉测验,其他类型的投射测验还包括语句完成测验、绘画测验等。相比较而言,投射测验相对来说过于唯心,在理论研究上没有什么价值,但在精神病院临床使用上却很成功。

三、典型反应——难度反应

克隆巴赫曾把测验分为最佳成绩(maximum performance)测验和典型反应测验(typical response):^③前者答案有对错之分,可以根据测验的结果对被试的某一属性的水平高低进行区分,比如常见的智力测验、SAT、GRE、中国高考等;后者答案没有对错之分,结果只是将被试划分成一些类别,比如人格测验、兴趣量表、价值观测验。

① B. H. 坎特威茨,等. 实验心理学:掌握心理学的研究. 上海:华东师范大学出版,2001:292.

② 金瑜. 心理测量. 上海:华东师范大学出版社,2005:121.

③ 查尔斯·杰克逊. 了解心理测验过程. 北京:北京大学出版社,2000:30.

在典型反应测验中,被试往往倾向否定自己拥有不被赞许的态度或行为,而肯定自己拥有正向的特质,这种倾向也叫社会赞许性反应倾向。这是人员测评中的一个悬而未决的问题,尽管人们已经尝试着运用许多种方法来解决这一问题,但也有人认为,社会赞许性是人的一种特性。

四、情境反应——惯常反应

根据测验所实施的环境的不同,可以判断测验的行为是被试的情境反应还是惯常反应,通常而言,情境反应是可以在意识层面进行控制的,而惯常反应是一种习惯,是人的习惯性反应或潜意识行为。

纸笔测验的致命缺陷就是它过于情境化,评价中心的情境性也比较强,相对而言,比较体现真实性的是管理游戏,在管理游戏中被试表现的大多是他的惯常反应。正因为如此,本书提倡面试的重点应该是观察,面试中能够提供真实信息的不是面试中被试的回答,而是被试的无意识的言行举止,这些才是被试的惯常反应,是被试潜意识里的东西,也是被试难以一时伪装的。

本章对测评的概念和一般原理进行了介绍,从含义上解释了“为什么要测评、什么是测评、如何测评”三个基本问题。

第一节对“为什么要测评”做了解答,主要从工作的差异性、人的差异性、人力资源管理对人与工作匹配的要求三个角度进行解释,证明了测评需求存在的合理性和必然性。

第二节回答“什么是测评”,主要强调了人员测评的间接测量本质,对间接测量做了详细的解释和说明,此外,还对测量、评价、测验作了区分。

第三节向读者解释测评的原理所在,包括刺激—反应、投射、典型反应——难度反应、情境反应——惯常反应四种原理。



1. 为什么要测评?
2. 什么是测评? 测量、测验、评价三者有什么区别和联系?
3. 什么是间接测量? 请举一个实例说明。
4. 请举一个实例说明测评的某一种原理。