



◎ 高等院校经济与管理核心课经典系列教材 ◎

➡ 人力资源管理专业

人力资源管理心理学

RENLI ZIYUAN GUANLI XINLIXUE

(第3版)

张杉杉 罗震雷 ◎ 编著



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press



◎ 高等院校经济与管理核心课经典系列教材 ◎

➡ 人力资源管理专业

人力资源管理心理学

RENLI ZIYUAN GUANLI XINLIXUE

.....

(第3版)

张杉杉 罗震雷 ◎ 编著



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理心理学/张彬彬,罗震雷编著. --3 版. --北京:首都经济贸易大学出版社,2018.9

[高等院校经济与管理(人力资源管理)核心课经典系列教材]

ISBN 978-7-5638-2855-5

I. ①人… II. ①张… ②罗… III. ①人力资源管理—管理心理学
IV. ①F241-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 195212 号

人力资源管理心理学(第3版)

张彬彬 罗震雷 编著

责任编辑 刘娟 洪敏

封面设计  砚祥志远·激光照排
TEL: 010-65976003

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 北京砚祥志远激光照排技术有限公司

印 刷 北京市兴怀印刷厂

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 303 千字

印 张 17.25

版 次 2009 年 4 月第 1 版 2012 年 7 月第 2 版

2018 年 9 月第 3 版 2018 年 9 月总第 6 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5638-2855-5/F·1572

定 价 38.00 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

《人力资源管理心理学》是一本跨学科取向的、基于人力资源管理研究的学术著作,它的基本目的就是要把心理学的研究和理论应用到组织的人力资源管理中。作为心理学的应用领域,人力资源管理心理学立足于寻求有效途径提高组织的效率,从而使得工作场所更有效率、更令人满意。

人力资源管理心理学是心理学与人力资源管理的交叉学科,一方面它是工业与组织心理学的一个分支,随着工业与组织心理学在多个方向上迅速发展,人力资源管理已经越来越成为工业与组织心理学关注的重要领域;另一方面,作为人力资源管理的一个分支,人力资源管理的前身是人事管理,当人在组织中越来越被看作“人力资源”的时候,“人事管理”也就开始逐步被“人力资源管理”所取代。

本学科如此重要,但到目前为止,国内这方面的教材、著作的数量和质量都还是差强人意,这与学科发展的进程不相适应,尤其是和激烈竞争中的人力资源管理专业的人才培养需要不相适应,这就是我们出版这部著作的初衷。本书可以作为人力资源管理相关专业的教材,其读者群应具有以下特点:(1)人力资源管理专业人员,熟悉人力资源管理涉及的一般问题;(2)尽管没有经过心理学的专业训练,但对社会学研究方法的基本概念和逻辑体系有所了解。在这两个前提下,我们设定了如下学科目的:(1)通过这门课程的学习熟悉工业与组织心理学涉及的一般问题;(2)熟悉一个专业人力资源管理人员应当关注的心理学基本概念;(3)提供科学程序和基础理论,为学生今后的工作和学习打下坚实的心理学基础。

为了实现上述目的,考虑到读者的专业背景和理解能力,本书尝试打破基础心理学的讲授框架,在简单呈现心理学研究基本程序、概念和原则的基础上,将心理学的基本知识和理论纳入到人力资源管理的各个功能模块,针对人力资源管理中的工作分析、招聘、培训、绩效、领导激励、人际关系和健康等诸方面内容,分别介绍特定领域中最常涉及的心理学的知识和理论。需要特别声明的是,我们分别介绍的心理学的知识、理论与人力资源管理的各个板块之间不是一一对应的关系,这样安排只是为了借助读者原有知识框架,帮助学生理解和掌握。事实上,它们之间的关系更像是两个集合形成的交集,我们只是陈述了交集部分的内容,交集以外的知识、理论我们尝试使用专栏形式加以弥补。也就是说,

本书各章节讲授的心理学知识和理论,其使用范围绝不仅仅局限在本书人力资源管理板块的特定区域;而讲授的人力资源管理各板块包含的内容也比本书中涉及的范围广泛。扩充知识的专栏不仅仅是用于扩充心理学领域的知识、内容,而且还想和通俗易懂的写作风格一起促使读者不仅在理智上知道应该学好本书内容,而且从情感上愿意学这些内容。

此外,我们非常希望学生通过本书的学习,了解和初步掌握心理学知识和理论应用到实际的基本规律和方法,进而能够把心理学理论和实践的工具方法结合起来。如果能够使读者在了解心理学原理的基础上,意识到原理的应用条件和适用范围,并能够在工作中举一反三,使书本上的知识真正在工作中得到充分的体现,那么就是我们的最大成功了。希望每章后面设计的思考题和案例分析能够在这个方面对读者有所帮助。

本书第7、8、9章由罗震雷副教授(北京师范大学心理学院心理学博士,现就职于中国刑警学院公安基础部)撰写,张彬彬教授(北京师范大学心理学院心理学博士,现就职于首都经济贸易大学劳动经济学院)负责第1、2、3、4、5、6章的撰写和全书统稿。本次修订工作也是由罗震雷和张彬彬分别完成的。

最后,特别感谢首都经济贸易大学劳动经济学院董洪敏老师的热情鼓励和引荐;感谢首都经济贸易大学出版社地平线策划工作室及薛捷老师,他们为本书的出版立项和实施,对本书的结构、文字都倾注了极大的精力和热忱!

因编著时间仓促,加之作者经验有限,本书难免有不足之处,加之该领域的研究内容在迅速发展、更新和深化,我们权且竖起一个“靶子”让大家品评和批评(要知道有目标的探讨和争论是提高工作效率的重要条件),谨请读者不吝赐教!我们希望通过这本书和大家交流,不断弥补自身的不足,填充和更新学科内容,从而在众人智慧的滋润下促进我们成长,同时促进这个新型学科的发展。

目 录

第一章 人力资源管理心理学总论	(1)
第一节 人力资源管理心理学概述	(1)
第二节 人力资源管理心理学的研究意义	(9)
第三节 人力资源管理心理学的发展历史	(12)
第二章 人力资源管理心理学的研究方法	(25)
第一节 研究方法概述	(25)
第二节 人力资源管理心理学的具体研究方法	(33)
第三节 研究方法的有效性	(49)
第三章 工作中的个体	(59)
第一节 个性及测量	(59)
第二节 工作中的人—职匹配	(66)
第三节 工作分析过程中的心理学	(75)
第四章 招聘与选拔心理	(86)
第一节 招聘与选拔中的心理测量	(86)
第二节 评价中心技术概述	(93)
第三节 招聘与选拔中的心理分析	(98)
第五章 绩效考核与评价心理	(108)
第一节 考核评价的心理学基础	(108)
第二节 考核与评价的心理分析	(117)
第三节 考核与评价中的误差分析	(126)

人力资源管理心理学

第六章 培训心理	(138)
第一节 培训的心理学基础	(138)
第二节 学习心理	(146)
第三节 培训心理分析	(153)
第七章 领导与激励	(165)
第一节 领导概述	(165)
第二节 激励理论	(182)
第三节 领导激励的方法	(189)
第八章 工作中的人际关系	(199)
第一节 人际关系概述	(199)
第二节 工作中的人际沟通	(209)
第三节 工作中的人际冲突	(221)
第九章 压力管理与效率	(236)
第一节 压力管理概述	(236)
第二节 时间管理	(246)
第三节 情绪管理	(256)

象发生、发展和活动规律的科学。其中,基础心理学是以正常成人的心理现象为研究对象,总结心理活动最普遍、最一般规律的心理学基础学科;而应用心理学就是心理学与社会生活中的各个领域相结合,以应用为研究目的的心理学分支学科。

(一) 心理的形式

人的任何活动都有心理现象。想想你和你的好朋友从相识到相知的过程:开学的时候第一次见面,你的眼睛看到他的容貌,耳朵听到他的声音,手掌间感受到力量的传递,鼻子还闻到开学典礼上的花香,这是“感觉”和“知觉”;人不仅会在活动中观察一个人,还会记住他的名字,以后遇到了还会记得,这就是“记忆”;判断他的真诚和善良,就要利用感知的材料和已有的交往经历进行分析和思考,只有经过思考才能把握个体不能直接感知的特点,才能深入理解个体的内心、理解个体的处事原则,这种思考活动就是“思维”。通过感(知)觉、记忆、思维,你认识了你的好朋友,在此过程中都必须有“注意”的参与,这一过程统称为“认知”。

人在认识一个个体的同时会产生一定的情绪体验,比如,喜欢、欣赏和尊重,当然有时也会有嫉妒、愤怒和抑郁,这就是“情绪”。为了和好朋友保持良好关系,估计你要改变一些自己的不良习惯,为了在周末和朋友游玩,估计你要为了周一的论文提前加班加点,这就是意志行动,而在意志行动中下决心、克服困难的内部过程就是“意志”。

以上就是心理学中研究的三大心理过程:知、情和意。人总是通过认知、情感和意志反映现实、完成活动。心理过程之所以称为心理过程,就是因为它们都有一个发生、发展和完成的过程,它以流动、变化为特征。

在这些一般心理过程的活动中,人会表现出不同的特点,比如,在“能力”上才能不同、各有所长;在性格上同样的善良、热情也是有的热情似火、有的体贴周到,表现出不同的风格,这就是心理学研究的另一部分——“个性心理特征”。

一般心理过程和个性心理特征是心理学研究的两个重要部分。需要注意的是它们不像物理学中的声和光那样属于不同的现象,它们是同一个现象的两个不同方面,它们不可分割地融合在人的“心”中,相互联系、相互制约。我们只是为了研究方便,才将其分割开来讲解。

除此之外,心理学还会关注影响一般心理过程和个性心理特征的心理动力因素(例如,需要、动机和价值观等),以及动力因素的影响因素(遗传和环境)。凡此种种都是心理形式——心理学研究对象的组成部分(图1-1)。

专栏1-1就心理形式及心理内容进行了简单介绍,它们同样是心理的不可分割的组成部分。

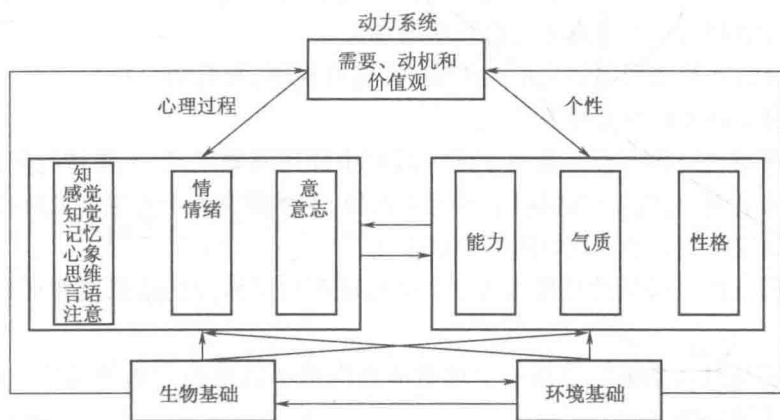


图 1-1 心理学研究对象

专栏 1-1 心理的形式和内容

俗话说“知人知面不知心”“人心难测”，这里的“心”指的就是“心理”，心理存在于人的头脑里；而一说心理学，很多人会想到：“学了心理学是不是就能知道人的心理？揣测别人的心事”，这就使心理学似乎成了一门特殊的学科，有特殊的门道，有奥秘诀窍，能把人们认为不能知道的“心”知道了。是不是这样呢？

心理现象可以划分为心理内容和心理形式两部分。心理内容是指来源于现实并为个人所意识到的各种映象本身，而心理形式是指这种映象存在的方式及其组织、结构。当然，了解心理形式有助于我们理解特定心理内容的来龙去脉，这应该有助于我们了解个体心理内容的产生和激发，但心理学并不以“心事”等心理内容为研究对象，也不可能因为学习了心理学而能精确地揣摩到他人的“心事”！台湾著名心理学家张春兴教授曾经说过：“心理学是研究人的心理的科学，研读心理学虽可助人借此了解人性、领悟人生，但却不能缘此径获生活快乐的秘诀。”

(二) 科学的定义

科学似乎人人都知道，但说到科学的内涵却是众说纷纭，张春兴先生认为：“科学是运用系统的方法处理问题，从而发现事实变化的真相，并进而探讨其原理原则的学问。”张春兴先生的这一观点，从三个方面对科学的内涵进行了分析概括：

1. 问题：科学要研究的是有待解决的真实问题。心理是真实存在的，尽管个体心理千差万别，但它们的产生结构、表现形式都有规律可循，这就使得科学研究心

理成为可能。但科学研究的对象其本身并不代表科学,只有科学方法以及采用该方法所要达到的目的,才真正符合科学的含义。

2. 方法:在解决问题时采用的工具、实施的程序、资料的分析以及结果的展现过程中,科学特征得到充分展示。

(1)客观性。客观性是指科学研究过程中使用测验工具、工作进行程序、资料分析、结果呈现,均按一定的规则,不因人而异,不凭研究者个人主观意愿改变既定准则,不能按研究者个人喜好随意曲解事实。

(2)验证性。验证性是指可以拿出证据证明科学研究的结果或者理论假设的真实性。

(3)系统性。系统性是指一个理论体系内绝不能推出矛盾的结论,这是评价科学性高低的重要标志。

3. 目的:科学的目的由近及远大体可以划分为四个层次。

(1)描述:将研究问题时获得的表面事实,用口头或者文字的形式对问题客观地加以描述。

(2)解释:将问题发生的前因后果分析清楚,解释是以描述为依据,进一步分析找到形成问题的原因。

(3)预测:根据现有的资料推测将来发生问题的可能性。预测的准确性受到很多因素的影响,如果我们已经明确了一个问题的因果关系,根据以往问题多次发生或所得的因果关系资料,预测未来同类问题的发生就可能准确。

(4)控制:既然知道了问题的因果关系,我们就不会坐以待毙,而是设法控制问题发生的原因,使可能发生的问题不至于发生,或者将可能发生问题的严重性降至最低程度。例如,人类对地震的预测还很不够,但是我们已经知道“大灾之后有大疫”与震后的卫生状况有直接关系,我们就可以通过消除病毒、洁净饮用水等一系列措施,消除震后次生灾害的发生频率和强度。

需要注意的一点是,随着时代的进步、科技的发展、人类视野的开阔,人们越来越慎重使用“控制”这一强势词汇而改为“调节”。因为人们发现:人类能够实现的控制往往是局部的,而且这种控制往往以更大的不可控制为代价。目前,我们更注重与自然的和平共处,也许这也是从“无知无畏”走向“自知”和“自制”的进步吧。

(三)心理学研究对象的科学性

从以上有关科学概念的讨论,我们不难发现心理学的研究对象和物理学的研究对象有很大不同(表1-1)。这种不同导致心理学研究的人性问题比研究物性的其他科学有更大的难度,因此应用心理学理论和假设更要慎重,应更多地关注理论的来龙去脉、假设适用的基本条件,从而更好地把握理论的使用范围。

表 1-1 物性和人性的区别

	特征位置	变异大小	测量方法
物性	外显	小	直接
人性	内隐	大	间接

二、人力资源管理学的研究对象

(一) 人力资源

人力资源这个名词大家都已不再陌生,但什么是人力资源,答案却众说纷纭,不一而足。成年人口观认为,人力资源就是具有劳动能力的人口,即 16 岁以上具有劳动能力的全部人口;在岗人口观认为,人力资源是目前正在从事社会劳动的全部人员;人员素质观认为,人力资源是指人的劳动能力与潜力。总体上说,人力资源是指在劳动生产过程中,可以直接投入的体力、智力、心力的总和及其形成的基础素质,包括知识、技能、经验、品性与态度等身心素质。专栏 1-2 就人力资源的特点进行了简单总结。

=====

☞ 专栏 1-2 人力资源的特点

1. 生物性:人首先是一种生物。人力资源存在于人体之中,是有生命的“活”资源,与人的自然生理特征相联系。人最基本的生理需要带有某些生物性的特征。在管理中,首先要了解人的自然属性,根据人的自然属性与生理特征进行符合人性的管理。人力资源为人类自身特有,具有不可剥夺性。这是人力资源最根本的特性。

2. 时限性:是指人力资源的形成与作用效率受其生命周期的限制。作为生物有机体,个体生命是有周期的,每个人都要经历幼年期、少年期、青年期、中年期和老年期。其中具有劳动能力的时期是生命周期中的一部分,其各个时期资源的可利用程度也不相同。无论哪类人,都有其才能发挥的最佳期、最佳年龄段。如果其才能未能在这一时期充分利用开发,就会导致人力资源的浪费。因此,人力资源的开发与管理必须尊重人力资源的时限性特点,做到适时开发、及时利用、讲究时效,最大限度地保证人力资源的产出,延长其发挥作用的时间。

3. 再生性:在开发和使用过后,只要保持必要的条件,便可以再生,保持资源总量的数量。人力资源通过人口总体内个体的不断更替和“劳动力耗费—劳动力生产—劳动力再次耗费—劳动力再次生产”的过程得以实现。同时,人的知识与技能陈旧、老化也可以通过培训和再学习等手段得到更新。人力资源的再生性还受人类意识的支配和人类活动的影响,要实现自我补偿、自我更新、持续开发,就要求人力资源的开发与管理注重终身教育,加强后期的培训与开发。

4. 磨损性:人力资源在使用过程中会出现有形磨损和无形磨损,劳动者自身的疾病和衰老是有形磨损,劳动者知识和技能的老化是无形磨损。在现代社会,人力资源的无形磨损呈现以下特点:知识更新周期越来越短,致使员工的知识和技能老化加剧,人力资源的磨损速度越来越快,以上两点导致补偿难度加大。

5. 社会性:人处在一定的社会之中,人力资源的形成、配置、利用、开发都是通过社会分工完成的,以社会的存在为前提条件的,这就需要人力资源管理既要注重人与人、人与团体、人与社会的关系协调,又要注重组织中的团队建设。

6. 能动性:能动性是人力资源区别于其他资源的本质所在。其他资源在被开发的过程中,完全处于被动的地位;人力资源则不同,它在被开发的过程中,有思维与情感,能对自身行为做出抉择,能够主动学习与自主地选择职业。更为重要的是,人力资源能够发挥主观能动性,有目的、有意识地利用其他资源进行生产,推动社会和经济的发展。同时,人力资源具有创造性思维的潜能,能够在人类活动中发挥创造性的作用,既能创新观念、革新思想,又能创造新的生产工具、发明新的技术。

7. 角色两重性:人力资源既是投资的结果(消费者),又是财富的创造者(生产者),具有角色两重性。人力资源投资是一种消费行为,并且这种消费行为是必需的,先于人力资本的收益。

8. 增值性:人力资源在开发和使用过程中可以创造财富,而且通过知识经验的积累、更新,提升自身的价值,从而使组织实现价值增值。

戴夫·乌尔里克以一个简明扼要的公式表达了他对人力资源的理解:人力资源 = 能力水平 × 投入程度。其中能力水平是指员工是否具备实现企业战略所需要的能力;投入程度是指员工在工作中是否充分发挥了他们的潜能,是否会不遗余力地为实现企业的目标而努力。

(二) 管理

从词义上,管理通常被解释为主持或负责某项工作。但自从管理进入人类的观念形态以来,几乎每一个从人类的共同劳动中思考管理问题的人,都会对管理现象做出一番描述和概括,并且顽固地维护这种描述和概括的正确性甚至唯一性,人类从来就不曾取得对于管理定义的一致理解。我们这里仅仅介绍管理科学家朱则荣对管理的定义:管理是对一个活动过程进行组织,让行动变得更有效、成本变得更低,并让结果更加令人满意。(参阅专栏 1-3)

专栏 1-3 管理活动的四要素

任何一种管理活动都必须由以下四个基本要素构成:第一,管理主体,回答由

谁管的问题;第二,管理客体,回答管什么的问题;第三,组织目的,回答为何而管的问题;第四,组织环境或条件,回答在什么情况下管的问题。

(三)人力资源管理

综合人力资源和管理两个概念,人力资源管理是指:运用现代化的科学方法,对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配,使人力、物力经常保持最佳比例,同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调,充分发挥人的主观能动性,使人尽其才、事得其人、人事相宜,以实现组织目标。显然,它包含了戴夫·乌尔里克“人力资源”概念中的两个核心概念:

1. 能力水平。这个因素个体差异极其显著,个体能力高低不同,不同行业、不同部门对个体能力要求不同,怎样做到合理搭配和双赢?人力资源管理部门希望通过人员招聘使得本公司赢在起跑线,并通过培训优化自身人力资源质量。

2. 投入水平。整体而言有两方面因素决定员工投入程度:①企业对员工的要求。任何企业都会对员工提出一定的要求,比如,接受本企业文化、完成工作任务、配合其他员工做好工作、为客户提供优质服务等。这些要求有些是合理的,但也有些是不合理的,不合理的要求会增加员工的负担。比如,给员工分配的任务过重,甚至员工根本就不能完成这项任务,这些都会给员工带来不愉快,产生显性不良行为(迟到、早退和辞职等)和隐形不良行为(消极怠工、不努力和不投入等)。②企业对员工提供的资源和支持。任何一个企业都会给员工提供一定的资源和支持。比如,给员工配备相应的设备,提供相关的培训和指导,协调员工相互协助等。

企业对员工的要求、向员工提供的资源和支持,构成了员工工作的方程式。方程式的一边是对员工的要求,另一边是向员工提供的资源和支持。理想状况下,方程式两端刚好相等,员工可以顺利地完成任务。在实际工作中,方程式往往会失衡,或者是对员工的要求太低,向员工提供的资源和支持太多;或者是对员工的要求太高,向员工提供的资源和支持太少。当企业对员工的要求较低,向员工提供的资源和支持比较多时,就会出现员工整天无所事事、不愿作为的现象,造成企业和个人资源的极大浪费;当企业对员工的要求较高,所提供的资源和支持相对不够时,员工的工作积极性会受到挫伤,很难全身心地投入工作,伤害员工,阻碍员工持续高效的工作,而最终对企业产生不良影响。为了保持方程式的相对平衡,企业应当向员工提出合理的要求,同时为员工提供相应的资源和支持,人力资源管理工作者就是要做这方面的工作。

三、人力资源管理心理学的研究对象

人力资源管理心理学是心理学和人力资源管理相结合而形成的一门新学科,

以科学、有效地实施现代人力资源管理各大系统的职能为目的,致力于将心理学揭示的人的心理活动规律和方法运用到人力资源管理活动中,并使之具体化。显然,这是人力资源管理工作的前提和基础。

人力资源管理心理学和人力资源管理的工作内容息息相关,国内外出版了众多和人力资源管理心理学相关的专著,其内容体系各有特点。美国与西欧国家的人力资源管理心理学的内容体系大体按个体心理、群体心理和组织心理三个层次编排,研究问题一般会从员工士气等传统问题逐步扩大到沟通、人际关系等方面,在理论上一般会从静态观点逐步发展到系统观点和动态观点,考察组织和管理中的心理问题。

人力资源管理心理学作为一门新型的正在探索的独立学科,其研究内容正在探求中,为求得人力资源管理心理学适应实践需要和学科知识体系的完整性,我们这里的内容主要集中在以下三个方面。

(一) 促进人力资源管理心理学长期健康发展的方法问题

尽管不同学科的研究目的大体都可以用“描述、解释、预测和控制”四个递进式词汇进行概括,但是在实践中,当问题以散乱的方式呈现在管理者面前时,管理者头脑中闪现的一定是“怎么办”,也就是说,他们越过了“描述和解释”阶段,希望直接实现对特定现象的“预测和控制”,这也是管理研究领域一直强调实际操作,而理论研究相对薄弱的最重要的功利性原因。虽然这个愿望可以理解,但却很难满足。因为不了解现实,无法解释现实现象发生的原因,对现象的预测和控制就会无的放矢、难以实现。

的确,理论来源于实践,但没有理论的实践是琐碎的,正如没有实践的理论是空洞的,管理实践和心理理论唇齿相依,在学习中强化研究方法势在必行,本书将独辟一章专门介绍研究方法,并在全书贯穿科学研究的方法与案例。

(二) 工作分析技术

工作分析技术就是了解工作内容、责任者、工作岗位、工作时间、如何操作以及如何评估等方面的技术。要想正确使用这些技术,提高评估方法的客观性、系统性与可验证性成为关键,这从理论上将有助于提高人力资源管理方法的科学性,从实践上有助于提高评估结果的准确性。

(三) 心理和行为的描述、解释、预测和引导

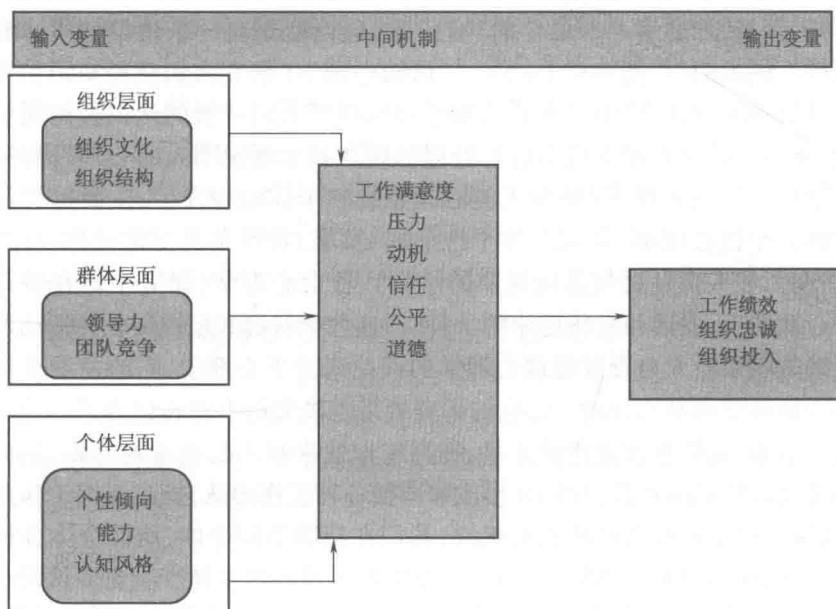
结合人力资源管理的几个功能模块,分别讲述心理学关于人的心理、行为及其本性的一些认识和应用。

=====

☞ 专栏 1-4

人力资源管理心理学中涉及的变量(如图所示)存在于组织的各个层面,左侧

的变量通常会对中间显示的个体心理变量产生各种作用,从而对组织看重的右侧输出变量产生一定的影响。



为了提高组织效能(或者说得到更高的绩效,提高组织成员的忠诚度,如右侧变量所示),就需要了解这些变量的影响因素(很多都在左侧和中间方框中指出)。这些因素有些是组织可以控制的,有些是组织不能控制的,组织者的责任就是要应用合适的管理措施,配合各种因素,帮助组织达到既定理想的目标。组织比较关注右侧的输出变量,它们也就成为人力资源管理心理学关注的热点话题。研究者认为,只有从组织、团队和个体出发,提高、改变或者矫正输入变量的水平,组织目标才可能实现。

=====

第二节 人力资源管理心理学的研究意义

无论是哪一门科学,其研究目的大致都可以分为理论和应用两个部分。

一、理论意义

科学家中从事纯理论的研究者,就是要发现事物变化的真相,探求原理、原则,

用以建立系统理论,以供后人和应用者据此解释、预测或者继续研究同类问题。在普通心理学范围内,专门研究心理活动的不同过程和心理特征的不同方面,大体上可以划分为以下学科:实验心理学[以科学的实验方法研究人的心理现象和行为规律的学科,例如,丹尼尔·卡尼曼的“有预期”理论就是在一系列设计精妙的心理实验基础上提出的(参阅专栏1-5)。]、认知心理学(研究人们获得知识和使用知识的心理活动的学科,其中广义的认知心理学泛指人们一般的认识客观现实的心理过程;狭义的认知心理学是用信息处理的观点和术语说明人的心理过程和行为表现的学科)、发展心理学(研究人类心理系统和个体心理发生、发展过程及其规律的学科)、个性心理学(研究个体个性形成、发展、表现及其变化规律,及人格结构、人格动力和人格发展与适应规律的学科)、社会心理学(研究个体在特定社会条件下心理发生、发展和变化规律的学科)。这些学科都和组织的各种活动产生了千丝万缕的联系。人力资源管理心理学的理论来自于心理学,它的发展直接受到心理学理论基础的制约,反过来,它的研究成果也极大地丰富和促进了心理学理论的发展。例如,我们在改进劳动工具、提高工作效率和产品质量的时候,加深了对个体感知过程特点的把握;我们在形成和调整各种工作团队,提高组织工作效率的时候,加深了对个体社会性特点的把握;我们在招聘不同个体,培训个体各种工作技能的时候,更容易对个体的性格差异、态度差异等诸多差异产生更多认识。所有的这些内容都帮助我们加深了对相应心理学科的认识。

专栏1-5 心理学家丹尼尔·卡尼曼(Daniel Kahneman)获2002年诺贝尔经济学奖

2002年,瑞士皇家科学院授予卡尼曼诺贝尔经济学奖,并称他奠定了“一个新研究领域的基础。卡尼曼的主要发现是关于不确定条件下的决策,其中他论证了人类决策是怎样系统地偏离于标准经济理论所做的预测……他的工作在经济学和金融领域中激发了新一代研究者的兴趣,使研究者致力于用认知心理学的知识探讨人类内在动机,从而丰富了经济学理论”。

自亚里士多德(Aristotle)时期开始,哲学家认为人是理性的动物,其行为由理性驱使,只有在特殊情况下,如疲劳、醉酒和愤怒时,人们的决策和思维才会是非理性的。这些理性的决策原则表现在人们的思想和行为上。传统的经济学中也贯穿着理性人的思想,承认“经济人”的假设,认为人类为个人利益所驱使,决策者基于所掌握的信息全面权衡利弊,做出最优决策。直到1947年,赫伯特·西蒙(Herbert A. Simon)考虑到人的心理因素在经济行为中的作用提出有限理性理论,认为在当今的复杂社会里,一个人不可能获得所有必要的信息从而做出合理的决定;人只能具有有限的理性,不可能全面考虑问题做出合理的决策;在现实社会里,人们解决

问题的有效方法是靠以往的经验,即采取经验法(即启发式)。自此,西蒙开创了“行为经济学”的新领域。自20世纪70年代,阿莫斯·特沃斯基(Amos Tversky)、卡尼曼和一些认知心理学家继续西蒙所开创的启发式的研究。

在1978年诺贝尔经济学奖得主西蒙的有限理性理论的基础上,卡尼曼提出预期理论(Prospect Theory),用以解释人类在不确定条件下的判断和决策行为。卡尼曼的研究发现,人在不确定条件下进行判断和决策时常常是非理性的,从而证明传统的人类理性假说是错误的;进一步的研究发现,人们做出决策的偏差是有规律可循的。该理论为判断和决策的跨学科研究做出了开创性的贡献,对其他学科如管理科学、金融、投资和消费经济学产生了深远的影响。

还有人从哲学角度考虑这个问题,例如,列宁把心理学列为构成辩证法和认识论的知识领域的科学之一。当我们立足于现实,真实地呈现了个体意识的发生、发展以及个体对客观现实的反应过程,我们就为辩证唯物主义提供了论据,就能进一步具体地论证物质第一性、意识第二性,意识是高度组织的物质产物,意识是主观对客观世界的反应等哲学命题。

二、现实意义

任何科学都是应实践的需要产生的,因此科学的一个重要使命就在于为实践服务,并且这一使命也成为科学生命力的源泉。人力资源管理心理学就是一门应用于管理实践的应用科学;它的研究对象是管理过程中人的心理现象;它研究目的是研究工作环境中人的心理过程和心理特征形成和发展的规律,其研究成果可以促进个体心理活动和心理特征的形成和发展,也可以控制和引导这些活动和特征。通俗地说,人力资源管理心理学是一门致力于描述、解释,并最终改善组织中个体和团体态度与行为的学科。人力资源管理心理学可以服务于工作实践的许多方面,提高这些实践活动的效率(参阅专栏1-6)。

专栏1-6 人力资源管理心理学的重要性

一个企业有不同部门,如生产部、销售部等。人力资源部评估不同部门的绩效,管理层依据一定标准奖励或者惩罚当事人或团队,招聘专员会根据公司现实需要或者规划进行招聘和选拔,从来没有一个“心理部”独立出现在任何公司和企业。可以这样理解:一个企业就是一栋高层建筑,不同楼层是不同部门,每个房间就是部门下属分管处室。而人力资源心理学就是浇筑这栋大楼的沙石混凝土等原材料,虽然了无踪迹却无处不在。