

# 劳动人事

# 心理学

● 现代心理学丛书 ●

知识出版社

现代心理学丛书

现代  
心理  
学丛  
书

吴谅谅

# 劳动人事 心理学

知识出版社

## 前 言

劳动人事心理学是心理科学的一个分支，也是劳动人事管理科学的一个重要组成部分。劳动人事心理学以工业生产组织中的劳动活动为基础，研究劳动者在劳动过程中的心理活动规律性。

本书是作者在为工业心理专业学生讲授劳动人事心理学的讲稿基础上，经多次修订而成。编撰本书时，作者力求遵循心理学理论与劳动人事管理实践相结合的原则，遵循合理吸收国外研究成果与国内建设实践和近年来改革探索的成功经验相结合的原则，系统分析了工厂企业劳动人事管理工作中的主要内容和环节，对劳动者在各种情景下的复杂的生理、心理现象及心理规律进行了研讨，对劳动者的选择、培训、考核以及劳动条件、劳动方法的设计提出了一些较为先进的理论和方法。作者希望这些研究和意见，能对改善和提高我国工厂企业的劳动人事管理工作有所裨益。

编写本书的过程中作者参阅并引用了国内外学者的有关论述，谨向他们表示谢意。

此外，杭州大学芦盛忠副教授等给予了大力支持和帮助，在这里也表感谢。由于本人学识水平所限，本书难免尚有不少缺陷和不足之处，希望有关专家与广大读者批评指教。

作者

1986.10.

# 第一章 概 论

## 第一节 劳动人事心理学研究的对象和意义

劳动人事管理是现代企业管理的重要组成部分，它是组织对内部所属所有部门或环节的劳动和人事工作实现全面的、统一的计划，组织、控制和激励等一系列管理工作的总称。这种管理工作的内容除了正确执行国家有关劳动人事的方针、政策、法令和规定外，主要包括劳动力管理、劳动报酬和劳保福利管理、劳动环境管理、劳动计划和统计管理等，其目的是要开发人力资源、提高劳动效率。

关于劳动的概念，目前有两种理解，一种理解是广义的，另一种理解是狭义的。广义的概念是把人类为了自身生存和发展而创造必要的物质财富的有目的活动称为劳动。这样的理解就把劳动定义为人与外界相互作用的过程，这个过程包括三项要素：一、劳动者本身有目的的活动；二、劳动手段（或称劳动资料）；三、劳动对象。广义的劳动定义实质上就是上述三个要素的有机统一。而狭义的劳动定义，则仅就劳动的主体——人而言，也就是说，把劳动定义为劳动力的支出或消耗。

劳动人事管理是以狭义的劳动定义为基点，以广义的劳动定义为背景而进行的管理工作，它主要涉及到管理领域中

的两个范畴。第一个范畴,主要涉及到劳动过程中人与人、人与物、人与劳动条件(或劳动环境)的相互关系。这里,人与人的关系是指劳动组织、生产班组、劳动竞赛、流水线生产等劳动的组织环境对人际关系的调节与影响;人与物的关系是指人利用生产工具或设备对劳动对象进行加工的方式方法;人与劳动条件的关系是指劳动的自然条件,如照明、噪音、温度等因素对劳动者的影响,以及劳动者改造劳动自然条件的过程。劳动过程中,人与人、人与物、人与劳动条件的三种关系的正确处理,有利于合理组织劳动,提高劳动效率,节约使用劳动力,保障职工的身心健康。第二个范畴涉及到对劳动者本身的具体管理,主要包括劳动者的招收、录用、调配、培训、考核、晋升和奖励惩罚。这种对人的管理,立足于开发人力资源,着重探索人的特性如何与工作特性相匹配,达到人适其事、事得其人、人尽其才、才尽其用,达到最大限度提高劳动效率的目的。劳动人事管理全过程,如图1-1所示。

从劳动人事管理的主要内容分析中可以看到,劳动的主体是人,劳动的过程是人在特定劳动环境中,通过一定的劳动手段而进行的有目的的活动。这样,在劳动人事管理的研究中就不可避免地直接面对大量的、复杂的心理现象。这些心理现象是伴随着劳动过程而产生的,是伴随着人—人交往、人—机—环境交往而产生的,它们与劳动者的生产能力、劳动者的生产积极性直接相关,是关系到企业经济效益的重要因素。因而,探索人在劳动过程中,与特定劳动条件相适应的心理活动规律性,探索如何把心理科学的理论应用到劳动管理中,为提高劳动效率,保护劳动者的身心健康服务,已成为现代管理中众所关注的问题。

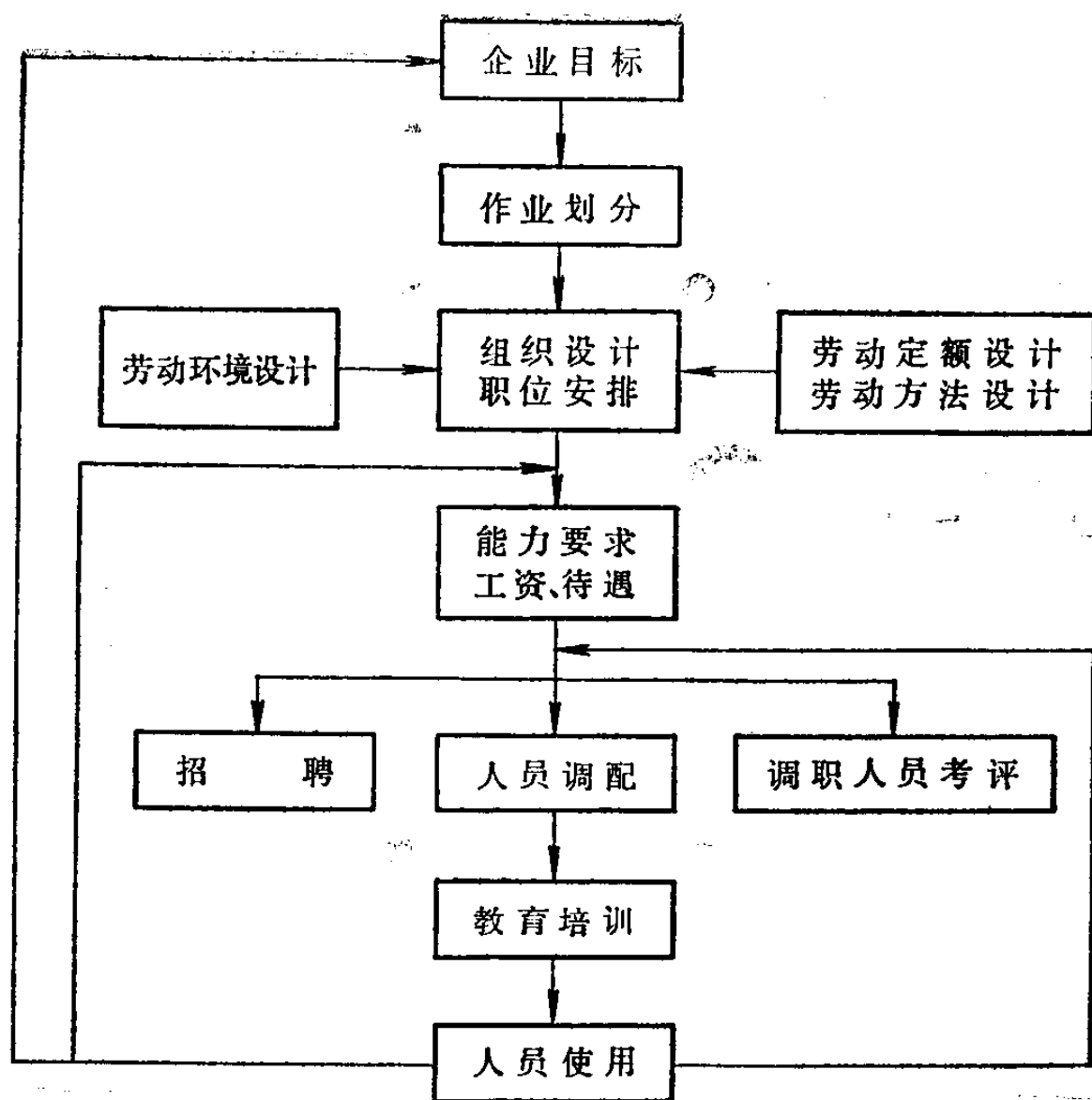


图 1-1

劳动人事心理学是心理学的一个分支，是劳动人事管理科学的一个重要组成部分。它是以工业组织的劳动活动中，劳动者的心理活动规律性为研究对象，把心理学基本理论应用到劳动管理中的一种应用科学。具体地说，劳动人事心理学是从心理学的角度来研究处于特定活动中（即劳动活动）的人的行为的规律性。例如，要最大限度提高劳动效益，必须

培养一支具有高度的生产知识和熟练的劳动技能的劳动者队伍；这些劳动者的选拔和合理地安排，需要应用职务分析与心理测验等一系列筛选的方法；这些劳动者培训程序的设计，需要以心理学中的学习理论为基本依据。要提高劳动效率，还必须设计科学的劳动方法，使之能省时、省力、保质、保量、安全地进行生产；这种科学方法的设计中，既需要运用传统的时间—动作研究的一系列方法，又需要考虑到尽力去满足现代社会生活中人们普遍追求的高级心理需要。要保障劳动者的身心健康，必须设计一个符合人的生理特性与心理特性的舒适、安全的劳动环境等等。因此也可以说，劳动人事心理学是在人的心理特征研究的基础上，用于探索协调劳动过程中人与人之间的关系，以及人与物之间的关系，合理地、科学地组织生产劳动，节约使用劳动力，提高劳动力的素质，充分发挥劳动者在生产中作用的一门应用科学。

劳动人事心理学的研究对象是人，是作为力量源泉，创业之本的劳动者，他们是生产力中的决定因素。因而这种研究对于提高企业人员的素质，提高劳动人事管理工作的质量，提高企业的素质都具有重大的意义。其中最直接的作用可以列出下述四个方面：

#### 一、有利于保障劳动者的身心健康

劳动人事心理学从分析人在劳动过程中生理、心理变化的规律性着手，为劳动环境、劳动方法的合理设计提供了科学依据和一套行之有效的测定方法，这些方法的运用，有利于企业行政管理部门制定和实施安全技术规程，劳动保护措施，不断改善劳动保护条件，使职工能在舒适、安全的环境中工作，以保障劳动者的身心健康。

## 二、有利于提高劳动者的生产积极性

劳动人事心理学从研究劳动绩效的考评方法、劳动报酬的分配方法着手来分析劳动者对自己努力的反馈信息的态度和期望；从研究劳动者对无兴趣、重复、单调、不完整工作的消极心理状态着手来分析劳动者对劳动本身的需求与期望……，这些研究的结果，对于提高奖励方法的正强化效益，提高劳动者对于工作本身的兴趣与吸引力均具有巨大的意义；因而，它可为企业对职工进行有效的激励提供理论依据与具体方法，有利于提高劳动者的生产积极性。

## 三、有利于提高劳动者的劳动能力

劳动人事心理学从职务分析的研究着手，来区分不同职务的性质及不同职务对劳动者的素质、能力的基本要求，从人员选拔的程序研究着手，探索如何为各种职务配备适合要求的人选；从学习理论的研究着手，探索如何对不同性质职务的任职者及对具有个体差异的任职者采用不同的学习与培训的办法。这些研究，对于开发人力资源，对于达到人适其职，人尽其才，对于迅速提高劳动者的工作能力都具有积极的作用。

## 四、有利于协调上、下级的关系

劳动人事心理学从整个劳动过程中人—人，人—物，人—环境的相互关系的研究着手，分析人在劳动过程中的行为与作用，这些研究，能使管理部门了解劳动者在生产活动中心理活动的规律性，从而使他们对工人的要求、建议，甚至牢骚都能进行全面、客观、实事求是地分析，并及时采取相应的措施加以改善。管理者对职工的理解与服务，不仅有利于提高职工的满意感，而且有利于协调上、下级之间的关系，形成融洽的组织气氛。

## 第二节 劳动人事心理学与其它 心理科学的关系

作为一门应用科学，劳动人事心理学根据劳动人事管理工作的需要，把心理科学中有关的研究成果，具体运用到劳动人事管理领域中。从这个角度看，心理科学中基本理论研究的深入和发展，势必带动劳动人事心理学的发展，而劳动人事心理学的发展，也将反过来验证心理学的基本理论，并丰富与促进心理科学的发展。

对劳动人事心理学中所涉及的心理学知识进行分析，可以看到，劳动人事心理学与普通心理学、工程心理学、社会心理学、管理心理学、人事心理学之间存在着非常密切的关系。下面，我们对劳动人事心理学与其它各门心理学科之间的关系分别进行具体的分析。

### 一、劳动人事心理学与普通心理学的关系

普通心理学是研究正常的成年人心理活动规律性的科学，它是整个心理学科的基础。普通心理学的研究范围是极其广泛的，研究内容也是相当丰富的，概括起来可以归纳为两个方面，即人的心理过程和个性。心理过程包括认识过程、情感过程和意志过程，个性包括个性、倾向性和个性心理特征。其中，个性倾向性是指个体的动机、态度、信念、兴趣、理想等特性，个性特征是指个体的能力、气质和性格。

劳动人事心理学的研究对象是人。它研究处于特定劳动活动中的人的心理活动的规律性；而特定劳动活动中的人的心理活动规律性往往是一般状况下人的心理活动规律性的再

现和演变,都是来自同一有机体的反映,只是环境不同、条件不同,反映亦有一定差异罢了,二者之间存在着必然的内在联系。因而,在劳动人事管理中,为了做到对人的正确理解与有效管理,必须在普通心理学的研究之上,运用普通心理学所揭示的人的心理活动的一般规律,并使之在劳动管理中具体化,为解决劳动人事管理中的问题服务。如果我们把普通心理学比作心理科学体系中的主干,是基础学科;劳动人事心理学则是心理学中的一个分支,一门应用科学。两者是主干与分支的关系,是基本理论与实践应用的关系。所以可以概括地说,劳动人事心理学是以普通心理学为基础,研究劳动中人的心理活动规律性的一门学科。

## 二、劳动人事心理学与工程心理学、组织管理心理学的关系

工程心理学、组织管理心理学、劳动人事心理学都是研究工业生产中的心理学问题的(其中管理心理学涉及范围超过了工业界,详细解释见本章后部),它们都是工业心理学中的重要组成部分。

众所周知,任何工业部门都以人与物这两大因素为核心。这两种因素组成了三种性质极其不同的关系,即人—人,人—物,物—物的关系。物与物的关系属于一种相对稳定的关系,主要指机器与机器、资金与材料、工作条件与工作条件等一系列关系,这种关系的正确处理主要依靠工程技术或业务部门的专家来解决;人与物、人与人这两大关系中都涉及到人。而人又是有思想、有感情,充满了生机和活力的有机体,他们在特定的物质条件的基础上,在使用、控制、改造物的过程中,他们在与他人协同活动、相互作用、相互影响的过程中,

总是伴有错综复杂的心理活动的；而这些心理活动又总是有着自己独特的规律性。因此，这两类关系的正确处理都与心理学的研究与应用有着密切的关系。

工程心理学是以工业组织中人一机关系的正确处理为研究对象的学科。具体地说，它是研究人与机器共同组成的生产系统中，人对信息的接收、加工、储存以及人根据机器提供的信息、制订决策、执行决策过程中的心理活动规律性。

现代社会中，工业生产的技术水平不断提高，与此相对应的是工作本身对操作工人的体力负荷逐渐减轻，而心理负荷则不断提高。例如，在许多自动化或半自动化的生产岗位上，操作工人与机器之间的距离延长了，人无法用肉眼直接观察机器的工作状况，必须借助各种信息显示装置（各种信号显示器）所提供的信号来了解或判断机器运转的情况，并通过操纵系统（各种开关、按钮、闸刀等）向机器发出指令。在这种人一机交往过程中，人对来自机器的信息如何正确地感知（接受信息），人对感知到的信息如何作出正确的解释（信息加工），人如何根据已有的知识和经验（信息储存）作出相应的决策（制定决策），人如何通过骨骼肌肉运动或其它行为来正确控制机器（执行决策），这一切就是工程心理学研究的主要问题。

组织管理心理学是以各类组织中人与人关系的正确处理为研究对象的一门学科。这门学科，不仅适用于企业管理，也适用于各种类型的组织管理，如行政管理、学校管理、医院管理、公安管理、军队管理……等等。就是说，凡是管理中与人际交往有关的心理活动规律性均属于组织管理心理学研究的内容。例如工业企业管理中，长期以来一直把金钱刺激作为

调动职工生产积极性的最大动力,但随着社会发展,这种观念日益消退,人们逐渐认识到影响职工生产积极性的因素,除物质条件外,主要取决于士气,而士气则取决于家庭和社会生活,以及企业中人与人之间的关系。因此,关于个体心理的研究(研究人们态度、知觉、需要和动机的共性),关于群体心理的研究(研究群体中人际交往、冲突、规范等特性),关于领导心理的研究(研究领导者如何协调上级一下级、下级一下级关系来达到组织目标),关于组织心理的研究(研究组织发展、组织变革对社会心理影响)就构成了组织管理心理学研究的主要内容。

劳动人事心理学则是以工业企业中,伴随劳动过程而产生的心理活动规律性为研究对象的一门学科。因为工业劳动必须借助于一定的主观条件(人)和客观条件(物)才能进行,在这个过程中,集体的劳动会导致一系列的人—人交往,劳动本身包含着人—物的相互作用,所以劳动人事心理学的研究既涉及到人—人关系,也涉及到人—物关系。

如果把劳动人事心理学与工程心理学相比较,它们的共同之处是都以“人—物”的关系研究为主要对象,但不同的是劳动人事心理学侧重于研究劳动工具和劳动环境与人的相互作用,或者说侧重于研究自动化水平较低的劳动活动中物的条件与人的因素之间的关系,而工程心理学则研究自动化水平较高的劳动活动,或者说,研究当人处于由显示系统和控制系统包围之中,远距离操纵机器时的心理活动规律性。当然,这种划分也只是相对而言,它们研究的问题互有侧重,但在解决许多实际问题时,这两门学科是互相渗透的。

如果把劳动人事心理学与组织管理心理学相比较,它们

的共同之处是都以人—人关系研究为主要对象，但不同的是劳动人事心理学侧重于研究个人，如职业选择、人员安置如何适合个体的特性，职工培训如何突出职业差异与个别差异，职工考核如何反映个体差别，工业事故防治中个体的因素等；而管理心理学则更侧重于群体与组织，强调生活在群体与组织中的人的行为的特性，如分析群体规范对个体产生的压力，非正式群体对个体的影响、社会比较中产生不公平感对人的心理影响等等。但因为对人的研究核心都是为了调动职工的生产积极性，所以在许多问题的研究中，两者有互相交叉与重叠之处。

从这三门学科的发展来看，劳动心理学产生于本世纪初期（它的前身是心理技术学）工程心理学产生于本世纪40年代，而组织管理心理学则是进入50年代后才形成一门独立的学科的。这种发展的时序关系是与社会生产力的水平以及心理学本身发展水平相关联的。在工业界，随着工业劳动的兴起与发展，就出现了人—劳动工具、人—劳动环境、人—劳动方法、职业选择、培训等一系列的劳动心理学问题；随着自动化水平的提高，人—显示器、人—控制器之间的协调等工程心理学问题就日益引人注目；而随着社会的进一步发展，人们的优势需要层次的不断提高，正确对待人—人关系，提高士气的重要性越来越明显。正如国外许多心理学家所预言的那样，对人—物系统关系的研究必然要向人—人系统转化。

总之，我们认为劳动人事心理学、管理心理学、工程心理学都是心理科学中的分支，它们均属于应用科学。三者结合起来共同研究企业中的人—物系统、人—人系统，为提高企业的经济效益和职工的满意感服务，我们常把心理学这三个分

支统称为工业心理学。

### 三、劳动人事心理学与人事心理学及劳动心理学的关系

劳动人事心理学、劳动心理学、人事心理学都是研究劳动管理中人的心理活动规律性的学科。三者的共同之处都是以劳动者为研究核心,以劳动活动为研究背景;都是为提高劳动效率,保障劳动者的身心健康服务。

劳动心理学是从人与劳动工具、人与劳动环境的关系上来研究人的心理活动规律性的一门学科。这门学科具有如下三个方面的特性:

1. 它是以工业生产中的劳动活动为研究对象的。
2. 它侧重于探索工业劳动中,运用骨骼肌肉运动,直接创造物质财富的劳动者伴随劳动过程而产生的心理活动规律性。
3. 在分析人一劳动工具、人一劳动环境相互关系的基础上,着重研究如何可使人适合其职务,如何使劳动工具、劳动环境适合其人。从劳动心理学的研究内容来看,它主要包括:运用时间—动作分析,为劳动者设计省时省力的劳动方法;运用劳动环境分析,为劳动者设计一种预防过度疲劳和职业病、使人在安全舒适的劳动环境,通过职业选择、职业培训,使人的特性与工作的要求相匹配。

人事心理学是把心理学的研究与理论应用于组织的人事管理中的一门学科。这门学科的应用范围是相当广泛的,包括工业性组织、商业性组织、教育性组织、政治性组织等所有包含人事管理的组织。人事心理学的研究同时兼顾两个方面。一个方面是个体差异的研究,涉及到心理学对人的性格特性的认识与探索。另一个方面为职务分析,涉及到人事管

理学中对各种职务设置与职责范围的认识与探索，其目的是为了提高人事工作的质量，尽最大可能达到“人”与“事”的最佳配合服务。

假如把劳动心理学与人事心理学进行比较，我们认为两者的共同之处都是研究劳动中的人的心理活动规律性；都研究职业选择、职业培训等使人适应职务的理论与方法，因而它们之间存在着相互依赖、相互联系的密切关系。另外，这两门也各有特色，它们在研究对象与内容上存在着四大差别：

1. 适用范围的差别：劳动心理学是工业心理学的一个组成部分，它适用于工业性组织的劳动管理之中。而人事心理学是一门应用范围较为广泛的学科，它几乎适用于所有组织的人事管理之中。

2. 研究对象的差别：劳动心理学的研究对象是工业劳动中(主要指体力劳动)劳动者(主要指操作工人)的特性与操作活动特性之间的关系。人事心理学的研究对象是指所有组织的劳动活动中(包括体力劳动与脑力劳动)，劳动者的特性(工人、干部、知识分子等)与职务的职责权限之间的关系。

3. 研究重点的差别：劳动心理学的研究重点包括劳动者、劳动环境与劳动过程三大方面，因此它不仅强调如何选择与培训操作工人，使之适合其事；而且强调如何改革劳动工具、方法、环境，使之适合于劳动者提高劳动效率，维护和增强劳动者的身心健康。人事心理学的研究虽然也涉及到人的差异与职务差异这两个方面，但它更多的是强调如何使“人”适合其“职”，“取”得到称职的“人”，而并没有涉及到“职”如何适应“人”的特点。

4. 研究方法的差别：劳动心理学的研究方法大量涉及

到劳动活动本身,如时间—动作分析,用于解剖操作活动的全过程;人事心理学研究方法大量涉及到“人”,如应用心理测验来评价人的人格与能力,应用评定法来考察人的工作绩效等。

在工业部门的实际管理工作中,劳动管理与人事管理是紧密结合在一起的,两者很难加以明确的区分。因此,长期以来,我国工业组织的机构设置中,普遍把劳动管理和人事管理结合在一起,由一个部门进行统一指挥。其中,企业的劳资部门全权负责对工人的劳动人事管理,既包括工人的招收、培训、考核、奖惩、晋升,也包括劳动定额的制定、劳动方法的设计、劳动环境的改善与工业事故的预防等;企业的人事或组织部门全权负责对干部(管理干部和科技干部)的管理,包括干部的选拔、培训、考核、奖惩、晋升等工作。根据我国这种以管理对象的差异来设置管理体系的现实,为了适应改革之年对劳动人事工作提出的新要求,为了有助于劳动人事干部培训

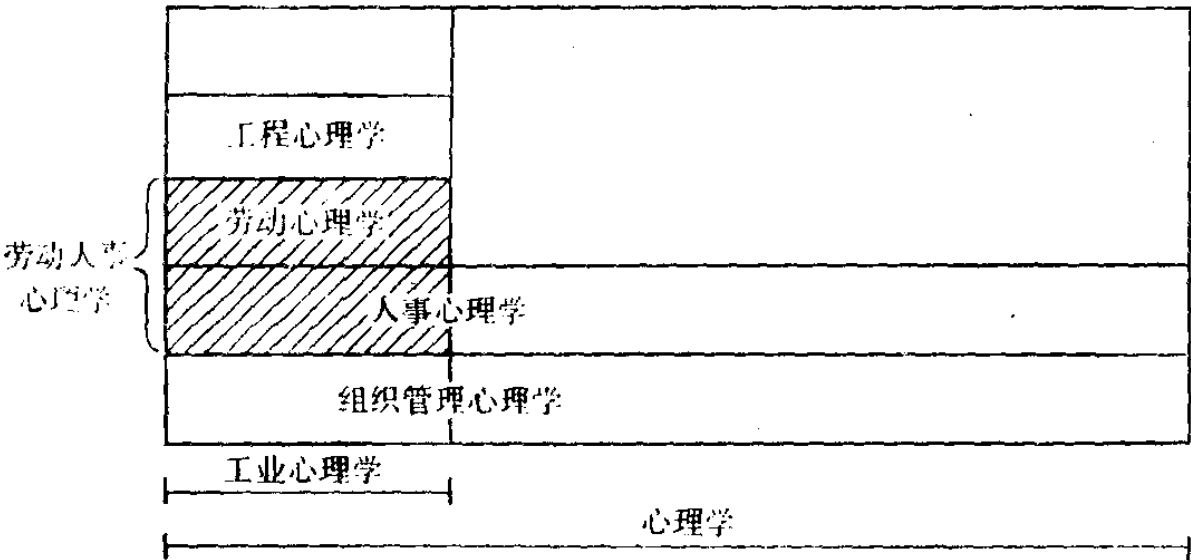


图1-2 劳动人事心理学与其它心理科学的关系

和进修的需要,为了提高心理科学在实践应用中的客观性、现实性、系统性水平,我们以劳动心理学为基础,大量吸取人事心理学中适用于研究工业劳动者的理论与方法,提出劳动人事心理学。劳动人事心理学与其它心理科学的关系如图 1-2 所示。

### 第三节 劳动者的概念与分类

日常生活中,我们常听到人们用“人手”和“人口”这两个名词来描述人的特性。这两个名词由于它们的出发点不同,它们的含义也各不相同。其中,“人手”是把人视为劳动者,意指人有一双万能的手,运用这双手,人们创造世界上一切财富;“人口”是把人视为消费者,意指人有一张“口”,要消耗财富。而人,作为社会生活的主体,作为一切力量的源泉,就是这种“手”和“口”的对立统一体。

如果从“人手”的角度来研究人的特性,人就是劳动者。正是这些劳动者,在劳动中发挥出他们的聪明才智,消耗他们的能量,创造了世界上一切社会财富。

人类社会生活中的财富,是极其广泛的,我们根据社会财富的性质差异,把它划分为物质财富和精神财富两大类。物质财富既包括满足人们物质需要的物质条件(如人为了满足衣食住行等需要,必须要有一定的物质保障),也包括满足人精神需要的物质条件(如人为了学习,要有纸、书、笔等物质保障);而精神财富是指人为了满足自己的智力、道德、审美等高级需要所必须的社会财富,如文学艺术、学术思想、伦理道德观念、风俗习惯等等。