

机械电子工业部
机电行业专业管理人员岗位培训教材

刘余善 主编



机械工业出版社

全书共分七章，内容包括：劳动人事心理学的基本知识；职务分析；人员选用；员工考核及培训；工作满足感；领导心理与行为；群体的交往与沟通等。

本书既介绍了国外劳动人事心理学的基本理论，也反映了国内的研究成果。

本书系机电工业企业主管劳动工资管理人员和劳动工资管理专业人员培训用专业课教材，也可供有关管理人员参考。

劳动人事心理学

刘余善 主编

*

责任编辑：杨 燕 版式设计：吴静霞

封面设计：姚 毅 责任校对：熊天荣

责任印制：王国光

*

机械工业出版社出版（北京阜成门外百万庄南街一号）

（北京市书刊出版业营业登记证出字第 117 号）

机械工业出版社印刷厂印刷

机械工业出版社发行·机械工业出版社经销

*

开本 787×1092 1/32·印张 9 5/8·字数 209 千字

1991 年 1 月北京第一版·1991 年 1 月北京第一次印刷

印数 00,001—15,000·定价：4.40 元

*

ISBN 7-111-02464-8/F·328

前 言

把提高从业人员本岗位需要的工作能力和生产技能作为重点，广泛地开展岗位培训，这是成人教育的一项重大改革，也是提高劳动生产率和工作效率的重要手段。

为了搞好机械电子行业的岗位培训，我们首先抓了岗位培训的基础建设工作，即制定和编写了机械电子行业企业生产经营系统十四类主管专业管理人员和一般专业管理人员的岗位规范（《机械工业企业专业管理人员岗位业务规格》机械工业出版社 1987 年 11 月出版）、培训计划和教学大纲（《机电工业企业专业管理人员培训计划和教学大纲》机械电子工业部教育司 1989 年 7 月印发）。

在此基础上，我们聘请了二百多位专家、教授及有丰富实际工作经验的同志编写了相应的培训教材。这套教材分中专（对应一般专业管理人员）、大专（对应主管专业管理人员）两个层次编写，共 85 种，其中基础课和专业基础课 20 种，专业课 65 种。

这套教材的编写体现了岗位培训直接有效地为经济建设服务的指导思想，突破了普教教材编写模式的束缚，符合成人教育的特点，突出了岗位培训的特色。

这套教材也可用于“专业证书”培训。

编写这套岗位培训教材是一项巨大的工程，值此教材出版之际，谨向参加这套教材编写、审稿工作的同志及为这套教材出版付出辛勤劳动的同志表示衷心感谢！同时，真诚地

IV

希望关心和应用这套教材的单位和同志提出批评和建议，以便今后修改时参考，使之更加适应岗位培训的需要。

机械电子工业部

教育司

1989年5月

编 者 的 话

劳动人事心理学是一门新兴的科学，是心理学、社会心理学、人事心理学与管理学相结合的产物，是在管理实践中运用心理学原理的结果，因而又是应用心理学的一个分支。实践证明，加强劳动人事心理学的研究和应用，对于调动人的积极性、主动性和创造性，提高管理水平，推动社会经济发展，具有非常重要的作用。

近几年来，随着我国社会主义四个现代化建设的迅猛发展和经济体制改革的深入，工矿企业组织在其管理实践中提出了越来越多的问题急待运用心理学来解决。而要解决这些问题，就必须大力发展我国的劳动人事心理学，研究并介绍一些国外劳动人事心理学的著作、理论及成果。《劳动人事心理学》一书就是为了适应这种需要而编著的。

本书系统地阐述了劳动人事心理学的基本原理和基础知识，系机电工业企业主管劳动工资管理人员和劳动工资管理专业人员培训用专业课教材，也可供各级领导、管理干部、人事干部、政工干部以及对此感兴趣的其它人员自学参考。

本书共分七章，内容包括：劳动人事心理学的基础知识；职务分析；人员选用；员工考核及培训；工作满足感，领导心理与行为；群体的交往与沟通等。

本书第一、三、五章由刘颖编写；第二、四章由谭家岫编写；第六、七章由刘余善编写。全书由刘余善主编，王丁风主审。

编写本书时，我们尽量注意了理论与实践的结合，注意反映我国在劳动人事心理学方面的研究成果，书中也用了不少的篇幅介绍国外劳动人事心理学的基本理论。

在编写和修改本书的过程中，参阅了国内外有关教材和论著，得到了有关方面的支持和帮助，在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中难免有错误和不妥之处，敬请读者和专家批评指正。

编者

1989年12月

目 录

第一章 劳动人事心理学的基础知识.....	1
§ 1-1 劳动人事心理学与工业组织	1
一、劳动人事心理学与工业心理学	1
二、劳动人事心理学与组织目标	5
三、劳动人事心理学的基本内容	7
§ 1-2 劳动过程中的生理现象和心理现象	8
一、劳动中主要的生理活动和生理现象	9
二、劳动中主要的心理活动和心理现象	23
§ 1-3 个别差异	27
一、个别差异的事实	27
二、个别差异的种类、因素及改善方法	28
三、测定个别差异的重要性	37
第二章 职务分析.....	41
§ 2-1 职务分析的概念与范围	41
一、职务分析的概念	41
二、职务分析的作用及应用范围	42
§ 2-2 职务分析的方法与步骤	44
一、职务分析中应获取的主要信息及处理方法	44
二、职务分析的方法与过程	46
三、职务分析结果的处理方法	49
§ 2-3 工作族的发展及职务分析的批判	55
一、工作族的发展	55
二、职务分析的批判	59
第三章 人员选用.....	61
§ 3-1 有效的模式和非测验技术	61

一、人员流动与选拔	62
二、纵向预测模式与共同合作的模式	67
三、新的选拔方法, 技术与限制	72
四、几种常用的方法	75
§ 3-2 测验技术	87
一、心理测验的概念及目的	87
二、测验的常模、信度、效度及人类测量的道德观	88
三、测验在就业方面的应用	100
四、几种常见的测验	102
第四章 员工考核与培训	113
§ 4-1 员工的考核	113
一、考核的意义、作用与条件	114
二、考核方法与工作标准	120
三、考核误差、抗拒与调整	127
四、考核后的奖惩	132
§ 4-2 员工的培训	141
一、关于学习的理论及培训的心理学原则	141
二、经理级以上人员的教育方法	149
三、员工训练法	152
第五章 工作满足感	158
§ 5-1 工作情绪、工作态度与工作满足感	158
一、工作情绪与工作满足感	158
二、工作态度与工作满足感	172
§ 5-2 工作兴趣、工作熟练与工作满足感	179
一、工作兴趣与工作效率	179
二、工作熟练与生产率	187
§ 5-3 疲劳、单调、意外事件、安全措施与工作满足感	196
一、疲劳、单调与工作满足感	196
二、意外事故、安全措施与工作满足感	209

三、工业卫生	211
第六章 领导心理与行为	213
§ 6-1 领导的概念与功能	213
一、领导的概念	213
二、领导的功能	216
§ 6-2 领导者的影响力	221
一、影响力的概念	222
二、领导者影响力的构成	222
三、怎样提高影响力	226
§ 6-3 领导者的素质	228
一、素质的概念	228
二、领导者的素质	228
§ 6-4 领导理论	232
一、特性理论	232
二、作风理论	235
三、行为理论	239
四、权变理论	248
第七章 群体的交往与沟通	261
§ 7-1 群体的交往	261
一、人员交往的一般概念	261
二、人员交往的类型	262
§ 7-2 群体意见沟通的概念与重要性	265
一、沟通的概念	265
二、沟通的重要性	266
§ 7-3 群体内的沟通方式	268
一、正式沟通与非正式沟通	268
二、单向沟通与双向沟通	270
三、下行沟通、上行沟通和平行沟通	273
四、直接沟通与间接沟通	274

X

五、口头沟通与书面沟通	275
§ 7-4 沟通过程与沟通渠道研究	276
一、沟通过程	276
二、沟通渠道及其研究	278
§ 7-5 沟通的障碍与改进	282
一、沟通的障碍	282
二、沟通障碍的改进	285
§ 7-6 相互作用分析和参与管理	290
一、相互作用分析的概念	290
二、相互作用的类型	291
参考书目	295

第一章 劳动人事心理学的基础知识

§ 1-1 劳动人事心理学与工业组织

劳动人事心理学领域的研究，对于我们的生活有着十分巨大的影响。无论我们在哪里工作和生活，或在什么岗位上工作和生活，都不可避免地要与劳动人事心理学打交道。

人一生中的大部分时间都是在从事某种工作中度过的。事业的成败，不仅决定着人们的经济境况，而且关系到人们的幸福和情绪。工作给人们以某种职业标志，即它告诉社会这是什么人，干的是哪一行。如果我们对工作不满足或者在工作中遭到挫折，工作一天回到家中就会感到闷闷不乐，甚至有时因工作不如意，还会影响到身体健康。因此，找到合适的工作，可能是人的一生中最重要的抉择之一。

劳动人事心理学就是运用心理学的研究成果与研究方法，来解决人员组织及劳动工具、劳动环境适合于人的心理特点的问题。

一、劳动人事心理学与工业心理学

(一) 心理学与工业心理学

1. 心理学的研究范畴

心理学是研究人的心理现象发生、发展规律的一门科学，它是以人的心理为研究对象。心理从本质上讲，是大脑的机能，是客观事物在人脑中的反映。心理学的研究范围非常广泛。

由于心理学研究的广泛性，必然分成许多的分支，以适应不同领域中心理现象的特殊性，于是，心理学的各个分支便有了各自不同的、特定的对象、任务以及意义。下面举几个常见的心理学分支例子。

（1）普通心理学：它是研究正常人心理活动的最一般的规律，是各个心理学分支的理论基础。

（2）生理心理学：它是研究心理现象的生理机制，揭露心理现象与它的物质本质——神经过程的关系，进而说明心理现象的本质。

（3）教育心理学：它是研究学校教育和教学过程中心理活动规律的科学。学校的根本任务是培养社会主义建设各方面的人才。作为一名教师除应具有高深的专业知识以外，还必须掌握教育科学本身的知识，其教育、教学内容的确定和方法的选择，都必须以学生的心理发展规律为依据。

（4）儿童心理学：它是研究儿童心理的发生、发展规律和儿童各年龄阶段的心理特征，以对儿童进行早期智力开发，造就更多的聪明人才。

（5）工业心理学：它是心理学的重要分支，是研究涉及工业活动中包括在生产、经营、消费等方面工作着的人的心理规律。现代工业企业的特点，是生产工具的不断改进，生产技术不断革新，劳动生产率不断提高，生产组织和管理不断合理化。要达到这些目的，人是决定性的因素。

（6）医学心理学：它是研究心理因素在疾病发生、发展和诊断、治疗以及预防中的作用。心理因素既是致病的因素之一，又是治病的条件。医务工作者根据患者的心理状态和个性特征，因人施治，有针对性地给病人施加心理影响，以收到很好的治疗效果。

(7) 缺陷心理学：它是研究具有生理缺陷患者的心理活动规律，包括盲人或视力衰退者、聋哑人、弱智者等情况，研究这些异常心理活动的规律，为缺陷儿童的教育及精神病和脑损伤患者的治疗提供依据。

(8) 运动心理学：它是研究运动员的训练和教育，研究培养运动员技能、技巧的规律及在竞赛条件下运动员意志状态等心理学问题。在当代体育竞技水平差距日趋缩小的情况下，充分发挥运动员的心理能力，是在竞赛中获得胜利的重要条件。

(9) 社会心理学：它是研究人与社会的相互关系，研究人与人交往中的心理现象，协调个人与社会、人与人之间的关系。

由于人是无处不在的，因此就导致了心理的无处不在，从而使得心理学的研究领域在其它一些方面，例如航天、军事、艺术、司法等方面都存在。

2. 工业心理学与心理学的关系

如前所述，工业心理学是把心理学的方法和原则应用于涉及工业活动的人的研究。它是心理学的一个分支，是运用在工业企业中的心理学。我们可以运用一个图来表示这种关系，见图 1-1。

(二) 劳动人事心理学与工业心理学的关系

事实上，“工业”一词的意义是非常广泛的。凡是涉及到人类生产、分配以及财力与人力的消耗，无不属于工业管理的范围。所以，近代工业心理学所研究的对象，虽然以注重生产“商品”的工业企业为对象，但是其应用的范围却可推广至各行政机关及社会事业团体。

工业心理学为了适应工业企业管理上的需要，更多的是

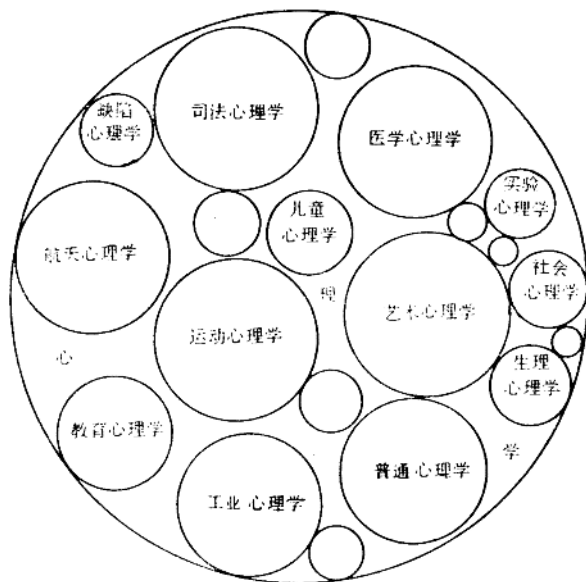


图1-1 工业心理学与心理学的关系
(大圆代表心理学，小圆代表各个分支)

研究人类行为方面的问题，亦即偏重于人事管理与人力资源的开发问题。此外，人一方面是生产者，另一方面又是消费者，无论企业组织是生产商品还是提供服务，都是为了给人们提供消费，满足其需要，所以工业心理学同时也要研究消费心理学。

劳动人事心理学是工业心理学的核心部分。心理学知识最早应用在管理上就是研究人与事的密切配合问题，即是研究企业组织中人力资源的充分利用与开发问题。

管理心理学是工业心理学的另一分支，与劳动人事心理学非常相近。管理心理学主要从个体、群体及组织三种不同的角度讨论组织的职能、领导、工作动机、群体的动力、组织设计及发展等问题。

工程心理学是工业心理学的另外一个分支，也称为人机工程学、工效学，它是研究人与机器相互配合的合理方案，亦即对人的知觉显示、操纵控制、人机系统的设计及其布置和作业系统的组合等进行有效的研究，从而获得最高的效率，并使人在作业时感到安全和舒适。

由上所述，工业心理学包括消费心理学、管理心理学、劳动人事心理学及工程心理学四个分支，其中劳动人事心理学在工业心理学中占有非常重要的地位。图 1-2 显示了它们之间的相互关系。

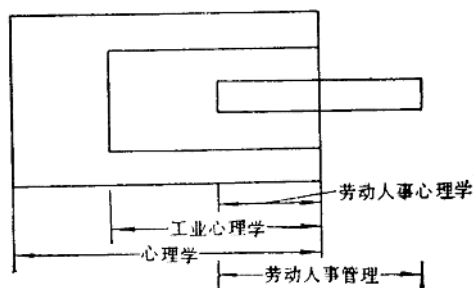


图 1-2 劳动人事心理学的地位

二、劳动人事心理学与组织目标

所谓组织，就是在工作、个人职守与工作场地之间建立的一种经济而有效的关系，从而达成其本身的目标。特殊的目标依赖特殊的组织，但是所有的目标可分为提供服务和服

务的报酬两大类。为了达到和谐的关系，必须在组织目标与个人需求之间建立某种程度的适应性，以有效的组织手段，去满足个人的高层次需要。

有关组织的理论，近代科学家曾从各种不同的角度来分析组织的特性，评估组织的效能，因此，形成了许多不同的观点。如采用生态的观念，认为组织是一个开放的有机系统，且与环境发生互动的复杂关系。图 1-3 表明了组织的特性。

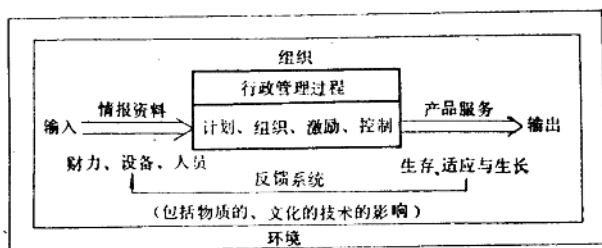


图1-3 组织的特性

传统的组织理论认为组织是静态的，是单纯技术的分工体系，组织可以不受外界环境的影响，透过对个人的控制，可以直接有效地达到组织的目标，以求获得最大的利润。

而近代的组织理论则认为，组织是一个复杂的系统，与外界的环境发生相互作用、相互影响，同时组织又是一个有机体，其效能建立在组织内各系统的密切分工与动态平衡的基础上。组织是将输入的各种资源，通过行政管理的过程产生变化，以达到理想的输出。

传统的组织理论认为，人是组织的工具，把个人的努力作为“应变量”，而不认为个人是组织成败的关键。行为科学家则指出，在组织的目标与个人需求之间存在若干的矛盾

与对立时，管理者的努力可减少两者之间的摩擦。

一个组织的成败，需视其能否达到组织的既定目标而定，同时，外部环境与内部因素对于组织目标的达成同样重要，其影响不仅会涉及到职工，而且也会损及整个企业。假如一个工厂要破产了，就会使许多工人没有活干，形成严重的社会与经济问题。

劳动人事心理学的基本目标就在于使企业组织更具规模，工作效率更合乎标准。劳动人事心理学应用于组织方面，就是帮助其更有成效。而心理学仅能用以预测、变更、控制，但却无法彻底了解一个组成人员的行为。

组织的目标有二：一是增加组织的产量；二是维持组织的生存与发展。而劳动人事心理学的研究贡献，则是组织得以维持的基础。

三、劳动人事心理学的基本内容

劳动人事心理学主要研究以下内容：

1. 劳动中主要的生理现象和心理现象

人的心理是大脑的机能，因此在劳动过程中的心理活动必然与人的生理活动发生联系，因此了解一些人的基本的生理活动及心理活动的现象，对于学习劳动人事心理学是很重要的。

2. 职务分析

最主要的是针对企业内部各种不同的工作，分析其性质、繁简难易程度、责任轻重及履行职务所应具备的学识、技能与经验。

3. 人员选用

劳动人事心理学的最重要的任务之一，就是在许多应聘者中，挑选适当的人才。人事部门不仅要负责计划人才的需