

实用

主 审：吴晓义

主 编：李 红

副主编：李夏妍 姜荣萍 赵冬梅



劳动心理学

SHIYONG LAODONG XINLIXUE



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



实用 劳动心理学

SHIYONG LAODONG XINLIXUE

主 审：吴晓义

主 编：李 红

副主编：李夏妍 姜荣萍 赵冬梅



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

实用劳动心理学/李红主编;李夏妍,姜荣萍,赵冬梅副主编. —广州:
暨南大学出版社, 2008. 8

ISBN 978 - 7 - 81135 - 062 - 3

I. 实… II. ①李… ②李… ③姜… ④赵… III. 劳动心理学
IV. F240

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 106068 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市朗亿图文数码科技有限公司

印 刷: 广州市怡升印刷有限公司

开 本: 787 mm × 960 mm 1/16

印 张: 15.625

字 数: 290 千

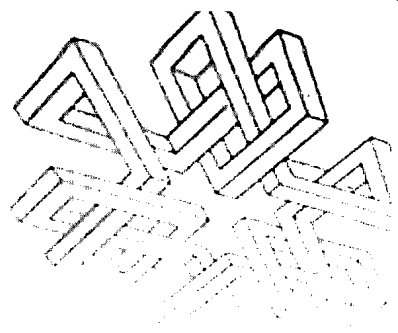
版 次: 2008 年 8 月第 1 版

印 次: 2008 年 8 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 28.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)



目 录

第一编 个体劳动发展

1

第一章 影响劳动的心理因素	(2)
第一节 认知	(2)
第二节 人格	(8)
第三节 情绪	(13)
第二章 职业个性	(18)
第一节 职业个性倾向	(18)
第二节 职业个性特征	(31)
第三章 劳动者个体的职业生涯规划与管理	(42)
第一节 劳动者个体的职业生涯	(42)
第二节 劳动者个体的职业生涯规划	(55)
第三节 劳动者个体的职业生涯管理	(66)

第二编 劳动环境

75

第四章 劳动环境与心理	(76)
第一节 照明与色彩	(77)
第二节 噪声与防护	(84)
第三节 温度与效率	(89)
第五章 时空与疲劳	(97)
第一节 劳动者的时间心理	(97)
第二节 劳动者的空间心理	(101)
第三节 疲劳与测量	(111)
第六章 安全与事故	(116)
第一节 人的差错与事故	(117)

第二节 安全分析与危险性评价	(122)
第三节 事故分析与预防	(124)
第七章 劳动者个体的心理健康与压力管理	(129)
第一节 心理健康	(129)
第二节 劳动者个体的身心疾病与治疗方法	(137)
第三节 劳动者个体的压力管理	(144)

第三编 人际关系与劳动保障

159

第八章 劳动者人际关系	(160)
第一节 劳动者人际交往心理	(160)
第二节 劳动者良好人际交往的建立	(164)
第三节 劳动者与特殊人物交往	(172)
第九章 劳动者人际冲突管理	(182)
第一节 劳动者人际冲突的来源与影响	(182)
第二节 人际冲突管理	(185)
第三节 管理愤怒情绪	(192)
第十章 社会保障与个人风险管理	(200)
第一节 社会保险	(200)
第二节 社会救济与社会福利	(205)
第三节 个人风险管理	(206)
第十一章 个人劳动保障与理财规则	(213)
第一节 保险规划	(213)
第二节 住房消费规划	(225)
第三节 退休规划	(230)

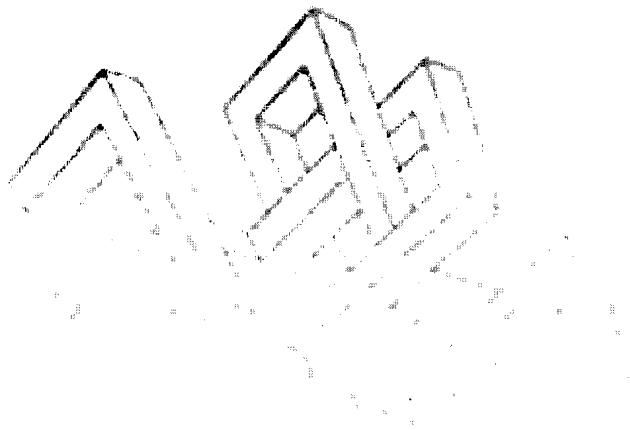
参考文献

243



第一编

个体劳动发展



第一章

影响劳动的心理因素

本章重点

1. 人的信息输入、信息传递、信息加工和信息输出过程
2. 人的气质和性格
3. 人的情绪的维度、分类及其功能

劳动者的身体因素和心理因素都会对劳动产生影响。劳动者的身体因素可以通过日常观察和体格检查而获知，因此为人们所熟悉。心理因素则由于其不可直接观察和不易测量而被人们忽略。然而，心理因素却在个体发展和事业成功中起着关键性作用。美国心理学家特尔曼曾对 800 名男性成年人进行测评，发现其中成就最大的 20% 与成就最小的 20% 两组人之间，最显著的差异是他们在心理素质上的差异。由此可见，劳动者的心理素质对劳动的结果有重要影响。劳动者的心理因素包括多个方面，本章主要阐述劳动者的认知、人格、情绪的个体差异对劳动效果产生的影响。

第一节 认 知

心理学用信息加工的观点来看待劳动者的认知过程。人的信息加工过程包括信息输入、信息传递、信息加工、信息输出等环节。这些环节包括感觉、知觉、记忆、思维、行为等。人的活动，不论是简单的还是复杂的，几乎都包含了信息加工的全过程。

一、信息输入

信息输入是信息加工的第一个阶段，它是通过人的感觉来实现的。

感觉是指人脑对客观事物个别属性的反映。感觉的信息加工主要在感受器内进行。各种感受器是接收信息的专门装置。来自外界和人自身的各种信息以一定的刺激形式作用于感受器,引起分布于感受器的神经末梢发生兴奋性冲动,这种冲动沿着神经通路传到大脑皮层感觉区,于是产生感觉。

人的感受器有视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉等。每一种感受器只对某一种性质的刺激作用特别敏感。每一种感受器特别敏感的刺激,称为该感受器的适宜刺激。例如,视觉感受器的适宜刺激是一定波长范围内的电磁波;听觉感受器的适宜刺激是一定频率范围内的声波;触觉感受器的适宜刺激是机械压力;嗅觉感受器的适宜刺激是空气中的气味物质微粒等。^①

人在劳动活动中可以综合运用各种感受器;反过来,劳动活动又促使各种感受器的功能得到发展。人的感觉能力在实践中得到提高。

二、信息传递

人在单位时间内所能传递的信息量被称为人的信息传递率,亦称人的传信通道容量(或信道容量)。生理学的研究表明,人的信息传递能力是很大的。如视神经纤维的反应期为1毫秒,即视神经在1秒内最多可发出1 000个反应。已知人约有 10^6 根视神经,因而视觉感受器可以传递的信息量约为 10^9 比特/秒。

人的信息传递能力会受到多种因素的影响而发生变化。下面是影响信息传递能力的几种因素:

(一) 信道容量

信道容量是指传信通道传送信息的最大速率。人从刺激发生作用到做出反应,其传信通道需要经历三个阶段,分别是感觉输入、中枢加工和运动输出。人的各种信息输入通道与输出通道在信息传递能力上有明显的差异。

(二) 信息编码维度

信息编码维度是指用来传递信息的编码刺激可以独立变化的特性。例如,视觉刺激可以在形状、大小、颜色、明度等特征上分别加以变化;声音刺激可以在音高、响度、音色、延续时间等方面加以变化。每一种可独立变化的特征就是一个维度。只有一个特征可以变化的刺激称为单维刺激,有两个以上可以变化的特征复合的刺激称为多维刺激。例如,若有一个视觉刺激可以

^① 朱祖祥. 工业心理学. 杭州:浙江教育出版社, 2001. 94



在形状和色度两项特征上进行变化，它就是二维视觉刺激；若这个刺激的形状与色度特征都可以作三种变化，它就可以做出九种变化，可用以对九种不同的信息进行编码。刺激所包含的维度数越多，可以进行编码的信息也就越多。^①

（三）信息的熟悉程度

人对信息的熟悉程度对信息传递能力有明显的影响。人对不熟悉的信息传递效率低，对熟悉的信息传递效率高。例如，人对数字作相应的按键反应，开始时反应时间较长，平均每秒能对 1.5 个数字做出准确反应，其信息传递率相当于 5 比特/秒。经过几个月的训练后，反应速度可提高到每秒 3 个数字，相当于 10 比特/秒。这说明人对信息的传递能力可随训练而得以提高。当然，这种提高仍然是有限度的。当训练达到高度熟习水平后，即使继续训练，传递率也不可能再有明显的提高。^②

（四）觉醒状态

人的觉醒状态会影响信息传递的效率。人在睡眠时，大脑处于抑制状态，这时不仅不能对信息进行加工，而且几乎停止了信息传递。只有当大脑处于一定的觉醒水平时，才可能进行信息传递。一般来说，觉醒水平高时，信息传递率也较高，但在觉醒水平超过一定限度后，信息传递率不仅不再随觉醒水平提高而增高，还会随觉醒水平提高而降低。

在正常情形下，人在白天的觉醒水平高，在夜晚的觉醒水平低。觉醒水平还和任务状态有关。若在工作中获取的信息太少，或工作处于一种单调重复的状态，觉醒水平就较低；反之，若工作高度紧张，觉醒水平就较高。觉醒状态低于或高于一定水平都会对信息的传递和加工产生消极影响。^③

（五）疲劳

疲劳会对信息传递和信息加工过程产生不利影响。疲劳会降低人的觉醒水平，使人感受刺激作用的灵敏性降低，并使反应动作变得迟钝。疲劳时容易发生操作事故，其原因就在于此。

三、信息加工

经过感受器加工后的信息输入大脑，并在大脑中进行进一步的认知加工。

① 朱祖祥. 工业心理学. 杭州: 浙江教育出版社, 2001. 101

② 朱祖祥. 工业心理学. 杭州: 浙江教育出版社, 2001. 102

③ 朱祖祥. 工业心理学. 杭州: 浙江教育出版社, 2001. 103

大脑中的认知加工包括知觉、记忆和思维等。

（一）知觉

知觉是客观事物直接作用于感官而在头脑中产生的对事物整体的认识。知觉以感觉为基础。它与感觉的主要区别在于，感觉所反映的是客观事物的个别属性，而知觉所反映的是客观事物的综合形象。知觉的信息加工过程要比感觉复杂得多。

知觉的信息加工过程主要涉及两个问题：一个是整体加工和局部加工的关系问题；另一个是自上而下加工和自下而上加工的关系问题。

1. 整体加工和局部加工

知觉对象作为一个整体而存在，整体是由部分组成的。在对一个客观对象的知觉信息进行加工的过程中，整体与部分存在着什么关系呢？对这个问题有两种看法：有学者认为，在对外界对象的知觉过程中，要先分析对象的特征，而后将感受到的特征加以综合而产生整体知觉；也有学者认为，当客观对象作用于人时，先引起整体知觉，而后知觉到对象的组成部分。

2. 自上而下加工和自下而上加工

知觉是现实刺激与知识经验共同作用的结果，因而知觉过程包含着相互联系的两方面的信息加工过程。一方面是对现实刺激的信息加工，例如对一个汉字作用时，对其字形结构特征进行有层次的分析，把一个汉字分解成轮廓、部件和笔画等特征。把这种分析结果与记忆中的汉字信息相对照，达到对汉字的识别。认知心理学家把这种信息加工称为自下而上加工。另一方面，对已有知识的信息加工，就是由知识或概念引导对刺激进行信息加工。例如对一个熟悉的对象，由于已有知识的引导，可以很快地从其他对象中把它识别出来。人们把由知识引导知觉信息的加工过程叫做自上而下加工。一般认为客观对象作用于人时，需要通过自上而下加工和自下而上加工的相互作用才能实现对象的整体形象反映。^①

（二）记忆

记忆是在头脑中积累和保存个体经验的心理过程。从信息加工的角度来看，记忆就是人脑对外界输入的信息进行编码、存储和提取的过程。

记忆是劳动顺利进行的必要条件，职业记忆是一种正常的劳动技能。很多人正是在自己的职业领域内掌握了超强的记忆力，才做出了出色的成绩。

人的记忆系统能把输入并经过加工的信息在记忆系统中储存起来，需要

^① 朱祖祥. 工业心理学. 杭州: 浙江教育出版社, 2001. 106



时再提取出来。根据信息保持时间的长短，人的记忆系统可以分为感觉记忆、短时记忆和长时记忆三部分。

1. 感觉记忆

感觉记忆也称感官收录、瞬时记忆，是指由外部刺激引起的感性形象在刺激作用停止后的很短时间内仍保持不变的状态。目前，心理学对感觉记忆的研究多以视觉和听觉为主。视觉的感觉记忆称图像记忆，是指当作用于眼睛的图像刺激消失后，视像被保留瞬间的记忆。由于存在图像记忆，人就会把时间间隔很短的刺激知觉成连续的刺激。电影就是利用这个原理使静止的分割的画面被知觉成连续的刺激。图像记忆中信息的保持时间为 300 毫秒，记忆容量至少在 9 个字母以上。听觉的感觉记忆称声像记忆，是指听觉系统对刺激信息的瞬间保持。声像记忆的保持时间比图像记忆长，约为 4 秒，但记忆容量比图像记忆的小，约为 5 个项目。

2. 短时记忆

短时记忆又称工作记忆，是指信息保持时间不长于几十秒的记忆。如从电话本上查到一个电话号码，打完电话后这个号码就记不起来了；打字员打字时逐字逐句记住看到的文字，但打完后就不记得了。短时记忆的容量大约为 7 ± 2 个组块。所谓组块是指把若干小的单位按某种规则组合成熟悉的较大的单位。组块可大可小，它的组合方式依赖于人的知识经验，如一个 8 个数字的电话号码，有人把它分成前后 4 个数字的 2 个组块，有人则把它分成每 2 个数字一组的 4 个组块。组块不同，记忆效果也会有差异。

3. 长时记忆

长时记忆也称永久记忆，是指信息经过充分而有一定深度的加工后，在头脑中长时间地保留下来的记忆。储存在长时记忆中的信息一般分为两类，即程序性记忆和陈述性记忆。程序性记忆是指对有关活动先后顺序的信息的记忆。劳动中掌握的各种操作程序、方法、技能都需要程序性记忆，如学习操作机器、学习游泳。陈述性记忆是指对有关事实和事件的记忆。储存的是有关事实材料的信息，如地名、人名、历史事件、公式定理等。陈述性记忆又可按所存储的信息性质分为情景记忆和语义记忆。情景记忆是人们根据时空关系对某个事件的记忆，储存的是个人亲身经历的与特定时间、地点、情景有关的信息，如参加会议、外出旅游等。语义记忆是人们对一般知识和规律的记忆，储存的是具有概括性的信息，如记住化学公式、一年有四季等。

(三) 思维

思维是借助语言、表象或动作实现的对客观事物的概括和间接的认识，

是人类认识活动中最高级的心理过程。它能揭示事物的本质特征和内部联系,并主要表现在概念形成和问题解决活动中。思维是在感觉、知觉和记忆提供的信息的基础上,对信息进行深层次的加工,揭示事物之间的关系。例如,我们感知到太阳围绕着地球旋转,实际上是地球围绕着太阳旋转。地球与太阳运动的规律性不能直接感知到,只有通过思维才能获得这些知识。

思维之所以能反映感知所不能反映的东西,是因为思维具有两大特征:一是间接性,即人们借助于一定的媒介和知识经验对客观事物进行间接的认识,通过中介物来间接反映事物的特点;二是概括性,即思维反映的是一类事物的共同特性。

四、信息输出

信息输出是指信息从中枢向人的各个运动器官传送的过程。信息输出表现为人的各种反应活动。

(一) 信息输出的类型

信息输出必须通过人体各种反应器官。按反应器官可以将信息输出分为手动输出、足动输出、言语输出、眼动输出等形式。

信息输出活动按操作要求可以分为以下几类:

定位运动:手或足从一处移动到另一处,如使用鼠标。

连续运动:需要不断调整的运动,如汽车驾驶员操纵方向盘。

序列运动:把若干分开的独立的动作按一定顺序组织起来形成一个序列的运动,如工人启动机器。

重复运动:一次又一次地重复进行某种动作的运动,如用手锯锯木板。

静态调节:是一种没有外显动作的肢体紧张状态。由于静态调节,人的肢体能在一定时间内保持某种姿势,如某些杂技动作就需要静态平衡运动。^①

(二) 信息输出的速度

速度是评价信息输出质量的主要指标。信息输出的速度一般用反应时来测量。刺激出现到反应完成之间的时间称为反应时。反应时包括两个部分:反应潜伏时间和运动时间。反应潜伏时间是从刺激出现开始到反应开始之间的时间。运动时间是从反应开始到反应完成的时间。反应时分简单反应时和选择反应时。只有一个刺激时,对刺激做出反应的反应时称为简单反应时。

^① 朱祖祥. 工业心理学. 杭州:浙江教育出版社, 2001. 106



当呈现的刺激不止一个时，就要求对各个刺激出现时做出不同的反应，这时测得的反应时称为选择反应时。

（三）信息输出的精确性

精确性是评价信息输出质量的另一个重要指标。输出的精确性有两重含义：一是指正确性；二是指精度。同时，正确的反应可以有精度上的差别。例如打靶，都是打中靶子，但是打中最外面一环只有1分，打中最里面一环可得10分。同是打中最里面一环也有精度的差别，有的正中靶心，有的接近环线。

（四）速度—精确性互换特性

人们都希望操作做到既快又精确，但快与精确存在一定的矛盾。要操作精确性高，就会放慢速度；要加快操作速度，就会降低精确性。这种现象称为速度—精确性互换特性。根据这一关系，在实际操作中应对速度和精确性的要求权衡轻重。过于追求精确性或过于追求速度都会得不偿失，降低效益。

认知因素（包括感知、记忆、思维等）是影响劳动的重要心理条件之一。劳动心理学的研究表明，人的认知因素直接影响人对工作的物理环境、社会心理环境的认知和理解，并由此而影响人的心理状态和行为，从而影响劳动效率。对工作环境 and 条件、劳动任务和过程有深刻的认识，可以调动劳动者的积极性和创造性，避免劳动的盲目性，从而提高劳动效率。

第二节 人 格

在劳动生产中，我们常常会看到有的人聪明敏捷，有的人愚笨迟钝；有的人谦虚谨慎，有的人骄傲自大；有的人勇敢坚强，有的人胆小软弱。这些都是劳动者人格的差异。

一、人格的定义

人格一词来源于拉丁文“面具（persona）”。面具的原意是指演员在戏台上扮演角色时所戴的特殊面谱，用于表示剧中人物的身份。因此，人格指生活中人们所戴的“面具”，即向社会他人所展示的自我形象，而不一定是真实的自我。

从古希腊开始，人们就提出了关于人格的一些重要思想。但早期对人格的看法多见诸文学和传记作品，主要是对人格特征进行描述。近两个世纪以

来，尤其是在现代，人们才对人格进行了比较完整的描述和探讨。

人格是个体在先天生物遗传素质的基础上，通过与后天社会环境的相互作用而形成的相对稳定和独特的心理行为模式。这种模式包含了一个人区别于他人的稳定而统一的心理品质。人格具有以下重要特征：①人格具有持久性和稳定性。人格是以气质作为生理基础的，在不同的社会情境中个体表现出来的行为有内在的联系。②每个人的人格都是独特而显著的。由于个体在气质上存在差异，以及个体所处的社会环境不同，世界上没有两个人的人格是完全一致的。③人格是发展的。人格不是一成不变的，由于气质和社会生活条件都是变化的，因此，个体的信仰、价值观念、行为准则等的变化都会引起人格的发展。④人格具有鲜明的社会性。人格的形成和发展是通过复杂的社会化过程而实现的，不同的社会文化现实会形成不同的人格。

二、人格的结构

人格是一个复杂的结构系统，它包含很多成分，其中主要包括气质和性格等，下面简单介绍一下气质和性格。

（一）气质

气质与我们平常所说的“禀性”、“脾气”相近。在日常生活中，我们可以看到，有的人总是活泼好动、反应灵活；有的人总是安静稳重、反应缓慢；有的人不论做什么事总是显得十分急躁；有的人情绪总是那么细腻深刻。人与人在心理特性等方面的差异，就是气质的不同。

1. 气质的定义

当代心理学认为，气质是个人心理活动的稳定的动力特征。心理活动的动力特征主要是指心理过程的强度（例如情绪体验的强度、意志努力的程度）、心理过程的速度和稳定性（例如知觉的速度、思维的灵活程度、注意力集中时间的长短）以及心理活动的指向性（例如有人倾向于外部事物，有人倾向于内心世界）等方面的特点。这些相对稳定的心理动力特征的相互联系和相互作用，使人的日常活动带有一定的色彩，形成一定的风貌。^①

2. 气质的类型

苏联心理学家认为，有以下四种传统的气质类型：

（1）多血质：感受性低，耐受性较高；不随意的反应性强；具有可塑性和外倾性；情绪兴奋性高，外部表露明显，反应速度快且灵活。代表人物是

① 黄希庭，心理学导论，北京：人民教育出版社，2001

《红楼梦》里的王熙凤。

(2) 胆汁质：感受性低，耐受性较高；不随意的反应性高，反应的不随意性占优势；外倾性明显，情绪兴奋性高，抑制力差；反应速度快，但不灵活。代表人物是《三国演义》里的张飞。

(3) 黏液质：感受性低，耐受性高；不随意的反应性和情绪兴奋性均低；内倾性明显，外部表现少；反应速度慢，具有稳定性。代表人物是《水浒传》里的林冲。

(4) 抑郁质：感受性高，耐受性低；不随意的反应性低；严重内倾；情绪兴奋性高而体验深，反应速度慢；具有刻板性，不灵活。代表人物是《红楼梦》里的林黛玉。

苏联心理学家达威多娃曾形象地描述了四种基本气质类型的人在同一情景中的不同行为表现。四个不同气质类型的人上剧院看戏，都迟到了。胆汁质的人和售票员争吵，企图闯入剧院。他分辩说，剧院里的钟快了，他进去看是不会影响别人的，并打算推开检票员进入剧院。多血质的人立刻明白，检票员是不会放他进入剧场的，但是通过其他通道进场容易，就跑到其他通道去了。黏液质的人看到检票员不让他进入正厅，就想：“第一场总是不太精彩，我在小卖部等一会儿，幕间休息时再进去。”抑郁质的人会说：“我老是不走运。偶尔来一次戏院，就这样倒霉”，接着就返回家去了。

具有某一种气质类型典型特征者称为“典型型”，近似其中某一类型者称为“一般型”，具有两种或两种以上类型者称为“中间型”或“混合型”。在全部人口分布中，气质的一般型和两种类型混合型的人占多数，典型型和两种以上类型混合型的人占少数。因此，在测定一个人的气质时，不应该硬性地将其划入某种典型型。^①

3. 气质与劳动的关系

气质与劳动者的社会价值和成就高低并无直接关联，但气质是客观存在的，并对劳动者从事的工作和行为有一定影响。

(1) 每一种气质类型的劳动者都可能取得劳动成就。

每一种气质类型都有其优点和缺点，都有可能事业上取得成功，因此，在评价气质类型时，不能认为某一种气质类型是好的，另一种气质类型是坏的。如完成同一项任务，多血质的人可能做得快而粗，抑郁质的人可能做得慢而细。任何一种气质类型都不能单纯地决定人的劳动成就的高低。据苏联

^① 叶奕乾，何存道，梁宁建. 普通心理学. 上海：华东师范大学出版社，1997. 505

心理学家分析，俄国四位著名文学家就是四种不同气质类型的代表：普希金属胆汁质，赫尔岑属多血质，克雷洛夫属黏液质，果戈理属抑郁质。我们不能以一个人的气质宿命地预测他在事业上的成就。

（2）在选拔人才和安排工作时应考虑个人的气质特点。

人力资源管理部门在安置人员时，应尽量使劳动者的气质与其从事的工作相适应。因为每种气质都有自己的优劣势。例如，多血质类型的人适合从事变化多样、要求反应敏捷且均衡的工作，不适合做需要细心钻研的工作；胆汁质类型的人适合做要求反应迅速、应急性强的工作，不适宜从事具有稳重性、细致性要求的工作；黏液质类型的人，适合做有条不紊、按部就班、刻板性强、平静且耐受性较高的工作，不适宜从事激烈多变的工作；抑郁质类型的人，能够兢兢业业地工作，适合从事持久、细致的工作，不适宜做要求反应灵敏、处理果断的工作。反过来，如果让劳动者从事与自己气质不相适宜的工作，他就要付出较多的努力和进行艰苦的锻炼才能适应。

一些特殊职业，如飞行员、潜水员、宇航员、大型动力系统的调度员、矿坑救护员、国际比赛运动员等，职业本身对他们的气质类型提出了严格要求。有关部门在挑选这些职业人员时，必须经过气质类型测定。德米特里耶娃等（1979）对航空调度员的心理特征进行了研究，发现航空调度员要求在任何情况下话音要平静，精力要集中，在突发情况下要镇定，长时间指挥飞行工作而不降低工作质量和放慢进度等。神经系统的兴奋过程弱、反应迟缓的人是不适宜从事这项职业的。必须根据职业的特点对将要从事此项工作的人进行预先选择，使劳动者的气质特征符合职业要求。

（二）性格

性格是一种与社会关系最密切的人格特征。性格表现了劳动者对现实的态度，并表现在他们的行为举止中。

1. 性格的定义

性格一词来源于希腊文，原意为雕刻，后来转意为印刻、标记、特性。我国心理学界倾向于把性格定义为个人对现实的稳定的态度和习惯化了的行为方式。

2. 性格的特征

性格是一个十分复杂的心理构成物，它包含着多个侧面，具有各种不同的性格特征。性格特征是指性格的各个不同方面的特征，主要有四个组成部

分：性格的态度特征、性格的意志特征、性格的情绪特征和性格的理智特征。^①

(1) 性格的态度特征。人对客观现实的影响总是以一定的态度给予反应，客观对象和现实是多种多样的，因此，人对客观现实进行反应时，性格的态度特征也是多种多样的。性格的态度特征主要是指人在处理各种社会关系方面的性格特性。

(2) 性格的意志特征。性格的意志特征是指人在自己行为的自觉调节方式和水平方面的性格特征。

(3) 性格的情绪特征。性格的情绪特征是指人在情绪活动时，在强度、稳定性、持续性和心境等方面表现出来的性格特征。

(4) 性格的理智特征。性格的理智特征是指人在认知过程中的性格特征。人的认知水平的差异被称为能力特征，人的认知活动特点与风格被称为性格的理智特征。

性格的上述各个方面的特征并不是孤立的，而是相互联系着的，在个体身上结合为独特的整体，从而形成一个人不同于他人的、独有的“特征”、“标志”或“属性”。在上述四个方面的性格特征中，性格的态度特征和意志特征是主要的，其中又以态度特征最为重要，因为它直接体现了一个人对事物所特有的、稳定的倾向，也是一个人的本质属性和世界观的反映。

3. 性格与劳动活动的关系

性格是人对现实的稳定态度和习惯化了的行为方式，对劳动活动有着重要的影响。性格的态度特征影响着劳动者工作能力的形成和发展。性格的意志特征影响着劳动者任务完成的程度、范围和时间。性格的情绪特征影响着劳动者的精神状态和工作满意度。性格的理智特征影响着劳动者的工作水平。性格与劳动活动的关系，还表现在它对人力资源管理工作的影响和作用上。企业领导要做好职工的管理工作，必须注意和掌握每个劳动者的行为倾向，而性格正是决定行为倾向的重要心理特征之一。掌握每个劳动者的性格有助于控制劳动者的行为向对劳动活动有利的方向发展，有助于创设适宜的劳动环境，使之与劳动者的性格倾向尽量吻合，以利于劳动者愉快地最大限度地发挥其能力。如适当地分配劳动者的工作，避免因性格搭配不和谐而引起劳动者之间的摩擦，或出现紧张的人际关系。

^① 孔克勤，叶奕乾，杨秀君. 个性心理学（修订版）. 上海：华东师范大学出版社，2006