

全国高等院校工商管理系列教材
人力资源管理专业主干课程教材

人力资源管理心理学 (第二版)

刘晓宁 赵路 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

全国高等院校工商管理规划教材、人力资源管理专业主干课程教材

人力资源管理心理学

(第二版)

刘晓宁 赵 路 主编

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理心理学 / 刘晓宁, 赵路主编. —2 版
—北京: 对外经济贸易大学出版社, 2015. 8

全国高等院校工商管理规划教材·人力资源管理专业
主干课程教材

ISBN 978-7-5663-1361-4

I. ①人… II. ①刘… ②赵… III. ①人力资源管理
—心理学—高等学校—教材 IV. ①F241-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 125890 号

© 2015 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

人力资源管理心理学 (第二版)

刘晓宁 赵路 主编

责任编辑: 王红梅 汪洋

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京华创印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm×260mm 21.25 印张 491 千字

2015 年 8 月北京第 2 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1361-4

印数: 0 001-3 000 册 定价: 39.00 元

人力资源管理专业主干课程教材编委会名单

(按姓氏拼音先后为序)

陈胜军	对外经济贸易大学
程延园	中国人民大学
郝旭光	对外经济贸易大学
黄琦	首都经济贸易大学
李永壮	中央财经大学
林新奇	中国人民大学
刘俊振	南开大学
刘晓宁	西安财经学院
牛雄鹰	对外经济贸易大学
石伟	中国人民大学
温海红	西安交通大学
徐兆铭	中央财经大学
杨河清	首都经济贸易大学
于海波	北京师范大学
张进	清华大学
赵路	西安财经学院
朱勇国	首都经济贸易大学

出版说明

21 世纪以来，全球经济蓬勃发展，市场竞争日益激烈，我国企业越来越紧迫地感到增强其自身竞争力的重要性。知识经济时代，人力资源已替代物质资源成为企业发展最根本的资源，企业必须不断创新适应竞争模式的改变，把人力资源管理提到战略高度，并建立适合自身的人力资源管理体系。企事业机构内外部竞争环境的变化，对国内的人力资源管理专业教育提出了新的课题，对该专业的教材也提出了更高的要求。

鉴于此，我们邀请中国人民大学、清华大学、对外经济贸易大学、中央财经大学、首都经济贸易大学、北京师范大学、南开大学、西安交通大学等众多知名学府的权威学者，并联合实务界人士，共同推出了“人力资源管理专业主干课程教材”。这套丛书，既可以作为人力资源管理专业本科生教材，也可以作为业内人士学习的重要参考图书。

本套丛书在讲解基本知识内容的基础上，对重点内容及其最新发展进行了极大地丰富和深化。在知识结构安排上更加完善，颇具有前瞻性和系统性。书中融入了与理论知识密切相关的现实案例，有助于读者扩大知识视野，提高理解理论的深度，拓宽思考现实问题的广度，从而在实践中解决问题。

本套丛书的每一本都是作者的倾力制作，愿它们的出版对我国的人力资源管理专业教育、人才的培养有所助益！

对外经济贸易大学出版社

2013 年 9 月

再版前言

本书是受对外经济贸易大学出版社委托编写的全国高等院校工商管理规划教材。该书的第一版于2010年8月出版,经过4年多的检验,受到了普通高等学校(包括电视大学、夜大学、自学考试和函授大学)广大师生的欢迎和喜爱。现根据广大读者的要求,于2015年进行再版。

本书全面系统地阐述了本门学科的基本概念、基本理论,力求做到表述清楚、准确规范。本书紧紧围绕人才的培养目标,力求突出人力资源管理职业技能的培养,参考和引用了大量国内外文献资料,力求反映本学科最新的研究成果。

全书分为三篇,共10章,内容涵盖了人力资源管理心理学的概念与发展历史、人力资源管理心理学的实践、员工心理的维护与发展等完整的知识体系,它适合于人力资源管理及相关专业用作专业基础课或选修课教材,也可以作为在职员工培训和自学辅导的教材。

本着创新和博采众长的精神,本教材吸收了国内外优秀的人力资源管理类 and 心理学教材精华,力求做到体系完整和重点突出,充分体现时代特点,反映了“人事管理”逐渐被“人力资源管理”所取代的过程中人力资源管理心理学发展的最新进展和发展趋势,形成了具有特色的结构体系。同时,遵循理论联系实际和学以致用原则,力图使读者既能把握本学科发展的脉络和趋势,又能立足实践,因而,本书具有以下鲜明的特点:

(1) 系统性强。本书从心理学的角度及改善人力资源管理的视角,对人力资源管理心理学的基础理论和方法进行了全面介绍,希望能够帮助学生和管理者建立先进的人力资源管理心理学理念,善于运用本学科的基本理论和方法,分析解决管理实践中的实际问题。

(2) 突出实用性。本书以突出实用性为主,概念和理论讲述力求简洁、精练;整体风格突出实用性和可操作性。本书把理论和实践、量表测试与技巧、案例分析和讨论等内容相结合,使学生和读者不仅能够学习和掌握人力资源管理心理学的理论知识,更重要的是借此培养学生或管理者掌握人力资源管理心理学的知识和技能。

(3) 形式活泼,内容新颖。书中广泛运用图文和表格,使得教材内容变得清晰、直观、生动,增加读者的感性认识。每章后附有讨论问题、参考文献或网站资源,便于学生进行拓展学习和提高。

(4) 案例与知识点丰富,富有启发性。本教材正文配以阅读资料和案例,正文

和案例及知识点相互穿插，在阅读正文的同时也可以跳跃式阅读相关资料，既拓宽了学生视野，弥补了课内教学的不足，也便于学生进行深度探索。每章后的案例讨论有助于培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力，以及培养学生的实践和创新精神。

本书思路清晰、脉络清楚，内容衔接紧密，浑然一体，凸显了人力资源管理心理学的学科本质。同时，作者强调理论联系实际，学以致用，注重阐述人力资源管理心理学的研究成果在教学中的应用。

作 者

2014年11月

目 录

第一篇 人力资源管理心理学基础

第一章 绪论 3

- 第一节 人力资源管理心理学概述 4
- 第二节 人力资源管理心理学的学科性质 7
- 第三节 学习人力资源管理心理学的意义与作用 15
- 第四节 人力资源管理心理学的研究方法 18
- 第五节 人力资源管理心理学的形成和发展 21

第二章 个性心理的基础理论 35

- 第一节 个性心理概述 36
- 第二节 气质 39
- 第三节 性格 43
- 第四节 能力 51

第二篇 人力资源管理心理学的实践

第三章 人一职匹配的基础——工作分析 67

- 第一节 人一职匹配的心理学基础 68
- 第二节 工作分析的内容与作用 76
- 第三节 工作分析的实施与员工心理 78

第四章 人员招聘心理 101

- 第一节 人员招聘概述 102
- 第二节 人员选拔的程序与方法 103
- 第三节 个性测评的原理与方法 107
- 第四节 胜任力理论及其应用 119
- 第五节 人际认知与选拔误差心理 123

第五章 学习心理与员工培训 143

- 第一节 学习概述 144
- 第二节 学习理论 146
- 第三节 员工培训与开发 154

第四节 学习理论与员工培训	159
第六章 工作动机与员工激励	169
第一节 需要、动机与激励	170
第二节 激励的模式与因素	176
第三节 激励理论概述	179
第四节 激励的方法	192
第七章 绩效考评与员工情绪管理	205
第一节 绩效考评概述	206
第二节 绩效考评的方法与误差心理	208
第三节 绩效反馈与员工情绪管理	220
第八章 员工沟通与人际关系	239
第一节 员工的沟通	240
第二节 人际关系与人际吸引	255
第三节 人际冲突与处理	264

第三篇 员工心理的维护和发展

第九章 职业心理健康与员工帮助计划	279
第一节 员工心理契约	280
第二节 职业健康心理	286
第三节 员工帮助计划	294
第十章 职业心理与职业生涯	307
第一节 职业及其分类	308
第二节 职业心理	311
第三节 职业生涯发展及规划	319

第一篇 人力资源管理 心理学基础

21 世纪的管理是以人为核心的管理，在这一新的历史时期，人力资源正在迅速成为现代社会越来越重要的财富，无论是物质生产领域还是精神生产领域，人力资源的作用越来越突出，组织间的竞争从本质上看就是人力资源开发与管理的竞争。人力资源开发与管理的许多问题都是属于人本身的范畴，而对人的管理无非是对人的心理活动的外在表现管理。要以人为本来维持组织的正常运行和发展进步，必须加强对人的心理和行为的管理。只有这样，才能真正有效地发挥组织管理作用和体现组织管理功能，最终达到实现组织追求的经济效益目标。

第一章

绪 论

● 学习目标 ●

- 掌握人力资源管理心理学的定义和内涵
- 掌握人力资源管理心理学的学科性质
- 掌握人力资源管理心理学的研究方法
- 了解人力资源管理心理学的意义与作用
- 了解人力资源管理心理学发展的历史沿革

● 关键概念 ●

人力资源 人力资源管理 心理学 管理心理学 组织行为 工业心理学
人事心理学 人力资源管理心理学 霍桑实验 霍桑效应 心理现象 人的行为规律
心理机制 人性假设理论 人的潜能 调动人的积极性 关注人性需要

● 引导案例 ●

霍桑实验是心理学史上最出名的事件之一。这一系列在美国芝加哥西部电器公司所属的霍桑工厂进行的心理学研究是由哈佛大学心理学教授梅奥主持。

霍桑工厂是一个制造电话交换机的工厂，具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度，但工人们仍愤愤不平，生产成绩很不理想。为找出原因，美国国家研究委员会组织研究小组开展实验研究。

霍桑实验的工作环境改变是透过改变照明亮度来观察的，结果是，亮度增加，生产力增加，但亮度逐渐下降生产力仍然继续升高。更奇异的是，控制组的照明其实一点都没改变，但生产力仍会上升。甚至，实验人员延长工时或减少休息时间，生产力也会上升。许多工人都比实验前更满意自己的工作。

经过几年的研究，梅奥与同僚终于发现金钱激励并不影响产能，因为在实验中加薪或不加薪产能都提升了。进一步了解后才知道，这些工人被选出参与实验时，本身即感到是一种个人的光荣，这种心态又形成整个团队的荣誉感，而导致“情绪性的连锁反应”。换言之，这个实验结果并未如原先所预期，看来是近乎失败的实验。

但梅奥与同僚由霍桑实验中领悟到，团队归属感也能满足个人的心理需求。此外，赋予员工个人或团队对某项任务决策的责任，使得个人或该团队更愿意将该任务视为己

任而全力以赴。其次，负责该任务之经理人对于整个事件的肯定与关怀，会使员工明白他们对组织有独特而重要的贡献。

人力资源管理心理学霍桑实验对管理理论有相当的贡献：它让工人了解自己不全然只是机械的延伸；它引发产业界与学术界一系列的相关措施与研究；它替管理学开了一扇通往社会科学领域的门；它同时也令研究者检讨田野调查不能与标的物太接近，否则会影响实验的结果（称之为霍桑效应）。

梅奥与同僚发现经营者要对管理的人性社会面与行为面有更深入的了解。

（资料来源：选自豆丁网）

随着经济全球化的进一步发展和全球竞争的加剧，有效的人力资源管理已经成为组织发展和成功的关键所在。因此，加强对人力资源管理的理论和实践研究非常重要。现代人力资源管理理论借鉴了很多其他领域如经济学、心理学、社会学、人类学等学科的研究成果。东、西方心理学理论都对人力资源管理理论和实践有很重要的指导意义。西方心理学对心理测验、动机与激励理论研究、心理干预等方面的影响较大；中国很多心理学思想虽然没有形成完整的体系，理论框架也不够完善，但是这些心理学思想往往是从社会实践中总结而来，因此在解决一些社会心理问题有其独到的作用，在人力资源管理实践中也有一定的借鉴意义。

第一节 人力资源管理心理学概述

一、两种取向的人力资源管理心理学

什么是人力资源管理心理学？如何定义人力资源管理心理学？不同的教材和专著从不同的角度给出了各自的解释。

人力资源管理心理学是人力资源管理学和心理学交叉融合而形成的一门边缘学科，从事该学科研究的人员也主要来自于心理学和人力资源管理学领域。由于这两个领域的研究人员在学科背景、知识结构、看待问题的角度等方面存在差异，所以在这门学科不断发展的过程中，逐渐演变出了两种取向的人力资源管理心理学。

1. 心理学取向的人力资源管理心理学

心理学取向的人力资源管理心理学是基于心理学角度出发的。这种人力资源管理心理学看问题比较微观，注重个体层面的心理问题 and 行为背后的潜在机制，侧重于从心理学的角度出发，用心理学的理论、知识和方法来探讨人力资源管理方面的相关问题，说明和解释相关现象。

定义1：人力资源管理心理学——研究人力资源管理与开发过程中各种心理现象和行为规律的学科。它属于应用心理学的一个学科领域。

2. 人力资源管理取向的人力资源管理心理学

人力资源管理取向的人力资源管理心理学是基于人力资源管理的角度出发，旨在为

人力资源管理层或领导层出谋划策,引导他们如何管理员工,以便有好的业绩和绩效。这种人力资源管理心理学看问题比较宏观,也比较务实,侧重于用人力资源管理的思想、原理和方法探讨相关心理学问题,说明和解释相关心理现象。

定义2:人力资源管理心理学——即把心理学的研究成果和理论应用到人力资源管理领域的学科。它属于人力资源管理的一个应用领域。

这两种取向已经在国内外不同版本的人力资源管理心理学著作中得到了体现。两种取向的人力资源管理心理学在研究对象、内容体系等方面基本相同,不同之处在于研究问题的出发点不同。例如,在研究企业员工工作倦怠问题时,心理学取向的人力资源管理心理学更关注员工工作倦怠形成的心理机制,寻求导致其工作倦怠的心理因素;而人力资源管理取向的人力资源管理心理学则更侧重从人力资源管理的角度出发,分析员工工作倦怠的形成原因,探查引起员工工作倦怠的社会、文化、组织条件等。

二、人力资源管理活动中“手段与目的的辩证统一体”

上述两种取向的人力资源管理心理学实际上触及到了一个非常重要而敏感的问题:人力资源管理活动的终极目的是什么?作为管理客体的人与作为管理主体的组织究竟是什么样的关系?人及其心理变化究竟是实现组织目标的手段或工具,还是人力资源管理活动的目的?换句话说,人力资源管理心理学研究人力资源管理与开发过程中人的心理活动和行为规律的目的何在?

人力资源管理取向的人力资源管理心理学倾向于认为,探索人力资源管理活动中人的心理活动和行为规律应该服务于人力资源管理的目的,是为了更加有效地、科学地开展人力资源管理工作,提高工作绩效,最终实现组织目标。按照这种观点,人力资源管理活动中的人及其心理变化只是实现组织目标的手段或工具,处于从属地位。因此,研究人力资源管理活动中的人及其心理规律的人力资源管理心理学属于工具性或功利性的学科。而心理学取向的人力资源管理心理学则倾向于认为,人力资源管理活动中的人及其心理变化本身也应该成为人力资源管理的目的。人力资源管理心理学不仅应该服务于企业和组织目标,为该目标的实现提供依据、出谋划策,还应该服务于组织中的人,为企业和组织中人的全面发展提供依据和方法。当今的人力资源管理是以人性化管理或人本管理为主流的管理,在学术研究领域也已经出现了由人力资源管理(HRM)向人力资源发展(HRD)转变的趋势,人及其心理发展作为管理目的的地位更应该受到重视。

实际上,组织目标和人的发展目标并非一定是完全对立的关系,二者是互为因果、互为目的和手段的对立统一关系。揭示组织环境中人的心理和行为规律,一方面应该有利于科学合理地开展管理工作,提高工作绩效,实现组织发展目标;另一方面应该有利于改善组织中人的心理状态,促进人的全面发展。组织目标的实现和组织中人的全面发展是互为目的和手段的,组织目标的实现为人的全面发展提供了条件,人的全面发展又为组织目标的实现奠定了基础。也就是说,人力资源管理活动中的人及其心理既是手段又是目的,同样组织管理也既是手段又是目的,二者都是手段和目的的辩证统一体。这种思想可以用图1-1加以更为详细的说明。

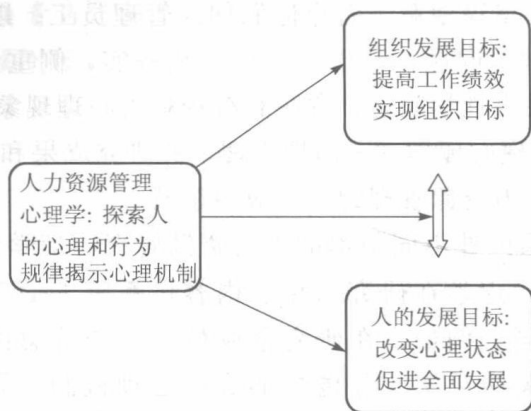


图 1-1 人力资源管理心理学手段和目的的辩证统一关系

首先，人力资源管理心理学具有双重目标或双重性。一方面，它要服务于组织发展目标，在这个意义上它具有工具性或功利性；另一方面，它要服务于人的发展目标，在这种意义上它具有人文性、教育性等非功利的特点。

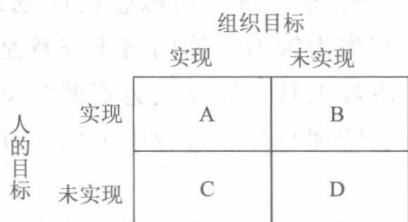


图 1-2 两种管理目标的交互作用产生的四种情况

其次，上述两种目标是交互作用、互相影响的。这种交互作用造成的四种状态如图 1-2 所示，其中 A 是理想状态，B 是不常见状态，C 是常规状态，D 是最糟状态。

最后，人力资源管理心理学除了直接服务于组织发展目标和人的发展目标之外，还需要对这两种目标之间交互作用的方式进行干预，协调二者之间的矛盾，调整二者之间的关系，使其达到相互促进、共同

发展的状态，即达到图 1-2 中 A 所代表的理想化状态。

三、人力资源管理心理学的定义

一般说来，人力资源管理心理学是研究人力资源管理活动中人的行为规律及其潜在的心理机制，并科学地运用心理学原理和方法改进人力资源管理实践，不断提高工作效率与管理效能，最终实现组织目标与个人全面发展的一门学科。

定义 3：人力资源管理心理学——研究人力资源管理实践与开发过程中人的心理活动和行为规律，并致力于把心理学的研究成果和理论应用到人力资源管理实践的学科。

这个定义主要有以下三层含义：

第一，人力资源管理心理学的研究对象是人的行为规律及其潜在的心理机制。也就是说，人力资源管理心理学既探索组织管理活动中人的行为规律，又揭示这些行为背后潜在的心理机制。它把人的行为规律及其心理机制结合起来进行研究，其原因在于人的行为与心理之间具有密不可分的关系。一方面，行为是在一定心理活动的指导下进行的，它是心理活动的外在表现，要想真正了解人的行为，就要探索其背后潜在的心理机制；另一方面，心理又是行为的内在动因，是调节、控制行为的内部过程，要想揭示人类心理的奥秘，就必须分析人的外在行为。由此可见，人力资源管理过程中人的行为规

律及其心理机制都是人力资源管理心理学所要探讨的对象。

第二,人力资源管理心理学的研究范围是人力资源管理活动中,包括人力资源的战略规划、工作分析、员工的选拔、培训、激励、安置、绩效评价和职业发展等方面人的行为规律及其潜在的心理机制。换句话说,人力资源管理心理学不是探索一般情境下人的行为规律及其潜在的心理机制,而是把研究范围严格限定在人力资源管理活动这一特定情境中。

第三,人力资源管理心理学研究的目的是在掌握人力资源管理活动中人的行为规律及其潜在心理机制的基础上,运用科学的方法改进人力资源管理,充分调动人的积极主动性,不断提高工作效率与管理效能,最终实现组织目标与个人的全面发展。

概括地说,人力资源管理心理学是心理学的分支学科,也是人力资源管理科学的重要组成部分。人力资源管理心理学是建立在心理学、社会心理学、行为科学、系统科学、管理学、经济学等学科基础之上,并运用这些学科的理论、方法研究人力资源管理中的心理现象的一门学科,因而也是一门跨自然科学、社会科学的边缘性学科。

第二节 人力资源管理心理学的学科性质

一、人力资源管理心理学的相关学科

(一) 管理学理论

管理科学的发展经历了古典管理、行为科学、现代管理三个阶段。

1. 古典管理理论

古典管理理论包括:早期管理理论(亚当·斯密、大卫·李嘉图),传统管理理论(巴贝奇、艾末生)和科学管理理论(美国的泰罗、法国的法约尔、德国的韦伯及美国的古利克和英国的厄威克)。

2. 行为科学理论

行为科学理论研究的内容包括:人的本性和需要、行为动机和人际关系。

(1) 人际关系理论:奠基者是美国的梅奥和罗特利斯伯格。

(2) 行为科学理论:包括人类需要理论、人性管理理论、群体行为理论、领导行为理论。

3. 现代管理理论

现代管理理论包括:社会系统学派(巴纳德)、决策理论学派(西蒙)、系统管理学派、经验主义学派(德鲁克和戴尔)、权变理论学派、管理科学学派(伯法)。

(二) 人力资源开发与管理

人力资源开发与管理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、组织与调配,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。

人力资源开发与管理是运用科学系统的理念、技术、工具和方法,进行人力资源的获取、使用、激励、保持和开发,影响或改变员工的行为、态度和绩效,以充分开发人力资源,挖掘人的潜力,调动人的积极性,提高工作效率,实现组织目标的理论、方法、工具与技术的学科。

(三) 管理心理学理论

管理心理学从组织管理的角度出发,将心理学的原理和成果与其他相关的学科成果应用到管理活动中,分析和研究人的心理活动和行为规律,研究组织管理活动中的社会心理现象,以及个体、群体、领导、组织的具体活动的规律性。它包括丰富的内容,涉及组织管理中的各种心理问题,探索激励人的心理和行为的各种途径和技巧,提高对人的行为的预测、引导和控制,是以调动人的积极性,协调与建立组织良好的人际关系,在实施管理的过程中注意不断满足人的心理需要,进而发挥组织成员的主动性、创造性,提高工作效率,优化组织效能为目的的学科。

(四) 心理学基础知识

1. 普通心理学

普通心理学是研究心理学基本原理和心理现象的一般规律,它是一切应用心理学的基础。心理学内部有许多分支学科,每一分支分别从不同的角度来研究心理现象。但是,任何一个分支都不可避免地要涉及对心理和心理现象的总的看法,如心理学的对象和方法,心理的实质和心理现象的规律性,心理学的历史、发展趋势、理论体系、派别和研究方法等。对这些心理学一般理论问题的阐述,构成了普通心理学的一个重要的研究领域,即心理学基本原理的研究。普通心理学研究成果对其他心理学分支有重大的意义。

2. 社会心理学

社会心理学是研究个体和群体的社会心理现象的心理学分支。个体社会心理现象指受他人和群体制约的个人的思想、感情和行为,如人际知觉、人际吸引、社会促进和社会抑制、顺从等。群体社会心理现象是指群体本身特有的心理特征,如群体凝聚力、社会心理气氛、群体决策等。

社会心理学是心理学和社会学之间的一门边缘学科,受到来自两个学科的影响。在社会心理学内部一开始就存在着两种理论观点不同的研究方向,即所谓社会学方向的社会心理学和心理学方向的社会心理学。在解释社会心理现象上的不同理论观点,并不妨碍社会心理学作为一门独立学科应具备的基本特点。

3. 心理现象

在我国通常把心理现象分成心理过程和个性心理两大部分(见图1-3)。

心理过程:分为认知过程、情感过程和意志过程三个方面。认知过程主要是通过人的感觉、知觉、记忆、思维、想象等心理活动来完成的;情感过程是人们对客观事物的一种态度的体验,是对事物好恶的一种倾向,包括情绪、情感 and 情操;意志过程是人自觉地确定目的并支配其行动以实现预定目的的心理过程。

个性心理:分为个性倾向和个性心理特征。个性倾向指需要、动机、兴趣、价值观等;个性心理特征指气质、性格、能力等。