

全国应用心理学专业系列教材
中国心理学会心理学教学工作委员会组织编写

人力资源 管理心理学

总主编 黄希庭
主 编 朱永新



华东师范大学出版社

全国应用心理学专业系列教材

中国心理学会心理学教学工作委员会组织编写

人力资源管理心理学

RENLI ZIYUANGUANLI XINLI

总主编 黄希庭

主 编 朱永新

副主编 邵爱国

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理心理学/朱永新主编. —上海: 华东师范大学出版社, 2003.9

ISBN 7-5617-3433-6

I. 人... II. 朱... III. 劳动力资源-资源管理-管理心理学
IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 082744 号

全国应用心理学专业系列教材

人力资源管理心理学

主 编 朱永新
策划组稿 高校教材策划部
编 著 牛媛媛
责任编辑 乔惠文
封面设计 卢晓红
版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社
市场部 电话 021-62865537
 传真 021-62860410
门市(邮购)电话: 021-62869887
门市地址 华东师大校内先锋路口
业务电话 上海地区 021-62232873
 华东 中南地区 021-62458734
 华北 东北地区 021-62571961
 西南 西北地区 021-62232893
业务传真 021-62860410 62602316
http: //www. ecnupress. com. cn
社 址 上海市中山北路 3663 号
 邮编 200062

印 刷 者 海安人民印刷厂
开 本 890 × 1240 32 开
印 张 13.375
字 数 376 千字
版 次 2003 年 11 月第一版
印 次 2003 年 11 月第一次
印 数 8 000
书 号 ISBN 7-5617-3433-6/B·187
定 价 19.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)

序

2000年8月19日至22日在上海举行的中国心理学会心理学教学工作委员会第七届学术年会上,与会代表提出,鉴于近年来许多院校建立了应用心理学系或专业而教材却十分匮乏的实际情况,希望教学工作委员会能协助解决该问题。经我国心理学界同仁们的共同努力,由中国心理学会心理学教学工作委员会组织编写的第一批应用心理学专业系列教材终于出版了。这套教材共12本,它们是:《应用心理学导论》(黄希庭主编);《心理学研究方法》(莫雷主编);《现代心理学理论流派》(马欣川主编);《人力资源管理心理学》(朱永新主编);《咨询心理学》(刘华山、江光荣主编);《公共关系心理学》(秦启文主编);《健康心理学》(郑希付主编);《旅游心理学》(游旭群主编);《消费心理学》(王莉主编);《法律心理学》(乐国安主编);《运动心理学》(张力为主编);《广告心理学》(冯江平主编)。这套教材是为大学本科应用心理学专业的学生编写的,也可以作为相关实际工作者的参考用书。

这套应用心理学专业系列教材既包含大学应用心理学专业的基础课也包含该专业不同方向的主干课。在编写这套系列教材时我们力求贯彻“教育要面向现代化,面向世界,面向未来”的精神,体现科学性与思想性的统一,理论与实际相结合,从而为培养具有创新精神、适应社会发展的应用型人才服务。这套教材,无论是专业基础课或专业方向主干课,都是导论性质的课程。为此我们这套教材在编写上力求体现以下特点。

1. 科学性

力求系统地阐述本门学科的基本概念、基本技能、基本原理和基本理论,做到概念准确,原理清楚,技能培养切实可行。对概念、原理和理

论的阐述,力求以事实为依据。这里所讲的“事实”既可以是实验研究、相关研究所得到的定量资料,也可以是临床研究所得到的定性资料;既可以是科学研究的资料,也可以是人文研究的资料;既可以是国外的资料,也可以是国内的资料。

2. 前沿性

力求反映本学科最新的研究成果,指出本学科最新的发展趋向,回答当代社会生活实践中所提出的某些应用心理学问题。在这套系列教材中,我们力求整合多种研究取向的成果来阐述现实生活中活生生的人的心理,从而有助于学生形成正确的心理观。

3. 启发性

力求有助于培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力,有助于培养学生的创新精神。对于有争议的问题,提倡以多种研究取向加以分析。本套教材各章之后均列有复习思考题和推荐参考书,有的还设专栏讨论。

4. 可读性

力求做到文字通达,易读、易懂,可读性强。

如何使用这套教材?

首先,要重视基础知识(原理、理论)和基本技能的教学。任何一门心理学课程都有其基本概念、基本原理和基本理论,应用心理学专业的课程也不例外。我们应根据教学的实际情况,讲清教材中的基本概念、基本原理和基本理论,让学生们掌握心理学的基础知识。与此同时教师还应注重对学生实践能力的培养,让学生掌握一定的应用技能。例如可以通过模拟咨询、案例教学、临床咨询等实践,让学生掌握初步的咨询技能。

但是,只教应用心理学的基础知识和基本技能还不够,还应教给学生获取知识的方法。古人云“授人以鱼”不如“授人以渔”。除了教材中列出推荐给学生进一步阅读的材料外,教师还应结合某课程中的某些知识和技能的讲解,告诉学生还可以在哪些杂志和书籍中找到有关的知识。如果有可能还可以讲解有关研究方法,让学生做一些调查或实

验。这不仅有助于学生加深对知识技能的理解和掌握,而且更重要的是使他们掌握怎样去获取新知识的方法。

再进一步讲,教给学生知识技能并教给学生获得新知识的方法,我认为还不够,作为一位优秀的心理学教师还应当教给学生发现问题、分析问题和解决问题的本领。应用心理学专业的学生,毕业走向社会后面对的是活生生的人。人为万物之灵,他之所以为万物之灵,就是因为有一个复杂的心理系统。对于这个复杂的心理系统,我们应当用不同的视角来加以考察。例如,面对中学生家长的咨询:他的孩子上课萎靡不振,不专心听讲,希望我们给予帮助。导致中学生此种状况的原因是多方面的,我们只有从多种角度来观察和思考,才能找到问题的症结,并给予切实的帮助。如果我们培养出来的应用心理学专业的毕业生能够从各种不同的视角去观察人,用广阔的心理视野去发现问题、分析问题和解决问题,那么他们将来一定是很有后劲的,我国的应用心理学事业就会大有希望。

我们期盼着我国应用心理学繁花似锦时代的到来,期盼着我国应用心理学事业在实践的应用中得到更大的发展!

黄希庭谨识

2002年11月25日

于西南师范大学窥渊斋

第一章 绪论/1

第一节 人力资源管理心理学的概念/1

第二节 人力资源管理心理学的学科性质/11

第三节 人力资源管理心理学的历史及发展/16

第四节 人力资源管理心理学的研究方法/28

第二章 人员激励心理/41

第一节 激励概述/41

第二节 内容型激励理论/43

第三节 过程型激励理论/57

第四节 激励的方法/69

第三章 人员招聘心理/80

第一节 人员招聘心理学基础/80

第二节 工作分析/86

第三节 人员招聘心理/94

第四节 人员甄选心理/106

第四章 人员培训心理/129

第一节 培训概述/129

第二节 培训的心理学理论/134

第三节 培训的设计与实施/141

第四节 培训的方法/152

MAH23/04

- 第五节 培训评估/163
- 第六节 培训发展的趋势/168

第五章 绩效管理与考评心理/176

- 第一节 绩效管理概述/176
- 第二节 绩效管理系统的的设计/185
- 第三节 绩效考评概述/195
- 第四节 绩效考评的方法/202
- 第五节 绩效考评误差心理/218
- 第六节 绩效的诊断、反馈与应用/224

第六章 薪酬管理心理/241

- 第一节 薪酬概述/241
- 第二节 薪资管理心理/248
- 第三节 薪资设计心理/256
- 第四节 福利管理心理/271

第七章 组织沟通与冲突管理/285

- 第一节 组织沟通/285
- 第二节 冲突管理/301

第八章 员工的心理保健/328

- 第一节 心理健康/328
- 第二节 职业压力管理心理/342
- 第三节 挫折管理心理/356
- 第四节 员工心理辅导/365

第九章 跨文化下的人力资源管理心理/379

- 第一节 跨文化概述/379

第二节 跨文化下的人力资源管理心理/390

参考文献/402

后记/414

第一章

绪 论

21 世纪是一个充满机遇和挑战的时代,是一个优胜劣汰、适者生存的时代,是人力资源竞争的时代。全球企业界比以往任何时候都明白,人是保持竞争优势中最大的和最为关键的资源。作为一种资源,人区别于任何其他类型的资源。人有生命、有思想、有情感、有创造力,他是生产力中最活跃的因素,最宝贵的资源。但是,人只有在特定条件下,才能最大限度地发挥出自身的潜力。因此,如何开发和利用人的资源、激发出人的最大潜能,并将人的潜能与组织绩效有效地整合起来,无疑是当前人力资源管理心理学研究者和实践者所面临的最大挑战。

本章将概括介绍人力资源管理心理学的研究对象、研究内容、学科性质、历史发展及研究方法。

第一节 人力资源管理心理学的概念

心理学是研究心理活动与行为的科学。人的心理或行为会因人、事、时的差异而表现出不同的规律,因此,心理学是一门研究内容极为复杂的科学。依据研究内容的差异,我们可以将心理学分为许多分支。人力资源管理心理学正是其中之一。

一、研究对象

人力资源管理心理学,在传统上被我们称之为人事心理学(Personnel Psychology)。人事心理学是一门研究人事管理活动与人力资源开发中各种心理现象及其规律的学科(范剑华,1998)。但也有人认为它是一门将心理学的研究成果和理论运用于组织人事管理领域的学科(唐

军,1997)。事实上,这两种表述恰好表明了学术界在人事心理学概念上的分野。

支持前者的学者是从心理学的角度来界定人事心理学的概念,他们通常认为人事心理学是心理学的一门分支,只是它所研究的对象是人事管理领域中的心理活动和行为发生与发展的规律。而支持后者的学者则是从人事管理的角度来界定人事心理学的概念,他们着重于强调心理学知识、方法在人事管理领域中的应用。前者强调的是研究对象的特殊性,后者强调的是学科知识和学科方法的应用性。

概念上的分野反映了人事心理学这门学科的二重性。首先,人事管理心理学是一门基础理论科学。作为一门基础理论科学,它必然要去研究和揭示人在人事管理这一特殊领域中所表现出来的心理和行为的规律。其次,人事管理心理学又是一门应用学科。作为一门应用学科,它必然要服务于管理实践的需要。因此,致力于心理学研究成果和理论在人事管理领域中的应用,也是该门学科的重要任务之一。毋庸置疑的是,该学科是心理学与人事管理学的结合,它既是心理学的分支又是人事管理学的分支。

随着学科的发展,人事管理在 20 世纪 70 年代初期,逐渐被人力资源管理所取代。人事管理与人力资源管理最主要的区别在于:前者所关注的仅仅是如何根据组织目标来使用人;而后者则不仅仅考虑到组织目标的实现,同时还兼顾到个人目标的达成,它考虑到的是组织整体与组织成员的共同发展(秦志华,2000)。人事管理在概念上的演进,表明了人事管理的职能范围和外延的扩大。

“人事管理学”这一概念让位于“人力资源管理学”已经成为一种趋势。1989 年 9 月 1 日,具有 41 年历史的美国人事管理学会正式更名为人力资源管理协会。而 1990 年 1 月,其出版发行的杂志《人事管理者》和《人事新闻》分别改名为《人力资源》和《人力资源通讯》。目前,人事心理学的研究领域也扩展到整个人力资源的范围,如果再继续使用人事心理学这一学科概念必然会缩小该学科的外延,最终会阻碍该学科的发展。鉴于此,在本书中,我们首次提出了人力资源管理心理学(Psychology of

Human Resource Management)这一学科概念,以作为传统人事心理学在概念上的发展。在这里,我们将人力资源管理心理学的概念界定为一门研究人力资源管理与开发活动中人的心理活动和行为规律,并致力于将心理学的研究成果和理论应用于人力资源管理实践的学科。

专题一

现代人力资源管理与传统人事管理的区别

在过去,人力资源管理与人事管理混为一谈,其实,二者的范围、功能和目标都有所不同。现代人力资源管理,深受经济竞争环境、技术发展环境和国家法律及政府政策的影响。作为近20年来出现的一个崭新的和重要的管理学领域,它已经远远超出了传统人事管理的范畴。具体说来,二者存在以下一些区别:

1. 传统人事管理的特点是以“事”为中心,只见“事”,不见“人”,只见人或事的某一方面,而不见人与事的整体和系统,强调“事”的单方面的静态控制和管理,其管理的形式和目的是“控制人”;而现代人力资源管理以“人”为核心,强调动态地对心理、意识和潜能的调节和开发,管理的根本出发点是“着眼于人”,其管理归结于人与事的系统优化,致使企业取得最佳的社会和经济效益。

2. 传统人事管理把人作为一种成本,将人看作是一种“工具”,注重的是投入、使用和控制。而现代人力资源管理把人作为一种“资源”,注重产出和开发。是“工具”,你可以随意控制它、使用它;是“资源”,特别是把人作为一种资源,你就得小心保护它、引导它、开发它。难怪有学者提出:重视人的资源性的管理,并且认为21世纪的管理哲学是“只有真正解放了被管理者,才能最终解放管理者自己”。

3. 传统人事管理是某一职能部门单独使用的工具,似乎与其他职能部门的关系不大,但现代人力资源管理却与此截然不同。实施人力资源管理职能的各组织中的人事部门逐渐成为决策部门的重要伙伴,从而提高了人事部门在决策中的地位。人力资源管理涉及到企业的每一个管理者,现代的管理人员应该明确:他们既是部门的业务经理,也

是这个部门的人力资源经理。人力资源管理部门的主要职责在于制定人力资源规划、开发政策,侧重于人的潜能开发和培训,同时培训其他职能经理或管理者,提高他们对人的管理水平和素质。所以说,企业的每一个管理者,不单完成企业的生产、销售目标,还要培养一支为实现企业组织目标能够打硬仗的员工队伍。

总的来说,人事管理比较传统、保守、被动、狭隘,而人力资源管理则是积极主动的,具有策略性、前瞻性、广泛性和渗透性;传统人事管理的功能多为行政性的业务,如招聘、薪资、档案管理等,人力资源管理则参与制定策略、进行人力资源规划、塑造企业环境等。人力资源部实际上是一个决策型的服务部门。人力资源部的职责是为企业发掘优秀员工,不仅要发现人才,更重要的是培养人才,使每个人才都工作在最适合的岗位上,同时,为企业创造积极向上、团结敬业的工作环境,提高工作效率。

邵爱国: 编辑整理

二、学科内容

人力资源管理活动通常包括:工作分析、人员招聘、人员培训、绩效考评、绩效管理、薪酬管理等职能(见图 1-1)。人力资源管理心理学的研究内容也主要表现在这些方面。本书将在后续章节里详细介绍人力资源管理心理学的这些内容。

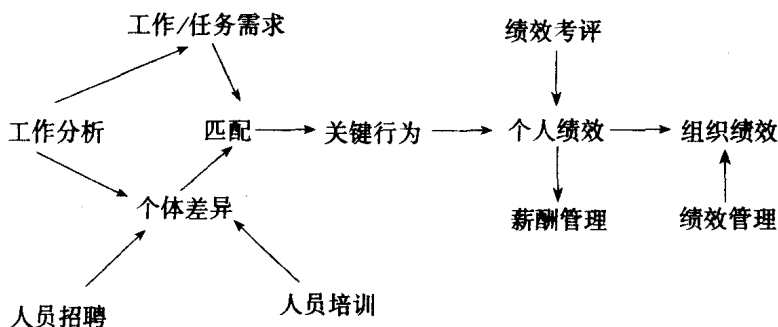


图 1-1 人力资源管理职能图

（一）人员招聘心理

招聘新人并加以任用是人力资源管理的重要职能之一。招聘通常包括工作分析和人员甄选。首先,工作分析的目的在于确定所招聘的岗位需要的是什么样的人,也就是确定对招聘对象的要求。这些要求通常包括人的知识、技能、态度等方面的特性。其次,招聘还需要从候选人中将符合岗位要求的人甄选出来。而这些工作都离不开心理学知识、理论和方法的应用。所以,人员招聘心理是人力资源管理心理学的重要研究内容之一。

工作分析与人员甄选的目标在于实现“人一职”的最佳匹配。所谓“人一职”匹配就是每一个工作岗位都必须安排一个适合的人选,每个人都能被安排到最适合的岗位上去。“人一职”匹配有助于个人潜能的充分发挥和组织绩效的最优化。

（二）人员培训心理

人力资源管理之所以区别于人事管理,就在于它除了考虑到组织的发展之外,还考虑到组织整体与员工个体的协同发展。事实上,组织整体的发展和员工个体的发展是相互促进的关系。组织稳定、良好的发展,有助于员工个体的成长;而组织是由个体构成,个体在能力、知识和技能上的长进,某种意义上也是组织素质的提升,其整体竞争力必然会得到加强。

知识经济时代已经到来,信息、知识和技能的更新速度越来越快,唯有不断地学习,我们才能跟上时代的脚步。否则,无论个体还是组织,都会被市场无情地淘汰。所以,人员的培训在人力资源管理中的作用越来越重要。在人力资源管理心理学中,这部分主要探讨的是学习心理学在培训中的应用。目的是希望能够设计出符合员工心理特点和心理需求的培训课程。

（三）绩效管理 with 绩效考评心理

组织管理的核心是对人的管理,人的管理核心是对个人绩效的管

理,而绩效管理的核心是公平与效率。如何使员工获得公平的感觉,并使企业管理实现最大化效率,这就需要客观、公平的考核与评价。良好的工作绩效是所有企业追求的重要目标之一。企业要取得好的绩效,必须要有效地管理员工的工作绩效。虽然考核与评价的内容与方法不同,但其目的都是为了更好地安置人员,确定薪资等级和职务晋升,以及是否需要进行进一步的培训。

绩效管理和绩效考评并不是一件很轻松的事情,然而绩效管理和绩效考评对于组织来说是如此的重要以致我们不得不做这件事。因此,人力资源管理心理学家不得不去思考诸如下面的问题:如何利用心理学的知识、理论和方法去客观地考评员工的绩效?如何通过科学的绩效管理程序去获得我们想达到而又非常难以达到的公平与效率的目标?

(四) 薪资与福利管理心理

人力资源管理心理学家也探讨组织的报酬制度和薪金结构是否合理,是否能有效激励员工和实现组织目标。为解决这些问题,心理学要研究报酬与动机、奖惩与行为的关系。在客观而公平的绩效考评基础上,如何适当地通过奖励或惩罚的手段来达到激励员工努力工作的目的?薪酬究竟如何设计才能激发出人的积极性,并达到最佳激励效果?这些问题也都是人力资源管理心理学家们所关注的问题。

薪酬一般包括薪资和福利,而薪资和福利都有很多种表现形式,这些不同的形式,相互组合就构成了报酬制度或薪酬体系。因此,从激励角度出发来探讨薪资和福利的心理效应,也是人力资源管理心理学的重要研究内容之一。

(五) 沟通与冲突管理心理

沟通是贯穿整个人力资源管理工作的一条主线。人力资源管理中所有的工作都离不开良好的沟通。员工之间人际关系的改善、密切干群关系的建立、组织目标的有效传达、员工对组织管理意见的反馈以及组织对员工态度和士气的及时了解等等,随时随地都可看见沟通的



影子。

缺乏有效的沟通,其结果之一就是冲突的产生。那么冲突是什么,如何产生的,影响又如何,如何化解,如何管理,等等。这些问题时刻困扰着人力资源管理工作者和人力资源管理心理学的研究者。

(六) 员工心理保健

要维持一个组织的正常运转,必须要有一群健康的和充满生机活力的员工。目前,健康不只是没有生理方面的疾病。根据世界卫生组织1987年宪章的定义,健康是“保持生理、心理、社会能力的良好状态”。

目前,人们的工作负荷越来越重,而人与人之间的竞争也越来越激烈,因此,现在的人们很容易产生挫折感和压力感。如果人们这种紧张的情绪得不到释放,那么很容易造成恶劣的后果。比如人际冲突、工作中的意外事故,即使没有严重的后果,过分的紧张感也会影响到人们工作的积极性和创造力。因此,现在的人力资源管理工作越来越重视轻松和谐的工作环境的塑造和员工的心理保健工作。因此,如何面对挫折,如何减压,如何创造出一个高绩效和富有创造力的工作环境,也是人力资源管理心理学研究的重要课题之一。而其中职业压力管理和员工帮助计划越来越为人力资源管理实践者们所关注。

(七) 跨文化下的人力资源管理心理

跨文化又称交叉文化,它关注的是不同文化背景下的个体在行为和心理特征上的差异,以及这些差异如何影响人与人之间的关系。

随着全球经济一体化的推进,跨文化差异所带来的一系列挑战对人力资源管理的影响越来越明显。比如,跨国公司如何选派海外管理人员,如何进行跨文化培训,如何确定外派人员和海外分公司员工的薪资,如何对外派人员的业绩进行考核,如何解决外派人员与当地员工之间的文化冲突?总之,跨文化人力资源管理中,有一系列心理和行为问题以及这些问题所带来的影响等着研究者和实践者们去思考和解决。

三、学科目的

至此,我们已经探讨了人力资源管理心理学的概念和学科内容。那么,人力资源管理心理学作为一门科学,其学科研究的目的是什么?诚然,研究最根本的目的都是为了去揭示人力资源管理活动中的心理和行为规律,发展本学科理论,应用学科知识提高人力资源管理效能,并促使组织整体和员工个体获得共同发展。但就具体而言,根据研究层次的差异,我们认为人力资源管理心理学研究有如下四个目的(见表 1.1):

表 1.1 人力资源管理心理学研究的四个目的

目 的	研究问题的表达形式
描 述	发生了什么? 在什么时间、什么地点发生的? 如何发生的?
解 释	为什么会发生?
预 测	接下来将会发生什么?
控 制	如何阻止或诱发某一现象的发生?

(一) 描述

人力资源管理心理学研究第一个层次的目的就是对人力资源管理过程中的心理现象和行为规律进行系统的描述。在解释、预测和控制人的行为之前,我们首先要能够客观、准确地描述出所观察到的现象。比如,我们观察到某个员工对主管不满,作为研究者,就应该用客观的语言描述出来或记录下来。对于一个科学研究,描述看起来似乎不是最重要的,但它却是任何一个研究的开始,是任何科学研究都不可缺少的前提。

(二) 解释

第二个层次的研究目的是解释。也就是说,要能对已经发生的