

LAODONG XINLIXUE

新编铁路劳动管理系列教材

劳动心理学

卢文川 主编

中国铁道出版社

新编铁路劳动管理系列教材

劳 动 心 理 学

卢文川 主编

中 国 铁 道 出 版 社

1999年·北京

(京)新登字 063 号

内 容 简 介

本书是“新编铁路劳动管理系列教材”之一。它以普通心理学、社会心理学、管理心理学等研究成果为理论基础,结合劳动过程和劳动组织的实际,围绕劳动者的需要、动机、行为,劳动者的个体心理素质,劳动者群体心理现象,劳动者心理保健及安全生产等内容,讨论劳动管理中如何运用心理学知识,激发劳动者的积极性问题。书中将理论与实际,尤其是市场经济条件下铁路劳动管理的实际很好地结合在一起,是全路劳资干部必读之书。

图书在版编目(CIP)数据

劳动心理学/卢文川主编. —北京:中国铁道出版社,1999.7

新编铁路劳动管理系列教材

ISBN 7-113-03421-7

I. 劳… II. 卢… III. 劳动心理学-教材 IV. F240

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 34106 号

书 名:劳动心理学

作 者:卢文川

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

责任编辑:赵 静

封面设计:薛小卉

印 刷:北京市彩桥印刷厂印

开 本:787×1092 1/32 印张:4.625 字数:101 千

版 本:1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~6000 册

书 号:ISBN 7-113-03421-7/B·8

定 价:7.60 元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

新编铁路劳动管理系列教材

编委会

主任委员	汪乾庆	齐德堂
副主任委员	章根明	齐瑞华
主 编	赵士廉	
主 审	袁伦渠	
秘 书 长	窦景华	
委 员	(按姓氏笔划为序)	

王国庆	卢万印	齐德堂
齐瑞华	刘谦茂	汪乾庆
沈维琴	赵士廉	赵立人
赵继修	袁伦渠	章根明
靳成环	蒋晓光	窦景华

前 言

进入 20 世纪 90 年代以来，我国的经济体制、经济增长方式、企业经营机制及国家管理职能都发生了深刻的变化。这些变化推动了劳动工资工作在更深、更高的层次上进行。《中华人民共和国劳动法》的颁布与实施，劳动力市场的建立与运行，最低工资标准及工资指导线的颁布与执行，养老、失业和医疗保险制度的改革等等，加快了劳动管理法制化、市场化、社会化的进程。劳动管理的思想和方法与以往相比，已经发生了深刻的变化，面临着一系列新的问题。例如：内部分流、减员增效、下岗和再就业；按劳分配与按生产要素分配相结合；现代企业制度建立中所发生的企业组织机构的调整、宏观调控方式的转变、资产经营责任制及人工成本控制等等。所有这些都需要劳动工资管理干部进一步提高思想和理论水平，更新知识。鉴于已经发生的变化和面临的新问题，原有的铁路劳动工资岗位培训教材已明显落后于形势，不能继续使用。为此，铁道部劳动和卫生司及中国铁道学会铁道劳动委员会决定编写新的能适应世纪之交需要的岗位培训系列教材，并成立了“新编铁路劳动管理系列教材”编委会。

编委会在认真学习党的“十五大”文件精神的基础上，坚持以邓小平理论为指导，以社会主义市场经济理论为依据，从“两个根本转变”和铁路企业建立现代企业制度出发，力求使本系列教材既具有一定的理论指导性，又反映铁路劳动工资改革管理工作已经发生的变化，使其具有很强的实践性。

本系列教材由下列十一分册构成：《劳动经济学概论》、

《西方劳动经济学简论》、《劳动法简明教程》、《铁路劳动计划与统计》、《铁路劳动力管理》、《铁路劳动定额》、《铁路工资管理》、《铁路编制原理》、《社会保险概论》、《劳动心理学》和《铁路财务基础知识》。

本系列教材在编写过程中得到了各铁路局(集团公司)和各总公司劳资部门的大力支持与帮助,他们不仅提供了大量的资料,还提出了许多宝贵的意见;各分册的作者在编写中付出了辛勤的劳动;铁道部人事司和科教司审阅了书稿。在此,我们向他们表示诚挚的谢意。

本系列教材适用于铁路劳资干部岗位培训,也适合于铁路大、中专院校劳动经济专业教学使用。同时对铁路其他系统管理干部和路外劳动工资管理者掌握和了解铁路劳动工资管理概况也有帮助。同时,我们欢迎广大读者提出宝贵意见。

“新编铁路劳动管理系列教材”编委会

1999年6月

目 录

第一章 绪 论

第一节 劳动心理学研究的内容	1
第二节 劳动心理学的理论基础	5
第三节 劳动心理学研究的原则和方法	12
复习思考题	17

第二章 劳动者的积极性及其激励

第一节 劳动者的需要及其满足	18
第二节 劳动者的动机及其预测	25
第三节 劳动者的行为及其控制	34
第四节 劳动者的积极性及其激励	41
复习思考题	54

第三章 劳动者的心理素质与劳动管理

第一节 劳动者的个性心理与合理用人	55
第二节 进行价值观教育,提高劳动者的抱负水平	64
第三节 提高劳动者的思维能力和技能水平	66
第四节 培养劳动者良好的情感、意志和道德品质	70
复习思考题	75

第四章 劳动者群体心理与劳动管理

第一节 群体及群体类型	77
第二节 劳动者群体心理特征	82
第三节 群体对劳动者心理的影响	88
第四节 劳动者群体中的人际关系	91
第五节 劳动者群体中的信息沟通	98
第六节 劳动者群体心理与劳动管理	104

复习思考题.....	109
第五章 文明生产与劳动者的身心保护	
第一节 劳动者的疲劳与安全生产.....	110
第二节 劳动者的生物节律与安全生产.....	118
第三节 劳动者心理健康的保护.....	122
复习思考题.....	135
参考文献.....	136
后记.....	137

第一章 绪 论

劳动效率是企业家和管理人员最为关心的问题。二次大战以前,人们普遍认为劳动效率的提高主要依靠技术设备的改进和工资福利的提高。但是一个时期以后,人们又发现,这二者并不完全成正比。于是企业家请来了专家,研究之后发现,劳动效率的提高还同劳动者的心理密切相关,劳动心理学由此产生,并在二次大战以后获得了广泛的发展,出现了众多的流派。本章着重介绍劳动心理学的基础知识,并首先从劳动心理学研究内容、理论基础和研究方法开始。

第一节 劳动心理学研究的内容

一、劳动心理学的概念及其由来和发展

人的心理现象和规律是一切心理学共同的研究对象。普通心理学(又称为基础心理学)是一切心理学科的基础。劳动心理学,同其他应用心理学科(如工程技术心理学、体育心理学、卫生心理学、艺术心理学,等等)一样,研究特定领域里人的心理现象和规律,具体来说是在劳动过程中的心理现象与规律的科学。劳动过程的心理现象是复杂的。劳动者作为个体的人,既有同其他人相同的心理过程,又有各自不同的个性心理特征,不同的劳动者的需要机制、工作动机、劳动态度等,都影响到劳动者积极性的发挥。所以,劳动心理学首先要研究劳动者的个性心理。其次,现代社会劳动者的劳动是在一定组织系统和工作群体中进行的,于是就有了人际交往,有了人与人之间信息的和情感的沟通,组织内群体之间的合

作与竞争,从而发生了不同于个体心理的群体心理现象。这也是劳动心理学应该研究的内容。第三,企业劳动者及其工作群体的生产和工作都是在一定的组织结构中和一定的领导方式下实现的,组织结构是否合理,领导行为是否有效,都会直接或间接地影响到劳动者的积极性,因此劳动心理学还涉及到组织心理和领导心理的一些问题。

对劳动者在劳动中心理现象的研究,在古代社会已经开始。例如我国封建社会,就有关于“人性”、“人心”等心理现象的研究,并且不乏精彩的论述和说明,但是这种研究是片面的、不完整的、不自觉的。把劳动者的心理、行为同劳动生产率直接联系起来,并自觉地作为组织生产和提高劳动效率的途径和手段,是同社会化大生产相联系的,它从20世纪工业生产发展开始并逐步深入。

1924年,美国组织科技人员到芝加哥西部电气公司霍桑工厂,进行了工作条件、劳动环境与生产效率的关系的调查实验和研究。20世纪50年代,美国心理学家提出了以“人性假设”(人性善、人性恶、人性有善有恶)为理论前提的劳动管理科学和行为科学的理论(X理论、Y理论、Z理论等)。这些实验和研究,揭示了劳动者在劳动过程中的心理状态与劳动组织、劳动生产率之间的关系,提出了不同于传统管理理论的新理论和新观点。这些研究成果的最重要的贡献,在于提出了适应现代工业生产的需要,管理必须从以物和事为中心,转移到“以人中心”,强调了领导行为和一切管理活动都必须以尊重劳动者、满足劳动者的需要为出发点。美国和西方国家有关劳动者劳动心理的研究,促进了企业管理的发展,产生了众多不同的流派,而科技进步、先进的实验和研究手段的利用,更使这种研究活动得到长足的发展。

前苏联有关工业心理学的研究走过了一段“之”字形的曲

折道路。“十月革命”后,“技术心理学”曾一度十分流行,30年代被当作唯心主义的伪科学给予取缔,直到20世纪60年代,又有所恢复。70年代,前苏联国家科委国民经济管理研究所正式成立了管理社会学和管理心理学研究所,相继出版了一些管理心理学方面的著作,使工业企业管理心理学的研究又趋活跃。

我国受前苏联的影响,在20世纪五六十年代,有关企业管理科学和心理学的研究基本处于停顿状态。直到70年代末,随着现代科学技术的引进,特别是改革开放的发展,心理学研究引起了管理科学工作者和企业界的关注。1979年中国心理学会筹建了“工业心理学专业委员会”。1981年又成立了“中国行为科学研究筹备委员会”,举行了一系列的组织方面和学术交流方面的活动,并把心理学、社会学、人类学、经济学、管理科学等许多学科专家组织起来,共同探讨行为科学和管理心理学知识在我国企业生产管理中的应用。1985年正式成立了“中国行为科学学会”,使企业管理心理学的研究进入了新阶段。

劳动心理学就是在工业心理学基础上发展起来,并作为企业管理心理研究的一个重要领域而逐渐发展的。

二、劳动心理学研究的内容

(一)劳动者个体心理

劳动者个体的行为是受其思想心理支配的,所以,劳动者个体的心理状态构成了劳动者积极性的基础。个体心理,是一个人整体的精神面貌。由于人的社会实践的复杂性,形成了各自不同的心理和行为特点,即个体的各不相同的性格、能力、社会态度,以及兴趣、信念、理想、价值观等不同的个性心理倾向。劳动者个体的个性特征和劳动态度的形成、改变的

规律,是劳动管理中分配工作、进行劳动者培训考核的重要依据。

劳动管理,实际上是从劳动者个体的需要出发,结合劳动者的个性特点研究如何充分满足劳动者需要,不断引导劳动者提高需要层次,激励劳动者内在动机,使劳动者积极主动地去实现组织目标的过程。这是劳动管理的主要工作,因此也是劳动心理学研究的主要内容。

(二)劳动者群体心理

劳动者的工作是在企业组织系统的一定群体中进行的,因此,群体的结构、功能,群体的舆论、氛围、士气,群体的规范及压力等,是劳动心理学研究的重要内容。劳动管理心理学要从如何优化群体结构、坚持正确的舆论导向、协调群体中的人际关系、畅通组织和群体中的信息渠道等方面研究群体心理的现象和规律性,探讨形成和发展积极的群体动力的途径,从而使管理人员和工人的积极性都得到充分的发挥。

(三)组织心理和领导心理

劳动者劳动是在一定的组织结构和领导方式下进行的,因而组织是否合理、组织如何改革与发展以及领导方式的是否适当、领导行为有效性如何,都直接间接地关系到劳动者积极性的调动,关系到组织目标的实现。因此,为了适应企业生产的需要和新的形势,必须有计划地进行组织结构的调整 and 改革,改进领导方式,提高领导者的素质,以达到组织的高效化和最优化,提高领导行为的有效性。这也是劳动心理学研究的内容。

(四)劳动者生理和心理健康保护

劳动者的劳动环境和安全条件,劳动者的年龄和生活习惯等,都对劳动者的心理产生直接影响。尤其是随着社会发展和企业改革的深化,对劳动者心理刺激加大,工作和生活节

奏加快,劳动者的心理适应和心理调适已成为企业管理中的重要课题。因此,如何通过劳动条件、环境的改进和优化,有效地保护劳动者的人身安全和心理健康,不断提高劳动者素质,对提高劳动生产率和工作质量有重要意义。这些也是劳动心理学研究的内容。

第二节 劳动心理学的理论基础

一、普通心理学的基本原理

普通心理学是一门专门研究人的心理的科学。普通心理学在人的共同心理和个体心理的研究方面,经过长期探索并运用科学实验的方法,总结出了一些基本原理,为我们研究劳动生产中人的心理和行为提供了理论依据。

普通心理学的基本原理认为:人的心理活动是人的心理过程,它包括认识过程、情感过程和意志过程。人的心理活动是在客观事物作用下通过认识过程产生的。人类由于有了思维,在心理活动的水平上才不同于一般动物,它的显著特点是具有意识性,也就是人的心理能自觉地能动地去反映客观事物。客观事物是认识的源泉。例如,生产者对管理工作的评价,首先是通过视觉、听觉以及时空知觉去反映、去认识,然后通过思维、分析作出判断。在人的认识过程中,还有一种心理活动,就是记忆。人在认识事物时,将接收到的信息在大脑仓库中进行贮存和加工整理,并在一定条件下能重新回想起来,这是一种很重要的心理过程。人依靠记忆才能积累和丰富知识经验,才能认识和改造客观世界。工作需要劳动者掌握各种知识和本领,劳动者对经历过的各种事物(例如生产事故),都是通过记忆这种心理活动进行信息的接收、综合和重现的。认识过程中的另一个重要心理过程叫做想像。它是从知觉得来的,是在记忆中保持的材料的基础之上进行加工改造,在头

脑里创造新形象的过程。劳动者在工作前就进行想像这种心理活动,想像在人类的创造活动中具有重大的作用。无论是感知觉,还是记忆、想像和思维,这些心理活动的进行,只有在注意的情况下才能产生。注意是许多心理活动的特征,它可分为无意注意和有意注意两类。人从事系统的学习和复杂的工作,主要是依靠有意注意。这两种注意在一定条件下也是能互相转化的。

人在认识或反映客观现实的过程中,不仅去感知、去思维,同时也伴随着一定的情绪和情感的过程。人对待客观事物总是要表示自己的观点和态度,是赞同还是反对,是乐意还是厌恶,是喜是忧,这些对客观所持的态度的体验,就叫作情感或情绪。心理学家认为情感 and 情绪是两个既有区别又有联系的科学概念。情绪主要是与生理需要相联系的,较多的是指感情的表现形式;情感主要和社会性需要相联系,着重表现感情的内容。但两者不能截然分割。人的情绪由于受社会条件的制约,具有一定的社会性;人的情感当它以强烈形式表达时,往往具有情绪色彩。情绪和情感的外部表现是表情,即所谓“情动于中,形之于外”。心理学关于情感过程的理论对劳动心理的研究有一定的启示。如何去了解和满足劳动者生理的和社会的需要,如何通过表情观察去调节我们的工作,如何通过宣传和创造相应的生产条件引起劳动者的好感,都是极为重要的。

人的心理还经历着意志过程,人的知和行是统一的,在认识客观事物的过程中,要确定行动的目的,考虑行动的方案,产生动机的冲突。在实际行动过程中,要随时和困难或阻力作斗争。人根据预定的目的,积极能动地去行动,这种与克服困难相联系的心理过程,就是意志过程。人的意志的水平和品质是各不相同的。在行动中,有的坚强,有的懦弱;有的独

立性强,有的易受暗示,反映出各人不同的意志特点。

人的认识、情感和意志过程,反映在每个人身上都具有各自的独特色彩,形成个人的个性,这就是个性心理特征。个性一词,英语为“Personality”,可以译作“人格”。从心理学的观点看,“个性”和“人格”具有相近的含义,都是指个体所具有的比较稳定的、比较重要的心理特征的综合,它是一个人的基本精神面貌。人的个性的形成与先天遗传的生理素质有关,因为它与人的高级神经活动的生理特征相联系。但更重要的是受后天社会环境条件的制约。家庭、学校教育和各种社会因素对人个性的形成和发展起着决定性的作用。人的个性主要表现在能力、气质和性格方面。

个性的一个重要方面是能力。心理学认为能力是顺利完成某种活动,直接影响活动效率的心理特征。能力可分为一般能力和特殊能力两种。所谓一般能力,即平常所说的智力,它包括观察力、注意力、想像力、记忆力、思考力、判断力、语言表达能力等。这些反映人的智慧的能力,能在一切学习、工作和生活中表现出来。而特殊能力是指在某些专业活动中表现出来的能力,如音乐能力、飞行能力、管理能力等。特殊能力以一般能力为基础,但它的发展能促进一般能力的提高,二者相辅相成,在实践活动中互为影响。能力和先天素质、人的生理方面的自然因素有内在联系,但主要是在后天社会条件下形成发展的,具有能动性和可塑性。

人的性格是个性的典型体现,是构成人的个性的核心部分。性格是指人对客观现实的态度体系,是习惯化了的行为方式。人在对人对己对客观事物的态度上、行为上不可能完全一致,表现出举止态度方面彼此不同的特点,这就反映着性格的不同。例如,有的人开朗,有的人深沉,有的人宽厚,有的人尖刻,反映出各自不同的性格特征。但只有在经常地、稳定

地表现他的态度和行为特征时,才能称为性格;如果是偶然的,就不能认为是某人的性格。人的性格不仅表现在对现实的态度方面,也反映在情绪、意志和理智的特点上。人的性格一般分为内向型和外向型两种;也有分为独立型和顺从型的。还有一种分类是按照理智、情绪和意志三者哪个占优势来确定性格类型。了解人性格的特点,对生产及管理极为重要。劳动者在态度和行为方式上反映出的不同性格特点,需要我们随时调节管理工作。“江山易改,禀性难移”只是说明性格的稳定性,而不是说不能改变。性格是人在生活环境中、实践活动中逐渐形成的,它比较稳定,但一旦发现它不适应外界环境和人际交往,只要主观努力也是可以改变的。

气质是人典型的、稳定的动力方面的个性心理特征,反映在人心理活动和行为上的速度、强度、稳定性以及灵活性等方面。它受个性生理特点的制约,具有先天遗传性。目前一般认为古代的气质学说把人的气质类型分为胆汁质、多血质、粘液质和抑郁质四种,虽然不太科学,但在日常生活中确能观察到这四种类型。人的气质对人的生产活动有一定的影响,但不起决定作用,在挑选人员和安排工作时仅有参考作用。

二、社会心理学的基本原理

社会心理学是研究人在一定社会环境中的心理发展和变化规律的科学。普通心理学的基本观点是在肯定人的社会性的前提下,重点阐述个体心理的过程和特征。但人生活在特定的社会条件下,社会的物质文明和精神文明以及个人所处的社会地位都调节和影响人的心理活动。同时,与他人交往,以及所隶属的团体都使人的心理具有社会性特征,根据马克思主义理论,深入了解人的社会本质以及人际交往中心理发展的特点与团体中人们心理发展和变化的规律,从而指

导人们的社会实践活动,这就是社会心理学面临的任务。社会心理学是20世纪初出现的一门年轻的学科,20年代以后,社会心理学的研究已逐步形成为比较完整的科学体系,本书仅简单介绍。

人的心理和行为具有社会化的特点,并通过社会知觉来实现与人的交往和行动,在社会活动中形成自己的社会态度。

人从出生起就生活在社会之中,在一定的社会制度、社会文化、社会道德规范的影响下以及家庭、学校等群体的影响下成长,通过周围社会环境、社会关系的潜移默化和接受各种教育,逐渐认识社会事物,积累社会经验。同时,又通过各种社会性的活动,如学习、工作、业余活动等,在与各种人的交往中不断丰富、发展自己的自我意识,形成自己的个性体系。这就是个性社会化的过程。为了适应社会的要求,必须通过学习使自己的行为符合自己的身份和社会地位。社会心理学把个体的身份和社会地位解释为“社会角色”,它的含义是人处在一定的社会地位,必须使自己具有符合社会规范的行为模式。因为人的行为总要受到社会的制约,必须使自己的行为符合社会的要求,否则别人就认为你不称职。人所充当的这种社会角色并不是固定不变的。人的身份和社会地位在不同场合受不同的社会规范制约,例如,在家庭里当家长的或当子女的就应该有相应的行为模式。实际上,每个人都担任着好几个社会角色。因此,人的社会化过程,不仅表现为个性是在社会影响下形成的,而且表现为人的行为必须符合社会要求,受到社会法则的制约。

社会知觉是人的认识、交际和其他行为的基础。在生产 and 交往过程中,人们需要彼此互相了解。首先是通过社会知觉去观察别人的外表特征,如面部表情、动作态度、说话的语调等。然后,根据自己的经验对留下的印象进行分析和判断,