

 高等院校经济与管理核心课经典系列教材

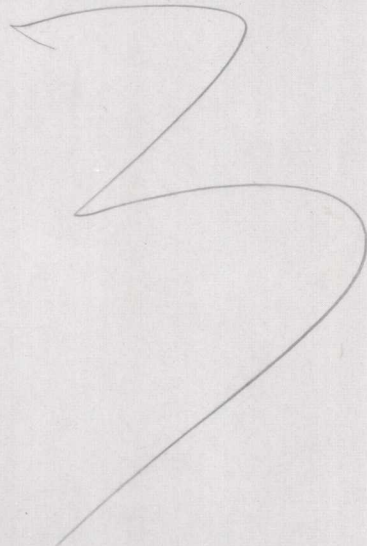
GAODENG YUANXIAO
JINGJI YU GUANLI HEXINKE
JINGDIAN XILIE JIAOCAI



人力资源管理心理学

RENLI ZIYUAN GUANLI XINLIXUE

© 张杉杉 罗震雷 徐晓峰 / 编著



首都经济贸易大学出版社

F241/99

2009



高等院校经济与管理核心课经典系列教材

人力资源管理心理学

张杉杉 罗震雷 徐晓峰 编著



首都经济贸易大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理心理学/张杉杉,罗震雷,徐晓峰编著. —北京:首都经济贸易大学出版社,2009.4

(高等院校经济与管理核心课经典系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1047 - 5

I. 人… II. ①张…②罗…③徐… III. 劳动力资源—资源管理—管理心理学—高等学校—教材 IV. F241 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 025286 号

人力资源管理心理学

张杉杉 罗震雷 徐晓峰 编著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 300 千字

印 张 16

版 次 2009 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印 数 1~4 000

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1047 - 5/F · 591

定 价 24.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

出版总序

中国加入世界贸易组织不仅标志着我国成为当今全球最大、最具代表性的国际经济组织的成员,而且标志着我国在融入经济全球化、参与国际经济竞争方面又迈出了决定性的一步,使我国的改革开放和经济发展自此步入了一个崭新的阶段。

入世是一把双刃剑,机遇与挑战并存。

我们已经看到和将要看到的是,经济领域中的竞争会日趋激烈。经济领域竞争的实质,是人才的竞争;而人才的培养,有赖于教育,尤其是培养高素质专业人才的高等教育。与严酷的现实相比,我们还缺乏一大批既熟悉现代市场经济运行规律和世贸组织规则,又精通专业知识,适应国际竞争需要的高级管理人才和专业人才。

教育是当代科技生产力发展的基础,是科学技术转化为现实生产力的条件,是培养高素质人才和劳动者的根本途径,也是实现管理思想、管理模式、管理手段现代化的重要因素。

《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》指出:“当今世界,科学技术突飞猛进,知识经济已见端倪,国际竞争日趋激烈。教育在综合国力的形成中处于基础地位,国力的强弱越来越取决于劳动者的素质,取决于各类人才的质量和数量,这对于培养和造就我国21世纪的一代新人提出了更加迫切的要求。”

中共中央和国务院的决定为高等教育的改革与发展确定了基本目标和方向。

教材是体现教学内容的知识载体,是进行教学的基本工具,更是培养人才的重要保证。

教材质量直接关系到教育质量,教育质量又直接关系到人才质量。因而,教材质量与人才质量密切相关。

正是由于教材质量在实施科教兴国的发展战略中具有十分重要的作用,我们在策划与组织编写这套教材的过程中倾注了大量的人力、物力和财力。

我们希望奉献给广大教师、学生、读者的是一套经得起专家论证和实践检验的经济与管理专业系列精品教材。

在策划和编写本套教材的过程中,我们贯彻了精品战略的指导思想,使之具有如下特点:

第一,以全面推进素质教育为着眼点,以教育部《普通高等教育教材建设与改革的意见》为指导,面向现代化,面向未来,面向经济全球一体化,充分考虑学科体

系的完备性、系统性和科学性,以适应教学和教材改革的需要,满足培养高素质、创新型、复合型人才的需要,并力求教材在内容质量方面具有体系新、内容新、资料新、方法新的特点。

第二,在广泛调查研究的基础上,通过多所高等院校一批有着丰富教学经验的专家教授论证和推荐,优化选题,优选编者。参加本套教材论证和编写的专家教授分别来自北京大学、清华大学、中国人民大学、中国政法大学、对外经济贸易大学、首都经济贸易大学、东北财经大学、西南财经大学、中南财经政法大学、上海财经大学、武汉大学、北京工商大学、南开大学、天津财经大学、天津商学院、南京大学、华中科技大学、北京科技大学、厦门大学、复旦大学、四川大学、中央财经大学等二十余所国内著名或知名高等院校。

第三,在选择教材内容以及确定知识体系和编写体例时,注意素质教育和创新能力、实践能力的综合培养,为学生在基础理论、专业知识、业务能力以及综合素质的协调发展方面创造条件。在确定选题时,一方面根据教育部的指导性意见收入了各相关学科的专业主干课教材,以利于学生掌握各学科及各专业的基础理论、基本知识;另一方面又在充分学习和借鉴国外经典教材的基础上,编选了部分带有前沿性、创新性的专业教材,以利于中外高等教育在课程设置方面的接轨。

第四,考虑到培养复合型人才的实际需要,本套丛书突破了原有的较为狭隘的专业界限和学科界限,在经济学和管理学两大一级学科的统一领导下,广纳多个分支学科的基础课、专业基础课、专业主干课教材。这些分支学科和专业包括工商管理、金融学、人力资源管理、物流学、广告学、会计学、市场营销、电子商务、国际经济与贸易等。从纵向上看,各学科、各专业的教材自成体系,完整配套;从横向上看,各学科、各专业的教材体系又是开放式的,相互交叉,学科与专业之间没有明确的界限,以便于各院校、各专业根据自身的培养目标设置课程,交叉选用。

本套丛书自身也是开放式的。我们将根据学科发展的需要、教学改革的需要、专业设置和课程调整的需要,不断加以补充和完善。

本套教材不仅是一大批专家教授多年科研成果的总结和教学实践的总结,而且在编写体例上也有所突破和创新,希望它的问世能够对我国经济与管理人才的培养有所帮助。

出版者

前言

《人力资源管理心理学》是一本跨学科取向的、基于人力资源管理研究的学术著作,它的基本目的就是要把心理学的研究和理论应用到组织的人力资源管理中。作为心理学的应用领域,人力资源管理心理学立足于寻求有效途径提高组织的效率,从而使得工作场所更有效率、更令人满意。

人力资源管理心理学是心理学与人力资源管理的交叉学科,一方面它是工业与组织心理学的一个分支,随着工业与组织心理学在多个方向上迅速发展,人力资源管理已经越来越成为工业与组织心理学关注的重要领域;另一方面,作为人力资源管理的一个分支,人力资源管理的前身是人事管理,当人在组织中越来越被看作“人力资源”的时候,“人事管理”也就开始逐步被“人力资源管理”所取代。

本学科如此重要,但到目前为止,国内这方面的教材、著作的数量和质量都还是差强人意,这与学科发展的进程不相适应,尤其是和激烈竞争中的人力资源管理专业的人才培养需要不相适应,这就是我们出版这部著作的初衷。本书可以作为人力资源管理相关专业的教材,其读者群应具有以下特点:(1)人力资源管理专业人员,熟悉人力资源管理涉及的一般问题;(2)没有经过心理学的专业训练,但对社会科学研究方法的基本概念和逻辑体系有所了解。在这两个前提下,我们设定了如下学科目的:(1)通过这门课程的学习熟悉工业与组织心理学涉及的一般问题;(2)熟悉一个专业人力资源管理人员应当关注的心理学基本概念;(3)提供科学程序和基础理论,为学生今后的工作和学习打下坚实的心理基础,从而促进该领域在现实应用中获得发展。

为了实现上述目的,考虑到读者的专业背景和理解规律,本书尝试打破基础心理学的讲授框架,在简单呈现心理学研究基本程序、概念和原则的基础上,将心理学的基本知识和理论纳入到人力资源管理的各个功能模块,针对人力资源管理中的工作分析、招聘、培训、绩效、领导激励、人际关系和健康等诸方面内容分别介绍特定领域中最常涉及的心理知识理论和。需要特别声明的是,我们分别介绍的心理知识、理论与人力资源管理的各个板块之间不是一一对应的关系,这样安排只是为了借助读者原有知识框架,帮助学生理解和掌握。事实上,它们之间的关系更像是两个集合形成的交集,我们只是陈述了交集部分的内容,交集以外的知识、

理论我们尝试使用专栏形式加以弥补。也就是说,本书各章节讲授的心理学知识和理论,其使用范围绝不仅仅局限在本书人力资源管理板块的特定区域;而讲授的人力资源管理各板块包含的内容也比本书中涉及的范围广泛。扩充知识的专栏不仅仅是用于扩充心理学领域的知识、内容,而且还想和通俗易懂的写作风格一起促使读者们不仅在理智上知道应该学好本书内容,而且从情感上愿意学这些内容。

此外,我们非常希望学生通过本书的学习,了解和初步掌握心理学知识和理论应用到实际的基本规律和方法,进而能够把心理学理论和实践的工具方法结合起来。如果能够使读者在了解心理学原理的基础上,意识到原理的应用条件和适用范围,并能够在工作中举一反三,使书本上的知识真正在工作中得到充分的体现,那么就是我们编著者的最大成功了。希望每章后面设计的思考题和案例分析能够在这个方面对读者有所帮助。

本书第7、8、9章由罗震雷副教授(北京师范大学心理学院心理学博士,现就职于中国刑警学院公安基础部)撰写,第1、4章由徐晓峰副教授(北京师范大学心理学院心理学博士,现就职于中央司法警官学院)和张彬彬副教授(北京师范大学心理学院心理学博士,现就职于首都经济贸易大学劳动经济学院)撰写,张彬彬负责第2、3、5、6章的撰写和全书统稿。

最后,特别感谢首都经济贸易大学劳动经济学院董洪敏老师的热情鼓励和引荐;感谢首都经济贸易大学出版社地平线策划工作室及薛捷老师,他们为本书的出版立项和实施,对本书的结构、文字都倾注了极大的精力和热忱!

因编著时间仓促,加之作者经验有限,本书难免有不足之处,加之该领域的研究内容在迅速发展、更新和深化,我们权且竖起一个“靶子”让大家品评和批评(要知道有目标的探讨和争论是提高工作效率的重要条件),谨请读者不吝赐教!我们希望通过这本书和大家交流,不断弥补自身的不足,填充和更新学科内容,从而在众人智慧的滋润下促进我们,同时也促进这个新型学科的发展。

张彬彬

2008.10.15于北京理想家园1902

目 录

前言	(1)
第一章 人力资源管理心理学总论	(1)
第一节 人力资源管理心理学概述	(1)
第二节 人力资源管理心理学的研究意义	(9)
第三节 人力资源管理心理学的发展历史	(11)
第二章 人力资源管理心理学的研究方法	(22)
第一节 研究方法概述	(22)
第二节 人力资源管理心理学的具体研究方法	(29)
第三节 研究方法的有效性	(42)
第三章 了解工作	(50)
第一节 了解工作的心理学基础	(50)
第二节 与工作分析相关的心理问题	(59)
第三节 工作设计的心理基础	(66)
第四章 人员招聘与选拔	(74)
第一节 人员招聘与选拔的心理学基础	(74)
第二节 个性组成及测量	(83)
第三节 人员选拔与招聘中的心理分析	(89)
第五章 绩效考核与评价心理	(94)
第一节 考核评价的心理学基础	(94)
第二节 考核与评价的心态分析	(103)
第三节 考核与评估中的误差分析	(112)

第六章 培训心理	(123)
第一节 培训的心理学基础	(123)
第二节 学习心理	(129)
第三节 培训心理分析	(136)
第七章 领导与激励	(147)
第一节 领导概述	(148)
第二节 激励理论	(161)
第三节 领导激励的方法	(168)
第八章 工作中的人际关系	(178)
第一节 人际关系概述	(178)
第二节 工作中的人际沟通	(188)
第三节 工作中的人际冲突	(199)
第九章 压力管理与效率	(212)
第一节 压力管理概述	(213)
第二节 时间管理	(223)
第三节 情绪管理	(233)

第一章

人力资源管理心理学总论

★ 本章需要掌握的内容 ★

1. 心理学的研究对象
2. 心理学的科学定义、特征和目的
3. 人力资源管理心理学的研究内容
4. 人力资源管理心理学的研究任务
5. 人力资源管理心理学的重要历史事件

人力资源管理心理学在人力资源管理中占据的位置越来越重要,它是许多人力资源管理专业师资培训计划中的必修科目。而人力资源管理心理学作为一门学科,首先就要阐明该学科的性质,它的研究对象和任务,了解它的创建和发展过程以及在其中起过重要作用的代表人物、代表事件及其主要贡献。

第一节 人力资源管理心理学概述

心理学的课程丰富多彩,但其命名规律整齐划一,以各自的研究对象为其课程名称。人力资源管理心理学是心理学和人力资源管理的交叉学科,了解人力资源管理心理学就要了解心理学和人力资源管理。

一、心理学的研究对象

依据我们学科名称的命名规律理解:心理学就是研究心理的科学。具体而言,心理学就是研究心理现象发生、发展和活动规律的科学,其中,基础心理学是以正常成人的心理现象为研究对象,总结心理活动最普遍、最一般规律的心理学的基础学科;而应用心理学就是心理学与社会生活中的各个领域相结合,产生以应用为研究目的的心理学分支学科。

(一) 心理的形式

人的任何活动都有心理现象。想想你和你的好朋友从相识到相知的过程:开学的时候第一次见面,你的眼睛看到他的容貌,耳朵听到他的声音,手掌间感受到力量的传递,鼻子还闻到开学典礼上的花香,这是感觉和知觉;人不仅会在活动中观察一个人,还会记住他的名字,以后遇到了还会记得,这就是记忆;而判断他的真诚和善良,就要利用感知的材料和已有的交往经历进行分析和思考,只有经过思考才能把握个体不能直接感知的特点,才能深入理解个体的内心、理解个体的处事原则,这种思考活动就是思维。通过感知觉、记忆、思维,你认识了你的好朋友,而在此过程中都必须有注意的参与。

人在认识一个个体的同时会产生一定的情绪体验,比如,喜欢、欣赏和尊重,当然有时也会有嫉妒、愤怒和抑郁,这就是情绪;为了和好朋友保持良好关系,估计你要改变一些自己的不良习惯,为了在周末和朋友游玩,估计你要为了周一的论文加班加点,这就是意志行动,而在意志行动中下决心、克服困难的内部过程就是意志。

以上就是心理学中研究的三大心理过程:认识、情绪和意志,人总是通过认识、情感和意志反映现实,完成活动;而心理过程之所以称为心理过程,就是因为它们都有一个发生、发展和完成过程,它以流动、变化为特征。

但是,在这些一般心理过程的活动中,人会表现出不同的特点,比如,在能力上才能不同、特长各异,在性格上就是同样的善良热情也是有的热情似火、有的体贴周到,表现出不同的风格,这就是心理学研究的另一部分:个性心理特征。

一般心理过程和个性心理特征是心理学研究的两个重要部分。需要注意的是它们不像物理学中的声和光那样属于不同的现象,它们是同一个现象的两个不同方面,它们不可分割地融合在人的“心”中,相互联系相互制约。我们只是为了研究方便,才将其分割开来进行讲解。

除此之外,心理学还会关注影响心理过程和个性心理特征的心理动力因素(例如,需要、动机和价值观等),以及促使动力因素的影响因素(遗传和环境)。凡此种都是心理形式——心理学研究对象的组成部分(图1-1)。请参见专栏1-1,本栏就心理形式及心理内容进行了简单介绍。它们同样是不可分割的心理的组成部分。

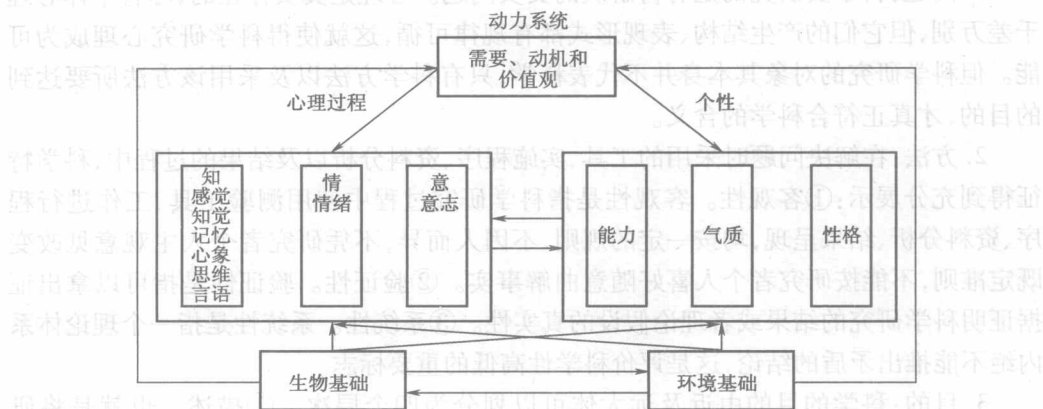


图 1-1 心理学研究对象一览表

专栏 1-1 心理的形式和内容

俗话说“知人知面不知心”、“人心难测”，这里的“心”指的就是“心理”，心理在头脑里，在外面不可能知道；而一说心理学，很多人会想到：“学了心理学是不是就能知道人的心理？揣测别人的心事”，这就使心理学似乎成了一门特殊的学科，有特殊的门道，有奥秘诀窍，能把人们认为都不能知道的“心”都知道了。是不是这样呢？

心理现象可以划分为心理内容和心理形式两部分。心理内容是指来源于现实并为个人所意识到的各种映象本身，而心理形式是指这种映象存在的方式及其组织、结构，而心理学的研究对象是心理形式。当然，了解心理形式有助于我们理解特定心理内容的来龙去脉，这应该有助于我们了解个体心理内容的产生和激发，但心理学并不以“心事”等心理内容为研究对象，也不可能因为学习了心理学而精确揣摩到他人的“心事”！台湾著名心理学家张春兴教授曾经说过：“心理学是研究人的心理的科学，研读心理学虽可助人借此了解人性、领悟人生，但却不能缘此径获生活快乐的秘诀。”

(二) 科学的定义

科学似乎人人都知道，但说到科学的内涵却是众说纷纭，张春兴先生认为：“科学是运用系统的方法处理问题，从而发现事实变化的真相，并进而探讨其原理原则的学问。”这里包含了 3 个关键词：

1. 问题:科学要研究的是有待解决的真实问题。心理是真实存在的,尽管个体心理千差万别,但它们的产生结构、表现形式都有规律可循,这就使得科学研究心理成为可能。但科学研究的对象其本身并不代表科学,只有科学方法以及采用该方法所要达到的目的,才真正符合科学的含义。

2. 方法:在解决问题时采用的工具、实施程序、资料分析以及结果的过程中,科学特征得到充分展示:①客观性。客观性是指科学研究过程中使用测验工具、工作进行程序、资料分析、结果呈现,均按一定的规则,不因人而异,不凭研究者个人主观意见改变既定准则,不能按研究者个人喜好随意曲解事实。②验证性。验证性是指可以拿出证据证明科学研究的结果或者理论假设的真实性。③系统性。系统性是指一个理论体系内绝不能推出矛盾的结论,这是评价科学性高低的重要标志。

3. 目的:科学的目的由近及远大体可以划分为四个层次。①描述。也就是将研究问题时获得的表面事实,用口头或者文字对问题客观地加以描述。②解释。将问题发生的前因后果分析清楚,解释是以描述为依据,进一步分析找到形成问题的原因。③预测。根据现有的资料推测将来发生问题的可能性。预测的准确性受到很多因素的影响,如果我们已经明确了一个问题的因果关系,根据以往多次问题发生或所得的因果关系资料,预测未来同类问题的发生就可能准确。④控制。既然知道了问题的因果关系,我们就不会坐以待毙,而是设法控制问题发生的原因,使可能发生的问题不至于发生,或者将可能发生问题的严重性减少到最低程度。例如,人类对地震的预测还很不够,但是我们已经知道“大灾之后有大疫”与震后的卫生状况有直接关系,我们就可以通过消除病毒、洁净饮用水等一系列措施,消除震后次生灾害的发生频率和强度。

需要注意的一点是,随着时代的进步、科技的发展、人类视野的开阔,人们越来越慎重使用“控制”这一强势词汇,因为人们发现:人们能够实现的控制往往是局部的,而且这种控制往往以更大的不可控制为代价。目前,我们更注重与自然的和平共处,也许这也是从“无知无畏”走向“自知”和“自制”的进步吧?

(三) 心理学研究对象的科学性

从以上有关科学概念的讨论,我们不难发现心理学的研究对象和物理学的研究对象有很大不同(表1-1)。这种不同导致心理学研究的人性问题比研究物性的其他科学有更高的难度,至今为止,我们心理学的研究水平还基本处于描述和解释阶段,因此应用心理学理论和假设更要慎重,应更多地关注理论的来龙去脉、假设的基本条件,从而更好地把握理论的使用范围。

表 1-1 物性和人性的区别

	特征位置	变异大小	测量方法
物性	外显	小	直接
人性	内隐	大	间接

二、人力资源管理学的研究对象

(一) 人力资源

人力资源这个名词大家都已不再陌生,但什么是人力资源,答案却众说纷纭,不一而足。成年人口观认为,人力资源就是具有劳动能力的人口,即 16 岁以上具有劳动能力的全部人口;在岗人口观认为,人力资源是目前正在从事社会劳动的全部人员;人员素质观认为,人力资源就是指人的劳动能力与潜力。总体上说人力资源是指在劳动生产过程中,可以直接投入的体力、智力、心力的总和及其形成的基础素质,包括知识、技能、经验、品性与态度等身心素质。专栏 1-2 就人力资源的特点进行了简单总结。

专栏 1-2 人力资源的特点

1. 生物性:人首先是一种生物。人力资源存在于人体之中,是有生命的“活”资源,与人的自然生理特征相联系。人最基本的生理需要带有某些生物性的特征。在管理中,首先要了解人的自然属性,根据人的自然属性与生理特征进行符合人性的管理。人力资源为人类自身特有,具有不可剥夺性。这是人力资源最根本的特性。

2. 时限性:这是指人力资源的形成与作用效率受其生命周期的限制。作为生物有机体,个体生命是有周期的,每个人都要经历幼年期、少年期、青年期、中年期和老年期。其中具有劳动能力的时间是生命周期中的一部分,其各个时期资源的可利用程度也不相同。无论哪类人,都有其才能发挥的最佳期、最佳年龄段。如果其才能未能在这一时期充分利用开发,就会导致人力资源的浪费。因此,人力资源的开发与管理必须尊重人力资源的时限性特点,做到适时开发、及时利用、讲究时效,最大限度地保证人力资源的产出,延长其发挥作用的时间。

3. 再生性:在开发和使用过后,只要保持必要的条件,可以再生,保持资源总体的数量。人力资源通过人口总体内个体的不断更替和“劳动力耗费—劳动力生产—劳动力再次耗费—劳动力再次生产”的过程得以实现。同时,人的知识与技能陈旧、老化也可以通过培训和再学习等手段得到更新。人力资源的再生性还受人类意识的支配和人类

活动的影响,要实现自我补偿、自我更新、持续开发,就要求人力资源的开发与管理注重终身教育,加强后期的培训与开发。

4. 磨损性:人力资源在使用过程中会出现有形磨损和无形磨损,劳动者自身的疾病和衰老是有形磨损,劳动者知识和技能的老化是无形磨损。在现代社会,人力资源的这种磨损呈现以下特点:无形磨损;知识更新周期越来越短,致使员工的知识和技能老化加剧,人力资源的磨损速度越来越快,以上两点导致补偿难度加大。

5. 社会性:人处在一定的社会之中,人力资源的形成、配置、利用、开发都是通过社会分工完成的,以社会的存在为前提条件的,这就需要人力资源管理既要注重人与人、人与团体、人与社会的关系协调,又要注重组织中团队建设的重要性。

6. 能动性:能动性是人力资源区别于其他资源的本质所在。其他资源在被开发的过程中,完全处于被动的地位;人力资源则不同,它在被开发的过程中,有思维与情感,能对自身行为做出抉择,能够主动学习与自主地选择职业。更为重要的,是人力资源能够发挥主观能动性,有目的、有意识地利用其他资源进行生产,推动社会和经济的发展。同时,人力资源具有创造性思维的潜能,能够在人类活动中发挥创造性的作用,既能创新观念、革新思想,又能创造新的生产工具、发明新的技术。

7. 角色两重性:人力资源既是投资的结果(消费者),又是财富的创造者(生产者),具有角色两重性。人力资源投资是一种消费行为,并且这种消费行为是必需的,先于人力资本的收益。

8. 增值性:人力资源在开发和使用过程中可以创造财富,而且通过知识经验的积累、更新,提升自身的价值,从而使组织实现价值增值。

戴夫·乌尔里克以一个简明扼要的公式表达了他对人力资源的理解:人力资源 = 能力水平 × 投入程度。其中能力水平是指员工是否具备实现企业战略所需要的能力;投入程度是指员工在工作中是否充分发挥了他们的潜能,是否会不遗余力地为实现企业的目标而努力。

(二) 管理

从词义上,管理通常被解释为主持或负责某项工作。但自从管理进入人类的观念形态以来,几乎每一个从人类的共同劳动中思考管理问题的人,都会对管理现象做出一番描述和概括,并且顽固地维护这种描述和概括的正确性甚至唯一性,人类从来就不曾取得对于管理定义的一致理解。我们这里仅仅介绍管理科学家朱则荣对管理的定义:管理是对一个活动过程进行组织,让行动变得更有效、成本变得更低,并让结果更加令人满意(参见专栏1-3)。

专栏 1-3 管理活动的四要素

任何一种管理活动都必须由以下四个基本要素构成:第一,管理主体,回答由谁管的问题;第二,管理客体,回答管什么的问题;第三,组织目的,回答为何而管的问题;第四,组织环境或条件,回答在什么情况下管的问题。

(三) 人力资源管理

综合人力资源和管理两个概念,人力资源管理是指: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、组织和调配,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。显然,它包含了戴夫·乌尔里克“人力资源”概念中的两个核心概念:

1. 能力水平。这个因素个体差异极其显著,个体能力高低不同,而不同行业、不同部门对个体能力要求不同,怎样做到合理搭配和双赢?人力资源管理部门希望通过人员招聘使得本公司赢在起跑线,并通过培训优化自身人力资源质量。

2. 投入水平。整体而言有两方面因素决定员工投入程度:①企业对员工的要求。任何企业都会对员工提出一定的要求,比如,接受本企业文化、完成工作任务、配合其他员工做好工作、为客户提供优质服务等。这些要求有些是合理的,但也有些是不合理的,不合理的要求会增加员工的负担。比如,给员工分配的任务过重,或者员工根本就不能完成这项任务,这些都会给员工带来不愉快,产生显性不良行为(迟到、早退和辞职等)和隐性不良行为(消极怠工、不努力和不投入等)。②企业对员工提供的资源和支持。任何一个企业都会给员工提供一定的资源和支持。比如,给员工配备相应的设备,提供相关的培训和指导,协调员工相互协助等。

企业对员工的要求、向员工提供的资源和支持,构成了员工工作的方程式。方程式的一边是对员工的要求,另一边是向员工提供的资源和支持。理想状况下,方程式两端刚好相等,员工可以顺利地完成任务。但在实际工作中,方程式往往会失衡,或者是对员工的要求太低,向员工提供的资源和支持太多;或者是对员工的要求太高,向员工提供的资源和支持太少。当企业对员工的要求较低,向员工提供的资源和支持比较多时,就会出现员工整天无所事事、不愿作为的现象,造成企业和个人资源的极大浪费;而当企业对员工的要求较高,所提供的资源和支持相对不够时,员工的工作积极性会受到挫伤,很难全身心地投入工作,伤害员工,阻碍员工持续高效的工作,而最终对企业产生不良影响。为了保持方程式的相对平衡,企业应当向

员工提出合理的要求,同时为员工提供相应的资源和支持,人力资源管理工作者就是要做这方面的工作。

三、人力资源管理心理学的研究对象

人力资源管理心理学是心理学和人力资源管理结合而形成的一门新学科,以科学、有效地实施现代人力资源管理各大系统的职能为目的,致力于将心理学揭示的人的心理活动规律和方法运用到人力资源管理活动中,并使之具体化。显然,这是人力资源管理工作的前提和基础。

人力资源管理心理学和人力资源管理的工作内容息息相关,国内外出版了众多和人力资源管理心理相关的专著,其内容体系各有特点。美国与西欧国家的人力资源管理心理学的内容体系大体按个体心理、群体心理和组织心理三个层次编排,研究问题一般会从员工士气等传统问题逐步扩大到沟通、人际关系等方面,在理论上一般会从静态观点逐步发展到系统观点和应变观点考察组织和管理中的心理问题。

作为一门新型的正在探索的独立学科,其研究内容正在探求中,为求得人力资源管理心理学适应实践需要和学科知识体系的完整性,我们这里的内容主要集中在以下三个方面。

(一)促进人力资源管理心理学长期健康发展的方法问题

尽管不同学科的研究目的大体都可以用“描述、解释、预测和控制”四个递进式词汇进行概括,但是在实践中,当问题以散乱的方式呈现在管理者面前时,管理者头脑中闪现的一定是“怎么办”,也就是说,他们越过了“描述和解释”阶段,希望直接实现对特定现象的“预测和控制”,这也是管理研究领域一直强调实际操作,而理论研究相对薄弱的最重要的功利性原因。虽然这个愿望可以理解,但却很难满足。因为不了解现实,无法解释现实现象发生的原因,对现象的预测和控制就会无的放矢、难以实现。

的确,理论来源于实践,但没有理论的实践是琐碎的,正如没有实践的理论是空洞的,管理实践和心理理论唇齿相依,在人力资源管理学中强化研究方法内容势在必行,本书将独辟一章专门介绍研究方法,并在全书贯穿科学研究的方法与案例。

(二)工作分析技术

工作分析技术就是了解工作内容、责任者、工作岗位、工作时间、怎么操作以及如何评估等方面的技术。要想正确使用这些技术,提高评估方法的客观性、系统性与可验证性成为关键,这从理论上将有助于提高人力资源管理方法的科学性,从实践上有助于提高评估结果的准确性。