

【心理学探微】

人力资源管理心理学研究进展

时 勘

(中国科学院心理研究所, 北京 100101)

【摘 要】近 20 年来, 笔者在人力资源管理心理学研究方面进行了探索, 取得一定的进展。这些研究主要包括: 员工智能模拟培训、再培训管理模式、职业指导和心理测试系统、飞行员及航天员选拔的心理会谈评价标准与方法、高层管理者胜任特征模型评价、国有企业的结构调整、管理者裁员决策特征、员工工作生活质量及科研创新管理等组织变革研究等。根据经济全球化和信息化的要求, 笔者提出了系统开展基于我国文化、历史和社会经济转型期背景的心理行为研究的建议。

【关键词】人力资源管理; 心理学研究; 智能模拟培训; 心理选拔; 组织变革

【中图分类号】B 849 【文献标识码】A 【文章编号】1000-5226(2004)03-0001-05

当前, 我国正处于由计划经济向市场经济转型的时期, 经济全球化正在兴起, 由于高新技术的发展, 发展中国家通过引进先进技术赶上发达国家的“后发优势”已不复存在, 而人在这种新形势下的作用越来越突出, 各国的竞争更主要表现为人力资源素质高低的竞争。我国虽然是世界上人力资源数量最多的国家, 但是, 够素质的、适应这种参与全球化竞争要求的人力资源始终是短缺的。目前存在的突出问题是: 在人力资源结构方面, 劳动力在大量富余的同时, 非常缺乏懂管理、懂经济的企业家和有创新意识并具适应能力的职工, 表现出人口总量过剩与结构性人才短缺的尖锐矛盾; 在人力资源配置方面, 亟待建立有助于人才选拔、流动、激励和安置的管理体制; 在人力资源素质开发方面, 尚缺乏一套提高企业人力资源素质的科学的培训模式。因此, 系统探讨提高员工(包括管理者和职工)素质的人力资源开发理论基础及其管理对策, 是心理科学和管理科学研究面临的重大课题之一。人力资源管理的心理学研究是从组织、群体和个人的多层次角度, 探索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心理学理论和方法的新兴学科, 它在我国的发展历史不长, 20 世纪

80 年代初期在我国才逐渐兴盛起来, 笔者正好亲身经历了这一发展时期。笔者于此试图通过对 20 多年来在人力资源管理心理学理论和应用探索的介绍, 使读者能从这一特殊视角, 了解人力资源管理心理学研究的一些情况。

一、员工智能模拟培训研究

20 世纪 80 年代以来, 由于计算机等高新技术的普遍应用, 我国传统产业的大量工种日渐消失, 信息产业等行业的就业需求迅速增长, 转型企业面对的最大问题是员工不能适应设备现代化的要求。为了解决这一问题, 国际劳工组织在发展中国家(包括我国)大力推行 MES 培训模式和德国的“双元制”, 强调对员工的操作技能(Operational Skill)的系统培训。

笔者认为, 操作技能未必是提高员工整体技术能力的关键, 在自动化程度不断提高的行业技术培训中, 应突出能制约操作技能质量的心智技能的科学训练。这种研究构思源于冯忠良教授的“结构-定向教学”和前苏联心理学家加里培林“智力动作按阶段形成”的理论。他们认为, 心智技能具有内隐性、简缩性的特点, 它们往往存在于行业专家的头脑之中, 需要把专家经验“外化”出来。当时, 认知心理学刚刚

【收稿日期】2004-01-20

【基金项目】国家自然科学基金重点项目(79930300)

【作者简介】时勘(1949-), 男, 湖北枝江人, 中国科学院研究员, 心理学博士, 博士研究生导师, 主要从事人力资源管理心理学研究。

被介绍到我国,笔者从认知心理学中得到启发,就考虑采用口语报告分析技术来“外化”专家诊断人-机生产活动的问题解决模式。当时就提出了“通过专家与物理模型所呈现的问题情境交互作用的过程分析,再建立心理模型”的构思,并通过实验得以验证。这项应用基础研究是在生产设备自动化程度较高的北京手表厂进行的,共历时五年,逐步把心理模拟的理论模型应用于培训实践中,形成了智能模拟培训模式。此后,将这种心智技能模拟培训法在手表、制糖、机械、钻井、采油、造纸等行业进行了跨行业推广,为企业带来了显著的经济效益和社会效益,证明了其普遍的应用价值。该研究成果先后获得了1992年国家教委全国优秀图书二等奖、1993年度国家轻工业部科学技术进步二等奖、1994年、1997年两项石油总公司(部级)科学技术进步三等奖,应用成果作为技术专利载入1992年《中国技术成果大全》,还被亚太经济合作组织列为“亚太地区样板培训模式”。

二、再培训管理模式研究

心智技能模拟培训法只是解决了员工适应现代化要求的技术能力培训问题。笔者在获得国家自然科学基金的专项资助之后,便开始了企业员工再培训管理模式的实证研究探索。员工再培训活动过程包括分析、设计、发展、实施和评价五个阶段,其中需求分析(Need Assessment of Training)是培训整体规划的关键。为此,我们完成了用于管理的组织分析、任务分析和人员分析问卷,并解决了基于胜任特征的关键行为事件访谈和团体焦点访谈方法学问题,使员工再培训计划的制定更加适应于岗位培训需求。

在再培训方法研究上,我们进行了LTD小组讨论学习法(Learning Through Discussion)的跨文化比较研究。这种培训方法源于Hill(1967)和Conyne(1983)的人际适应培训模式,在这种小组活动中,人们不仅通过任务定向、问题解决实现了任务功能,还同时形成参与者相互支持的人际关系。我们曾在20世纪80年代也开展过大学生班集体的人际关系的研究,但是,这种源于西方文化的LTD小组讨论学习方法是否适用于我国的成人培训?我们的跨文化比较研究揭示了中美两国被试在任务小组讨论中相同之处和差异,并创立了一套适合我国员工小组活动培训的方法,这种方法已被中国教育电视台制作成教学录像被国家劳动和社会保障部教育培训中心所推广。

再培训迁移(Transfer of re-training)研究发

现,时间支持和领导的积极反馈能最大程度地区分培训迁移行为发生的强度。这些结果也完善了我们对于企业员工再培训管理的认识。国有企业下岗职工是一个特殊的培训群体,由于多种原因,面对就业市场的剧烈竞争,往往无所适从。目前,国外失业心理研究也特别强调揭示影响再就业的行为因素和干预对策。结果表明,我国下岗职工的认知归因、情绪控制、求职自我效能和求职应对等心理因素,直接制约着其主动求职行为,并进一步影响到其再就业的成功率和稳定性。根据这一研究结果,我们在北京市西城区职业介绍服务中心,以影响下岗职工再就业的因素为心理辅导内容,编制了专门的再就业心理辅导教材,进行了改变下岗职工的认知特征,增强其自信心,提高其求职应对能力的心理辅导实验,提高了下岗职工的再就业成功率。这项研究成果得到了国家劳动和社会保障部的肯定,北京市劳动和社会保障局已在北京市推广这一再就业心理辅导模式。

三、职业指导研究

我国学者周寄梅先生20世纪20年代在清华大学开始进行的职业心理测试工作,可以视为我国职业指导研究的发端。改革开放以来,职业指导工作受到越来越多的关注,但由于缺乏系统的心理学理论指导,目前的职业指导带有较大的随意性。20世纪90年代初,笔者为人民教育出版社统编《职业指导》教材,同时承担了全国教育科学“八五”规划教委级重点课题。通过五年的中等学校职业指导课的实验研究,圆满地完成了课题任务。这项研究探讨了对不同类型中等学校进行职业指导的教材结构,编写并正式出版用于普通高中的《职业指导》教材,已被国家教委基础教育司列为全国高级中学选修课教材;研制完成了《职业心理测试系统》,该系统包括:需求评估、职业兴趣、职业人格、职业能力和应试焦虑等五个子系统,测试手段由纸笔测试和计算机测试两种形式组成,可分别为职业指导机构和求职者提供服务;还采用了情境模拟法对提高学生人际适应能力培训规律进行了探索,在此基础上,总结了一套适合中等学校职业指导的程序、原则和方法。

跨文化比较研究发现,组织环境对人的适应性学习模型的形成有重要影响。1993年开始在全国各省市进行《职业指导》课试点,突出职业指导的《职业道德》教材在北京市100余所技工学校通用,实验学校已遍布全国28个省市360所中等职业技术学校,参加实验的学生达24000人左右。《职业心理测试系统》在全国13个省市的职业指导中心或职业介绍所进行了试用,取得了较好的推广成效。

四、空军、航天员心理选拔的研究

人员选拔是人力资源管理心理学研究的重要领域之一,而军事飞行员、航天员的心理选拔,由于其职业活动的特殊性、复杂性和对任职者的高水平要求,心理选拔显得更有价值。1987年以来,我国空军已将心理选拔正式列入招收飞行学员的检测项目。该方法用于测定飞行学员的能力、个性等心理品质已有较好的预测效度。但各地的招飞人员有关面试检测结果的评价绩效并非一致,我们通过多种需求分析相结合的方法揭示了招飞专家在面试检测中的策略及其认知模型,据此建构了以活动观察、专家面谈和情境评价组成的评价标准与方法。经过近年来的现场实验和完善,提高了选拔系统的预测效度,该项成果已正式成为我国录用飞行学员的国家标准。

《航天员选拔的心理会谈的方法与评价标准》是中国科学院心理研究所与航天医学工程研究所合作承担的国家“九二一”重大工程的子项目,目的是为航天员心理选拔提供一套有较高预测效度的心理会谈的方法和评价标准。研究结果表明,在心理会谈的方法中,专家访谈居于主导地位,而图片投射、风险认知的计算机模拟和情境评价等方法对专家访谈有重要的辅助作用,可为提高心理会谈的效度提供程度不同的贡献,而计算机辅助评价系统可提高评分者一致性和评价系统的分析效率。本系统还为其他领域开展人才评价,特别是对关键职业的综合评价提供了新的思路、方法和应用前景。

五、高层管理者的选拔和评价研究

现代企业的发展日益强调领导者的自身素质对于组织绩效的积极意义。目前,国家机关和企事业单位都越来越多地采用公开选拔和招聘干部的办法,那么,究竟采取何种指标和方法能够选拔合适的领导者呢?胜任特征概念的提出为我们提供了一个新的视角。

胜任特征(Competence)是指能将某一工作(或组织、文化)中表现优秀者与表现平平者区分开来的个体潜在的深层次特征。我们的研究假设是,高层管理者胜任特征模型除了包括少量的基准性胜任特征(Threshold Competence)之外(低、中层次管理者则需具备更多一些知识技能),应突出鉴别性胜任特征(Differentiating Competence),这是高层管理者素质评价和开发的关键。通过行为事件访谈法(BEI Behavior Event Interview),在信息产业高层管理者中揭示出胜任特征模型,并据此建构了能用于我国高层管理干部的综合评价系统。效标群体的分析

结果证实,胜任特征评价方法在干部评价中具有较好的区分效度。我国通信业管理干部在影响力、社会责任感、调研能力等10项胜任特征上显示出优秀组与普通组有差异。以上诸指标成为选拔领导的胜任特征指标,如对选拔高层管理干部而言,最有投资效益的是,企业应当选拔有较高成就动机的、有较大影响力的胜任者。胜任特征评价更能全面区分出优秀管理干部与普通管理干部的差异。

从20世纪90年代初期开始,这种胜任特征模型先后用于国家人事部公务员考试和国家劳动部职业技能鉴定的标准设置。近年来,还在中央组织部高层管理干部的结构面试题题库建设、北京市“双高人才”(即高级经营管理人才、高级技术人才)的公开招聘、中国电信、中国移动和公交系统等一系列大型国有企业的内部竞聘上岗测评系统中,采用了这一评价模型,发挥了重要的作用。

六、组织变革与发展研究

由于信息化和经济全球化的影响,国有企业、科研单位和其他类型企业的组织结构调整已成为不可避免的事实。现代企业的组织变革是一项巨大的系统工程,不仅要考虑技术、资金、人员的重组等外部问题,更要考虑组织变革中员工心理上深层次的助力和阻力等问题。对国企而言,在组织变革中组织变革的阻力与动力究竟如何?国企员工面对当前组织结构调整心态如何?在此背景下,笔者承担了国家自然科学基金委员会管理科学部的应急反应项目“国有企业结构调整中员工的心态变化及管理对策”,并对国有企业结构调整、管理者裁员决策、工作生活质量及科技创新管理等方面的心理学问题进行了一些较为系统的探索。该研究调查了12个省市24个国有企业的员工。结果表明,转型期间推动我国国有企业结构调整的主要原因是市场竞争的压力,自身的设备、产品老化,国家针对国有企业的政策的变革等;而组织变革的内部阻力,在员工层面研究发现,长期习惯于计划经济的国企职工最为担心的不是直接的经济收入,而是稳定感、安全感和归属感问题;管理者层面的则主要是担心利益的丧失,希望保证原有职务和待遇、收入,维持原有的工作环境。这实际上反映了不同利益群体关注的不同重点:国企职工关注的主要还是长期计划经济体制下形成的国企员工特有的稳定感与归属感;管理者则关注的是自己的既得利益。调查发现,武断或简单的减员措施必然导致在岗员工的心态不稳,缺乏沟通会导致员工不满和对单位失去信任。上述问题处理不好,减员未必增效。

此后,通过对参与过裁员管理决策的 322 名管理者和在岗职工的问卷调查、案例分析和管理者团体焦点访谈,从多侧面验证了本研究提出的国有企业管理者裁员决策模型。团体焦点访谈结果表明,国有企业裁员更多地受上级行政管理因素控制,管理者的自身因素,特别是外部竞争策略和团体维系等胜任特征亟待提高。我们还通过跨文化比较研究,考察了工作生活质量对于员工参与改革的影响。与其他国家相比较,教育改革对我国教师的时间利用和职业发展产生了更为积极的影响,个人职业是影响我国教师对教改评价的重要因素。此外,近年来,我们还对中国科学院实施“知识创新工程”进行了专题调查研究。研究发现,作为“白领阶层”的科研单位职工的转岗,特别应强调事先沟通、交流,采纳合理的建议和适应性转换。

以上四方面的调查结果揭示出我国企业、事业和科研单位在组织变革中的共同趋势是:我国组织变革更多地受到政府、上级指令的影响;社会保障体系的不完善将妨碍变革的进程;变革中必须注意与员工的沟通、交流,并注意变革的渐进性。从这些分析中也能看到,我国的传统文化、社会背景和历史因素对于变革的特殊影响。这可以帮助我们从组织层面更深入地探索社会经济转型期员工的心理行为特征。

七、研究展望

(一) 需要解决的紧迫问题

根据当前我国社会经济转型的现状以及国内外经济发展趋势,笔者认为,人的心理行为研究亟待深入系统地开展下去。根据以上研究进展的回顾,可以看到,我们需要在这方面的努力,无论是与国际接轨,还是服务于我国社会进步和国民经济的发展,很多方面都必须从整体上规划和加强。综观我国社会经济转型期的心理行为研究的迫切问题,主要有以下几个方面:

1. 组织变革与战略性管理。在验证组织变革背景下,从战略性人力资源管理的层面与职能方面,考察战略管理与组织绩效之间的关系和文化差异,为建立我国的战略性人力资源管理奠定坚实的基础。

2. 中国的领导行为研究。进一步开展基于我国文化背景的领导行为及评价模型研究,建立不同于以往来自于西方文化背景的中国领导评价系统,考察中国领导行为独特的作用机制,同时通过国际合作研究,探讨中国文化独有的家长式领导以及组织因素对组织公民行为的影响。

3. 管理冲突、跨文化比较研究。针对我国加入

WTO 迎来的挑战,我们将开展一系列跨文化合作研究,探讨全球化背景之下的管理冲突与应对策略。

4. 员工再就业培训模式。将继续探讨作为弱势群体下岗职工的再就业培训管理模式和企业学习型组织模式的研究,完善国家人力资源开发体系,维持国家稳定与可持续性发展。

5. 虚拟环境中的人力资源管理。针对信息化迅猛发展的态势,虚拟组织日益引人注目,对于虚拟环境中的人力资源管理的研究,势必深化我们对于经济转型期间的心理行为的认识。

6. 科技创新管理的心理行为。进一步深入对科技创新管理行为的研究,力图建立一套能够客观公正和被科技人员接受的、促进科技人员知识创新的评价标准系统。

(二) 应该采取的主要措施

从 1978 年开始,我国心理学者开始系统地引入国外管理心理学的理论和方法,相继完成了管理心理学的学科基本建设,这不仅缩短了与发达国家的差距,还丰富了国际管理心理学的知识体系,取得了长足的进步。在应用研究方面,根据国家科技进步和社会经济转型的需要,近年来完成了一系列有重要影响的科研课题,产生了较大的社会效益和经济效益。在 21 世纪,我国的管理心理学究竟应当怎样发展?怎样才能既与国际工业/组织心理学同步发展,又能符合国家现代化的发展目标?笔者认为,我国管理心理学研究的总体发展趋势和任务是:根据经济全球化和信息化的要求,开展基于中国文化、历史和社会背景社会经济转型期人的心理行为研究。据此建构相应的心理行为解释和预测模型,为我国政府、企业及其他组织的决策和发展提供科学依据和对策。为了完成上述任务,笔者建议,力争在 2015 年之前,把我国的管理心理学建设成在国际工业与组织心理领域有重要影响,对我国社会政治生活和经济发展有重大影响的应用基础学科,把我国有条件的一些管理心理学研究高校或研究单位联合起来,建设成具有国际先进水平的管理心理学科研基地,培养和造就管理心理学高级科研人才的基地。同时,充分利用我国管理心理学的整体学科优势,面向国际研究前沿和我国经济建设主战场,为国民经济发展和政府决策做出有重大影响的贡献。为此,建议采取如下管理措施:

第一,加大对于管理心理学理论研究的投入,通过重大项目的资助,稳定科研教学队伍,吸引国外人才,采用多种方式为发展我国的管理心理学理论研究服务。

第二, 根据社会经济转型、信息化或国家安全目标, 适时组织重大管理决策项目, 使管理心理学研究成果能够直接为政府决策服务。

第三, 加强国家科技部和国家基金委对于管理心理学重大项目的投入的科学论证和项目过程管理, 特别要有专门的倾斜政策来避免地方主义和各

自为政。建议采用科学的项目投标、招标和过程管理方法, 促进各部门的协同合作。

第四, 资助建立管理心理学国家开放实验室, 改善科学研究条件, 大力支持高水平的国际合作交流, 从整体上促进我国管理心理学的发展。

【参考文献】

- [1] 黄希庭, 时勘. 大学班集体人际关系心理学研究[J]. 心理学报, 1984, (4): 455-463
- [2] 时勘. 现代技术培训心理学[M]. 昆明: 云南教育出版社, 1990
- [3] 时勘. 心理模拟教学的原理与方法[M]. 北京: 教育科学出版社, 1990
- [4] 时勘. 关于自动机床操作工的心理模拟教学实验[A]. 冯忠良. 结构-定向教学的理论与实践[C]. 北京: 北京师范大学出版社, 1992
- [5] 时勘, 李益生. 职业指导[M]. 北京: 人民教育出版社, 1992
- [6] 程乐华, 时勘, 左衍涛, 等. 人际关系适应特征的情境评价方法的研究[J]. 应用心理学, 1996, (2): 18-23
- [7] 王鹏, 时勘. 培训需求评价的研究概况[J]. 心理学动态, 1998, (4): 36-38
- [8] Conyne, R., Wilson, F. R., Tang, M., & Shi, K. Cultural similarities and differences in group work: Pilot study of an U. S.-Chinese task group comparison[J]. Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 1999, (3): 40-50
- [9] Maehr, M. L., Shi, K. et al. Culture, Motivation and Achievement: Toward Meeting the New Challenge[J]. Asia Pacific Journal of Education, 1999, (2): 15-29
- [10] 时勘, 白延强, 张侃, 等. 航天员选拔的心理会谈的方法与评价标准[J]. 1999
- [11] Shi, K. & Li C. The Competency Assessment Methods in Chinese IT Leaders, Challenges of the 21st Century to Leaders[J]. Methodology of Assessing Leadership Quality, International Conference, 2000, (1): 13-17.
- [12] Shi, K., Song Z, Li X. & Zhang H. A Study of Influential Factors on Chinese Layoffs Reemployment[J]. XXV International Congress of Psychology, 2000, (7): 23-28

The Development of Psychological Research in to Human Resource Management

Shi Kan

(Institute of Psychological Research, China Academy of Sciences, Beijing 100101)

Abstract: In the recent 20 years, the author of this article has been engaged in the psychological research into human resource management. The research mainly includes the following aspects: computerized model training of staffs, managing mode of retraining, professional counseling and system of psychology test, psychological assessment and methods of the selection of pilots and astronauts, the competency assessment of executives, the structural adjustment of state-owned enterprises, staffs' quality of life and work, and the management of scientific research and innovation. In accordance with the requirement of economic globalization and computerization, the author of this article suggests that a psychological behavioral research should be conducted systematically in accordance with the cultural historical and social transforming background in our country.

Key words: human resource management, psychological research, computerized model training, psychological selection, organizational reformation

【责任编辑 赵伟】