

随着办公自动化系统在我国各行业的普及和广泛应用,如何提高管理水平,培养高素质的人员以适应这一新领域的要求,已成为人力资源管理研究的新课题之一。

人力资源培训与发展 (Human Resources Training and Development) 是近十多年来管理科学和组织行为学研究的新领域。有关自动生产线员工培训的心理模拟教学 (Cognition - Simulational Training) 的研究结果表明,应当把作为分析问题、解决问题的能力的心智技能 (Intellectual Skill) 作为培训的重点内容,这将有助于整体效率的提高。中科院心理所在轻工、石油等行业的研究和应用成果已证实了这种方法对于提高员工,特别是在再培训中的普遍适用性。其成果获得国家教委,各部委 2 项科学技术进步 2 等奖,1 项科技进步 3 等奖。联合国教科文组织并在亚太地区推广本研究成果。

办公自动化是高技术的产物,为了提高员工培训的效率,使员工具备对各种技术更新的适应能力和与他人的合作态度,对整个管理系统工作效率的提高显得尤为重要。由于这是一项涉及人的活动和适应规律的研究,在国外发达国家,均有心理学家的参与和指导。办公自动化行业涉及通信、网络技术、文印、智能大厦、综合布线、保安系统等多行业的自动化仪器、设备和管理系统,在员工的职业活动中,其共同的特点是工作胜任能力更加突出对判断问题,分析、解决问题的技能的要求。需要指出,由于这些内容是对学科知识在各种复

杂情况下的综合运用,它不可能在教科书里得到较完善的体现,往往存在于特定行业的专家的头脑之中。必须掌握专门的心理学方法,才能将行业专家成功解决问题的心智技能外化出来,从而形成新型的培训内容方法,提高培训效率,如前所述,心理模拟方法可以转化到本行业来解决这一难题。

另一个重要的培训问题是如何提高办公自动化员工在团体中与他人合作的态度和交往技能,这是高技术信息行业培训中的独特问题。可以采用胜任特征分析法 (Competency Analysis Method),即通过专门的对专家的关键事件访谈,找出专家和表现平平者在上述特征的差异,形成新的培训内容,在训练中,还可采用 LID (Learning Through Discussion) 方法,使受训者通过主动学习来提高受训练的效率,以适应办公自动化的工作要求。

中国科学院心理研究所 时勤

心理学问题

办公自动化人力资源培训的

目前,我们正在承担国家自然科学基金项目“员工再培训管理模式的研究”,在原有研究成果的基础上,心理所已研制完成:(1)、培训需求评价问卷;(2)、职业心理测试系统;(3)、心理模拟教学方法;(4)、小组讨论学习法;(5) 培训考核评价系统。这些研究手段可用于办公自动化行业的员工培训的需求调查,指导编写培训模块,提供多种新型的培训方法和培训后的测评手段。欢迎对办公自动化人员培训方法探索有兴趣的组织和部门参与这一国家科研基金项目,共同探讨适合我国办公自动化要求的人力资源培训模式。