



全国经济专业技术资格考试用书

2015

人力资源管理专业 知识与实务

人力资源社会保障部人事考试中心 组织编写

(初级)

● 登录<http://rsks.class.com.cn>获取增值服务



中国人事出版社

全国经济专业技术资格考试用书

人力资源管理专业 知识与实务(初级)

2015

人力资源社会保障部人事考试中心 组织编写

主 编

董克用 朱勇国

编写人员

刘 昕 朱勇国 宋 湛 张 剑

杨毅新 陆昌勤 侯玉波



中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力资源管理专业知识与实务:初级:2015/人力资源社会保障部人事考试中心组织编写. —北京:中国人事出版社,2015

全国经济专业技术资格考试用书

ISBN 978-7-5129-0910-6

I. ①人… II. ①人… III. ①人力资源管理-资格考试-自学参考资料 IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 118650 号

2015 年版全国经济专业技术资格考试用书防伪标识鉴别方法:

1. 防伪印制:防伪标识纸张中有一条开天窗式的金属安全线。防伪标识中央黑色的“RSKS”,在 50℃以上高温下消退,恢复自然温度重新显现。

2. 网站防伪查询及增值服务获取:刮开防伪标识中的涂层,获取防伪码。登录中国人事考试网图书网(<http://rsks.class.com.cn>),即可按照提示查询真伪,同时还可获得网站提供的增值服务。

3. 粘贴位置:封面左下方。

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码:100029)

*

河北省零五印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13.25 印张 338 千字

2015 年 6 月第 1 版 2015 年 8 月第 2 次印刷

定价:55.00 元

售书网站:中国人事考试网图书网

网址:<http://rsks.class.com.cn>

咨询电话:400—606—6496 / 010—64962347

版权专有 侵权必究

如有印装差错,请与本社联系调换:010—80497374

我社将与版权执法机关配合,大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动,敬请广大读者协助举报,经查实将给予举报者奖励。

举报电话:010—64954652



前言

为做好全国经济专业技术资格考试工作,促进经济专业技术人员不断提高业务知识和能力,更好地为经济建设服务,根据最新修订的《经济专业技术资格考试大纲》,结合我国的社会经济发展和方针、政策及法律法规的变化,特别是“十二五”规划和党的十八大以来中央有关精神和内容,我们在认真听取专家和应试人员意见的基础上,组织专家对《全国经济专业技术资格考试用书》进行了重新编写,供广大应试人员和有关人员学习参考。

书中疏漏及不足之处,恳请指正。

人力资源社会保障部人事考试中心

2015年5月16日

目 录

第一部分 组织行为学基础

第一章 个体心理与行为	(1)
第一节 人格及其理论	(1)
第二节 智力与能力	(6)
第三节 情绪	(8)
第四节 态度与行为	(10)
第五节 价值观	(13)
第二章 团体心理与行为	(17)
第一节 团体的基本概念	(17)
第二节 团体内部的沟通	(22)
第三节 团体决策	(26)
第三章 工作态度与行为	(30)
第一节 工作态度概述	(30)
第二节 工作满意度	(30)
第三节 组织承诺	(34)

第二部分 人力资源管理

第四章 人力资源管理概述	(35)
第一节 人力资源管理的概念	(35)
第二节 人力资源管理的演进	(38)
第三节 人力资源管理的功能与职能	(43)
第四节 人力资源管理部门及其责任	(46)
第五章 工作分析	(49)
第一节 工作分析概述	(49)
第二节 工作分析的方法	(54)
第三节 职位说明书	(61)
第四节 工作研究	(64)
第五节 工作设计	(69)
第六章 招聘与录用	(74)
第一节 人员招聘概述	(74)
第二节 人员招聘的工作流程	(77)
第三节 应聘者的筛选与录用	(88)
第七章 绩效管理	(92)
第一节 绩效管理概述	(92)

第二节 绩效考核指标体系设计	(96)
第三节 绩效考核的技术	(100)
第八章 薪酬福利管理	(106)
第一节 薪酬概述	(106)
第二节 薪酬水平及薪酬结构设计	(111)
第三节 奖金	(114)
第四节 员工福利	(117)
第九章 培训与开发	(121)
第一节 培训与开发概述	(121)
第二节 培训与开发程序	(125)
第十章 员工关系管理	(130)
第一节 员工入职、在职及离职管理	(130)
第二节 企业规章制度管理	(136)
第三节 员工情绪管理与劳动关系氛围	(138)
第四节 职业安全与健康	(142)
第五节 员工援助计划	(147)

第三部分 劳动与社会保险政策

第十一章 劳动法律关系	(151)
第一节 劳动法	(151)
第二节 劳动法律关系	(154)
第三节 劳动法的内容	(157)
第十二章 就业与职业培训	(159)
第一节 促进就业	(159)
第二节 就业服务与失业管理	(161)
第三节 就业培训与职业培训	(164)
第四节 职业资格证书制度	(165)
第五节 涉外就业	(167)
第十三章 招用人员	(169)
第一节 用工形式	(169)
第二节 招聘与录用	(170)
第三节 劳动合同订立	(171)
第四节 参加社会保险	(174)
第五节 事业单位人事管理	(177)
第十四章 劳动标准与劳动保护	(179)
第一节 工作时间与休息休假	(179)
第二节 工资制度	(183)
第三节 职工福利	(187)
第四节 女职工和未成年工的特殊保护	(188)
第五节 工作场所劳动保护	(191)
人力资源管理专业知识与实务(初级) 模拟试卷	(193)

第一部分 组织行为学基础

第一章 个体心理与行为

组织行为学是研究人在组织中的行为并对相应的知识加以应用的学科,它的目标是描述、解释、预测和控制组织中人的行为,从而更好地对组织中人的行为加以管理,以提高组织的绩效。组织行为学从个体和团体两个层次来理解人的行为,这是因为:一方面,组织是由个体组成的,所以研究组织行为必然离不开对个体心理与行为的理解;另一方面,由个体组成的团体在行为特征上又有自己的特色,所以在看待组织行为问题的时候,不仅要认识个体的人格、能力和情绪等的影响,也要正确把握团体心理与行为的特征。组织的每个成员都有自己的行为方式和风格,要对个体行为实施管理,就需要了解哪些因素在影响、支配着个体行为。就主要方面来说,个体行为是建立在个人生活背景、能力、人格、学习经验等方面的基础上的。

第一节 人格及其理论

一、人格的概念

心理学所说的人格是指个体所具有的与他人相区别的独特而稳定的思维方式和行为风格,它是一个人在与社会相互作用过程中所形成的一个相对稳定的动力系统。在组织行为学中,人格是理解员工的思想、情感、行为方式及对组织和工作的态度的重要因素。研究表明,人格对于职业选择、工作满意度、领导、工作绩效等诸多方面都有影响。

二、人格的影响因素

人格既不完全由先天遗传决定,也不完全由后天环境塑造,而是这两个方面共同作用的结果,并在具体情境中有机地生成各种变式。

(一) 遗传

这种观点认为个体的人格是由其基因决定的,如对同卵双生子的人格进行研究,确实发现遗传在决定个体的人格特征方面起着十分重要的作用。但是需要注意的是,遗传并不是直接决定人的人格,而是以间接的方式潜在地影响人格的形成,奠定了人格赖以生成的物质基础。由于人格在很大程度上受到遗传的影响,并且是在个体的长期成长过程中逐渐形成的,因此个体的人格是相当稳定的。通常人格的改变需要经历若干年的时间,而且是比较缓慢的。因此,管理者不应期望人格会在短期内发生变化,而应将人格视为在短期内是稳固的。

(二) 环境

有许多环境因素对人格起着塑造作用,这些因素包括:教养方式、教育背景、生活环境、社会经济基础、人际关系及个人体验等。在这些因素中,文化的作用尤其重要,不同的文化有不同的伦理原则和价值观,这些在很大程度上制约着人的态度体系和行为方式。例如,日本文化强调依恋与人际情感,而美国文化注重独立、竞争,所以在不同教育体系的灌输下,日本人看重家庭、人际协调和团队合作,而美国人则强调独立和个人的成功。

(三)情境

人格是相对稳定的,但这不是指它以刻板不变的方式保持唯一的形态,而是指在不同情景中随条件改变而采取不同的态度与行为反应方式,从而维系人格的本质特征。一个人工作时很严肃、很谨慎,而闲暇娱乐时却可以非常活泼、随意。在组织中情境性的压力比较大的时候,就很难通过一个人的人格对他的工作行为做预测。例如,在流水线上工作的人,严格的规章制度迫使他必须表现出某种行为方式,无论有什么样的人格的员工都必须按照操作规程行为;但如果情境性的压力比较小,员工有更多的选择自己的行为方式的自由,例如,一名内向的售货员可能在工作中表现得热情、主动。在不同的情境中,人格的表现可能会有很大的差异。

三、人格、情境与行为之间的关系

首先,人格是一种结构化的内在系统,它的形成受到遗传和环境的交互作用,而且对个体的反应特点和体验特点进行调控。其次,人格是稳定的,虽然个体的行为方式和体验特点会随着时间的推移而发生变化,但其贯穿一生的东西是不会变的。例如,一个“外向”的人在大学期间表现为积极参加社团和社交活动,喜欢与朋友聚会、野餐等;到了中年,他可能表现为热心公益活动,经常邀请好友在家小聚等。从其行为表现方式上看,这个人确实发生了一些变化,但其“外向性”的特点并没有变化,而是保持相对的稳定。最后,行为的跨情境一致性,这并不是说在所有的情境下人们的行为都保持一致,而是说个人的目标和行为倾向会保持相对的稳定。具体的行为可能会随着环境变化而变化,但个体内心的自我认同、个体对外界环境的知觉和组织方式,以及个体的个人目标则很少发生变化。

四、精神分析和人本主义对人格的看法

按照精神分析理论,人格的核心是一个人思想中的各种事件,这些事件是产生行为的动机。通常情况下人们会意识到这些动机,然而某些动机也会产生于非意识层面。精神分析理论关注的就是这些行为产生的内在根源及这些内在驱动力之间的冲突。奥地利著名心理学家弗洛伊德关于人格的假设主要来自临床观察和在治疗中对个人进行的深入的案例研究,他通过对那些有心理障碍的病人的深入研究提出了正常人格理论。在弗洛伊德的理论中,人格的差异在于人们对待基本驱力的方式的不同,为了揭示这种差异,弗洛伊德描绘了人格的两个不同部分——本我和超我之间一场无休止的战争,而这场战争由自我来协调。在弗洛伊德看来,人格的三个部分——本我、自我和超我之间的和谐,是健康人格的前提。而推动个体人格发展的内在动力,则是被弗洛伊德称为力比多(Libido)的东西,在弗洛伊德的眼中,力比多就是性能量。

人本主义从个人意识经验、成长潜能整合的角度理解人格,其核心是强调自我实现的驱动力。自我实现是指个体不断努力开发自身才智与能力,实现个人潜能的倾向。人本主义心理学家,如罗杰斯、马斯洛和霍尼等认为,个体先天或后天的追求自我实现的动机会驱动个体一直向积极的方向发展和变化。马斯洛更是将自我实现置于其需要层次结构的顶点。自我实现的倾向,作为一种建设性、指导性的力量,驱动个体不断扩展自我及做出积极的行为。自我实现的驱动力有时会与获得自己和他人认可的需要发生冲突,尤其是个体觉得必须服从某些约束或先决条件才能得到认可时。罗杰斯、马斯洛和霍尼理论中一个共同而重要的方面就是,他们都强调自我实现和实现真实自我的过程。另外,人本主义理论被认为具有整体性、先天倾向性、现象学性与存在性。

五、人格特质理论

特质理论是最为重要的人格理论,最早的特质理论可以追溯到古希腊的“四根说”。古希腊哲学家恩培多克勒认为世界是由水、土、火和空气四种不变的物质构成的,人的身体也是由这“四根”构成的,固体的部分是土根,液体的部分是水根,维持生命呼吸的是空气,血液是火根。人的心理特性依赖身体的构造,心理的不同是因为“四根”的配合比例不同所造成的。后来,“四根说”发展成为“四体液说”,该理论把人分为四类:多血质、黏液质、抑郁质和胆汁质,并以此对个体的人格做出判断。特质理论有两个重要假设:第一,人格特质在时间上相对稳定。例如,一个人昨天大发脾气,而今天和颜悦色,那么易怒就不是他的特质,因为这个特质在时间上不稳定。第二,人格特质在空间上相对稳定。例如,一个人在公司经常训斥下属,在家经常和妻子吵架,那么易怒就是他的特质。特质流派也承认人们的情绪、态度等会有波动,但是在一个长期的时间和普遍的情境中还是比较稳定的,可以测量并用于预测人们的行为。

(一) 奥尔波特的特质理论

美国人格心理学家奥尔波特提出人格结构有三个层面:一是枢纽特质(Cardinal traits),也叫基本特质,指那些渗透于人格乃至遍及此人全部活动的特质。它反映了一个人的主要情操和优势倾向。只有少数人有这样的特质。二是核心特质(Central traits),指渗透较差,但具有一般意义的特性,它是人格的建筑构件。每个人的核心特质有5~10个。三是次要特质(Secondary traits),指不明显、不受人注目、一致性和一般性较低的人格特质。奥尔波特认为,各种特质不是零散的,而是有组织的,他假设有一个人格特质的组织者“统我”的存在,“统我”不是与生俱来的,而是逐渐发展起来的。

(二) 卡特尔的特质理论

美国心理学家卡特尔用分类学的方法研究人格,认为人格结构的基本元素就是特质。在他看来,特质就是在不同时间和情境中都保持一致的行为模式。他用因素分析的方法把众多的人格特质合并为35个特质群,并称为表面特质。之后又进一步分析出了16种根源特质,根源特质是构成人格的基本要素,代表行为属性和功能。他总结出的16种根源特质包括:

- (1) 乐群性。指个体热情与合群的特质,高分代表温情合群,低分代表孤独冷淡。
- (2) 聪慧性。指个体有才华、善思考的特性,高分代表智慧和有才识,低分表示迟钝和学识浅薄。
- (3) 稳定性。指个体面对现实时的自我能力,高分代表成熟镇静,低分代表激动、易烦躁。
- (4) 支配性。指个体的好强与固执,高分代表好强,低分代表顺从。
- (5) 兴奋性。指个体轻松和兴奋的特性,高分代表热心与健谈,低分代表审慎和冷静。
- (6) 有恒性。指个体有恒和负责的特性,高分代表谨慎固执,低分代表苟且与敷衍。
- (7) 敢为性。指个体冒险和少顾虑的特性,高分代表鲁莽,低分代表畏怯。
- (8) 敏感性。指个体的娇生惯养和感情用事的特性,高分代表敏感与优柔寡断,低分代表理性沉着。
- (9) 怀疑性。指个体的怀疑和固执己见,高分代表多疑善嫉妒,低分代表信赖随和。
- (10) 幻想性。指个体的幻想与任性,高分代表豪放,低分代表妥善处理。
- (11) 世故性。指个体的机灵与世故,高分代表世故圆滑,低分代表直率朴实。
- (12) 忧虑性。指个体的忧虑与抑郁,高分代表焦虑不安,低分代表安详自在。
- (13) 实验性。指个体的自由与激进,高分代表敢于批判,低分代表保守与尊重传统。

(14)独立性。指个体的自立自强,高分代表自负自决,低分代表依赖和随群。

(15)自律性。指一个人的自律严谨,高分代表克己自律,低分代表不顾大体、矛盾冲突。

(16)紧张性。指个体的激动与进取,高分代表紧张兴奋,低分代表心平气和。

卡特尔根据 16 种根源特质制定的测量量表,即卡特尔 16 人格因素量表(16PF),该量表对职业咨询、心理健康等有很大帮助。

(三)艾森克的特质理论

英国心理学家艾森克从特质理论出发,以传统的实验心理学的方法研究人格问题,并从对特质的研究转向对人格维度的分析,从而确立了自己的人格维度。他对人格维度的划分采用了外倾和神经质两个维度。艾森克采用维度而非单个特质来划分人格,他认为,特质并非各自独立,相互之间有一定相关性,分出维度更能准确描述。先前特质水平上的研究可重复性差,采用两个维度所区分出的四个类型所做的实验和测试大多数都可以得到较好的重复结果。

有趣的是,艾森克的理论和古希腊的四种气质类型相吻合,如图 1—1 所示。虽然艾森克的研究意图并不是求得与气质类型说保持一致,但是这种不同理论取得近似结果的现象,可以使这两种无论是时代还是方法上都大相径庭的理论相互提供支持。

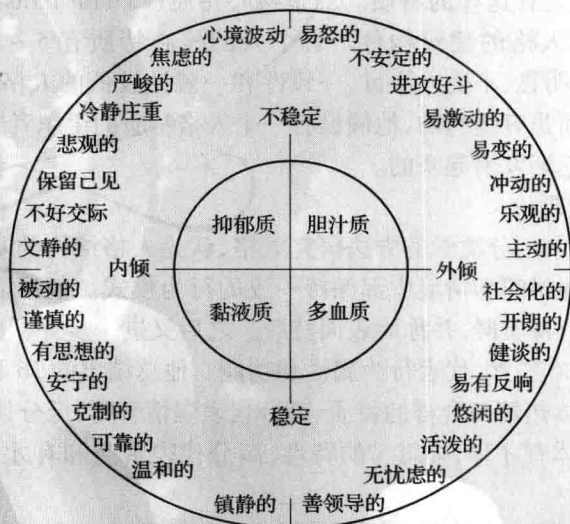


图 1—1 艾森克的人格维度

特质理论的贡献在于其开创了人格测量的技术和发展了因素分析等统计方法。此外,特质理论提供了对个体当前人格的精确描述,并且这种描述和人们的日常习惯非常接近。特质理论的缺点在于它有点类似于“贴标签”,没有深入揭示行为背后的原因和机制。此外,并没有充分的证据可以证明特质理论的主要假设,即人格特质的跨情境一致性。

六、“大五”和“大七”人格理论

“大五”和“大七”人格理论是特质理论的最新发展,其中前者认为人格维度具有跨文化的一致性,而后者则把人格看成是具有文化特异性的东西。

(一)“大五”人格理论

该理论认为人们用来描述自己和他人的特质时仅有五个基本维度。这五个维度是非常宽泛的,因为在每一个维度中都包含很多特质,这些特质有着各自独特的内涵,但又有一个共同的主题。人格的这五个维度现在被称为“五因素模型”,也就是常说的“大五”人格理论。这五

个因素列于表 1—1 中,其中每一个维度都是两极的——与维度名称意义相似的项目描述的是较高的一极,而意义相反的项目描述的是较低的一极。

表 1—1 “大五”人格模型

因素	双极定义
外向性	健谈的、精力充沛的、果断的/安静的、有保留的、害羞的
和悦性	有同情心的、善良的、亲切的/冷漠的、好争吵的、残酷的
公正性	有组织的、负责的、谨慎的/马虎的、轻率的、不负责任的
情绪性	稳定的、冷静的、满足的/焦虑的、不稳定的、喜怒无常的
创造性	有创造性的、聪明的、开放的/简单的、肤浅的、不聪明的

(二)“大七”人格理论

随着文化在心理学领域受重视的程度越来越高,一些华人心理学家对源于西方的“大五”人格理论提出了挑战。北京大学心理学系王登峰和崔红等人通过系统的研究,提出了中国人人格结构的七因素理论,这七个因素为外向性、人际关系、行事风格、善良、情绪性、智慧和处世态度。表 1—2 列出了“大七”人格理论的七个维度及其含义。“大七”人格理论和“大五”人格理论既有共同的地方,也有不同的地方。

表 1—2 “大七”人格维度及其含义

因素	因素含义
外向性	活跃、合群、乐观
人际关系	利他、诚信、重感情
行事风格	严谨、自制、沉稳
善良	宽和、热情
情绪性	耐性、爽直
智慧	才智、坚韧、机敏
处世态度	自信、淡泊

七、人格特质在组织管理中的价值

人格特质在组织中的应用主要体现在对领导的研究上,由于领导在组织管理中的作用非同一般,而特质又比较容易总结,所以早期的心理学家在看待领导问题的时候从特质理论入手。他们把研究的重点放在了人格特质与能否成为领导的关系上,提出了一系列的理论。如美国心理学家吉伯认为,要想成为卓越的领导者,就必须具备以下特质:身强力壮、聪明但不能过分聪明、外向有支配欲、有良好的调试能力、自信。与吉伯的思路相似,美国心理学家斯道格迪尔则进一步扩大了特质的范围,认为领导者应该具有下列特质:对所完成的工作有责任感;在追求目标的过程中热情并能持之以恒;解决问题时勇于冒险并有创新精神;勇于实践;自信;能很好地处理人际关系并忍受挫折;等等。

随着人们对领导特质的深入研究,心理学家认识到这种思路的局限性,美国管理心理学家哈恩特在总结这一方面的研究时指出,决定一个人可以成为卓越领导的特质少得可怜。美国

管理心理学家伯恩斯提出的改变型领导者(Transformational leader),是这一理论的最新发展,美国管理心理学家豪斯把改变型领导称为有魅力的领导者(Charismatic leader),这种领导能依靠自身的影响力改变下属的行为,如为印度独立做出贡献的甘地等。美国管理心理学家巴斯等人用调查和访谈的方法区分出了有魅力领导者的四个特征:

- (1)魅力。指那些被下属信任,看作楷模加以认同并模仿的特征。
- (2)激发动机。领导者利用各种手段激发下属的激情和对预期目标的理解。
- (3)智力激发。领导者激励下属检查自己的信念和价值观,构想发展自身的创造性方法。
- (4)个人化的考虑。领导者能给下属提供学习的机会。

可惜的是,魅力型领导者理论只能解释小部分领导者的行为特征,而这些人只有在社会发生变革或危机的时候才能出现,在社会稳定的时候及对大多数领导者而言并非如此。

第二节 智力与能力

能力是从事各种活动、适应生存所必需的且影响活动效果的心理特征的总和。每个人都有自己的能力结构,都有各自的长处和短处。在组织行为学中,能力决定了员工可以达到的绩效水平。所以为了有效地提高组织的绩效,管理者应了解每个人能力的差别与特长,使每个人的能力在工作中得到最大限度的发挥。在一般情况下,把能力分为智力和躯体能力。

一、智力

智力是一般的心理能力,是个体从事心智活动的要素,包括言语能力、数学能力、推理能力、演绎能力、关系类比能力、记忆力、空间认知能力和知觉能力等多方面的能力(见表1—3)。

表 1—3 基本的智力维度

维度	定义	范例
言语能力	理解、使用口头和书面语言的能力	教师、律师、领导
数学能力	解决数学问题,对数学关系的理解和掌握的能力	投资商、工程师
推理能力	理解解决问题的原则并具有解决问题的能力	治疗师、设计师、咨询师
演绎能力	通过对事实的观察或评估得出适合的结论的能力	科研人员
关系类比能力	理解两个事物之间的联系,并将其运用于其他事物间的关系和情景中的能力	人类学家考察文化和仪式之间的关系
记忆力	识记、保持和回忆句子的能力	学习外语
空间认知能力	判断物体的位置和排列,以及当物体的空间位置变化时,可以想象出物体形状的能力	室内装潢师、艺术家
知觉能力	辨认视觉上的模式和发现模式内及模式间关系的能力	摄影师

不同性质的工作对不同智力维度的要求不同。例如,组织领导需要有较高的言语能力,会计需要有很好的数学能力,市场调研员则需要有出色的归纳、推理能力,以做出市场预测。一般来说,越是处于组织中高层次的职位,越需要具备高的智力水平。但并非所有的工作都需要高智力水平,如有些例行性、常规性很强的工作,这种情况下工作绩效与智力水平的高低没有

很大的关系。

二、智力结构的基本理论

关于智力结构的理论有很多,比较有代表性的理论有:

(1)英国心理学家斯皮尔曼认为,人的智力结构可以分为一般智力因素(G因素)和特殊智力因素(S因素)。完成任何工作都需要G因素和某种S因素共同作用。

(2)美国心理学家瑟斯顿把智力分解为各种原始的能力,他确定了七种因素作为原始能力:词的理解、词的流畅性、计数、空间知觉、记忆、知觉速度和推理。

(3)美国心理学家吉尔福特确定了智力的三个维度:智力操作的方式(如记忆、认知等)、内容(如语义、行为等)、产品(如关系、门类等),构成一个智力的立体三维结构模型。

(4)美国心理学家加德纳认为智力不是一元的而是多元的,他归纳出八种智力:逻辑—数学、语言、自然主义、音乐、空间、身体运动、社交和自知。

三、躯体能力

躯体能力包括精力、体力、肢体灵活性、躯体平衡性等。对躯体能力的要求和所从事工作的技术含量有关,越是不需要技术或越是机械性的工作,越需要躯体能力。不同的工作,诸如机械操作员、特种车辆驾驶员、建筑工人等,在体能上有不同的要求。躯体能力包括九项基本能力:持续或重复发动肌肉力量的动态体能、躯干力量、对抗外力的静态体能、爆发力、伸展躯体与肌肉的能力、重复而迅速扭曲躯体的能力、躯体各部位协调的能力、平衡能力、长时间启用最大体力的能力(即精力)。每个人都具有这些能力,只是程度不同,管理者应当根据工作的特性仔细地挑选具有相应体能的员工,以便做出最佳的人事安排。

四、能力与工作的匹配

员工的能力结构和水平与工作绩效有直接联系,不同的工作要求员工具有不同的能力。将工作与员工的能力进行最佳的配置,才能充分发挥员工的潜能并达到最高的工作绩效。如果员工的能力完全超出了工作的要求,则会挫伤他的积极性,使其丧失动机、兴趣,降低工作绩效,同时还导致组织人力成本的增加;反之,如果员工缺乏必需的能力,则员工无法胜任工作的要求,不能保证工作的完成,从而遭受挫折,体验到无能和自卑。在组织实践中,能力常常是升职和晋级的依据之一,将能力适合的人提拔到合适的职位,才能充分利用组织的人力资源,提高生产率。

五、能力与知识和技能的区别

知识和技能这两个概念与能力有关但又有所不同,知识是概括化的经验系统,技能是概括化的行为模式,而能力则是概括化的心理特征。能力发展到一定程度时就会定型,但知识和技能却可以不断积累。这些区别对于组织管理者有重要的启示,尽管人的能力有限,有高低大小之分,但人却可以通过不断学习而获得新的知识和技能。在科学技术、生产水平不断发展的现代社会,不断提高组织、企业的整体文化技术素质,是保证组织生存发展的重要方式之一。因此,许多有战略远见的企业都重视职员素质的培养,把人的素质的提高看成是企业发展的根本前提之一。

六、领导者的胜任特征

胜任特征(Competency)的拉丁文原意为“适合”,反映的是个体适应环境要求并做出适当反应的能力。胜任特征模型是指担任某一特定的角色所需要具备的能力、知识和技能的总和,或在特定职位上获得优异表现所必须具备的胜任特征结构。

美国心理学家麦克里兰通过自己几十年的研究,提出作为一个优秀的领导者,应该具备的

能力包括以下几个方面:

(1)成就和行为。领导者应该有高的成就动机和抱负,对环境的变化有较强的自我检控能力,能够创新并且不断地寻求新的信息和机会。

(2)服务意识。能够满足他人的需要,使自己适应他人的兴趣和要求,包括有较强的人际理解力,有为他人服务的意识,能够与他人建立起亲密而又牢固的关系,并且可以对他人有较大的影响力。

(3)管理才能。能够为他人创造条件,使他人有成长的机会,包括团队式的领导、与团队合作、对他人提供指导等。

(4)认知能力。包括分析与抽象性的思维方式、认知深度等。

(5)个人效能。包括对自我的控制、自信和工作中的灵活性,并且具有较高的组织承诺。

除此之外,领导者还需要有职业献身精神,有远见、有准确的自我评价,有较高的社会亲和力,注意细节,有较强的沟通能力。在麦克里兰理论的基础上,美国心理学家威尔逊进一步把领导者的胜任特征简化为三个方面:

(1)预测变化。有远见,有想象力,富于冒险,有创新精神,坚韧不拔,以及富有耐心。

(2)寻求支持。组织意识强,鼓励参与,有团队精神,与他人同甘共苦。

(3)驱力水平。为自己定的目标高,有活力且能够承受压力和挫折。

现在有些心理学家把与人的能力有关的特征分为核心特质、自我特质和表面特质。其中核心特质包括个体的动机和一些人格特质,它是最难发展起来的;自我特质包括一个人的态度和价值观,它的发展也比较难;而表面特质是最易发展的能力,它包括一个人所具有的知识和技能。

第三节 情 绪

情绪是一种高级的、复杂的心理活动,它是人对事物的态度的体验,是人脑对客观事物与主体需要之间关系的反映。人总是与周围世界的事物发生着各种各样的联系,这些联系一旦建立,人们就会依据客观事物对自己的价值,对事物抱有不同的态度,这些态度的体验就是情绪。有相当多的证据表明存在七种基本的情绪分类,它们分别是高兴、惊奇、生气、厌恶、害怕、悲伤和轻蔑。

一、情绪和情感

在日常生活中,人们经常把情绪和情感一起称呼,但在心理学家眼中它们并不相同,这些区别表现在:①情绪是与有机体的生理需要能否被满足相联系的体验,情感则是与人的社会需要相联系的复杂而高级的体验;②从产生顺序来看,情绪反应在先,情感体验发生在后;③从引起原因上讲,情绪往往由事物的表面现象引起,带有冲动性和爆发性,并伴有生理变化,而情感则与人对事物的深刻体验和认识联系在一起。

尽管两者有这样那样的区别,但仍然属于同一性质的心理活动,有着紧密的联系。首先,情绪是情感的外在表现,离开具体的情绪表现,人的情感就无从表达。其次,情绪的变化受情感的制约。在特定的时候,那些与生理需要相联系的情绪,会因受情感的社会内容的影响而改变它的原始形式。

二、情绪的两极性

情绪的两极性是指人的每一种情绪都可以找到与它对立的一极,如爱与憎、喜与悲等对立

的情绪。如果按情绪对人的意义来划分的话,可以把这种两极性分为积极的和消极的情绪、肯定的和否定的情绪、增力的和减力的情绪。当外部事物与人的愿望一致时,人就会产生积极的情绪,它对人的活动有促进作用,能够起到增力的作用,如愉快、爱慕、振奋等情绪使人容光焕发,充满活力,大大提高人的活动效率;相反,如果外部事物与人的愿望不一致,人就会产生消极的情绪,如消沉、绝望、厌恶等情绪使人精神不振、心灰意冷,对所从事的活动起到减力的作用。

情绪的两极性还可以从快感度、紧张度、激动度和强度来区分。按照快感度划分,情绪可分为愉快和不愉快两种。当美好的事情出现时,人会觉得愉快;而当令人厌恶的事情出现时,人会体验到不愉快。按照紧张度划分,可以把情绪分为轻松和紧张两种,在一般情况下,当没有压力出现的时候,人们会觉得轻松,而当重大事件出现的时候,人们常常会伴随着极度紧张。按照激动度划分,可以把情绪分为平静和激动两种,在大多数情况下,人处于平静的状态,人们的很多活动都是在平静的情况下进行的;当有重要意义的事情发生时,人容易激动。按照强度划分,可以把愤怒分为一般愤怒和大怒、暴怒等。随着强度的增加,情绪对自我的支配作用越大。

三、表情

表情是情绪主观体验的外部表现形式。心理学家常把人类的表情分为三种:面部表情、身体表情和言语表情。一般来说,面部表情是最重要的,也是最直接反映一个人情绪状态的。相同的面部表情表达了相同的情绪状态,不同的文化之间可能存在着微小的差异,如无论是东方人还是西方人,高兴时的面部表情基本一致。除了面部表情外,一个人身体的姿势也在传递着情绪信息,如点头表示满意,摇头表示反对。在人们的日常生活中,许多身体姿势都带有明确的情绪含义。言语表情是指言语中除了说话内容外,说话的语调、速度、节奏等所包含的情绪信息。如一个愉快的人说话的时候常常轻松流畅,而一个郁闷的人则措辞呆滞。当然,仅仅依靠表情来判断人的情绪是不够的,因为对一个人情绪的判断必须与其发生的背景联系起来,所以在看待他人表情的时候,一定要注意这些局限。

四、情绪状态

按照情绪发生的强度和持续时间,人的情绪还可以分为心境、激情和应激三种。心境也叫心情,它是一种比较微弱、持久而又具有渲染性的情绪体验状态。心境不针对具体的事物,而是在特定时间内使人的心理活动都染上某种情绪色彩的体验状态,如忧郁、得意等。与心境相比,激情是一种强烈、短暂、爆发式的情绪状态,有明显的外部表现,如狂喜、绝望等。激情具有激动性和冲动性的特点,当客观事物与人的要求发生异乎寻常的冲突时,常常会使人产生激情,如过度的惊喜常常使人说不出话或泪流满面。应激是指由于出乎意料的事情发生而引起的高度紧张的情绪状态。生活中的突如其来的事件,如丧偶、生病等都有可能使人产生应激。在应激状态下,人的生化和免疫系统会发生剧烈的变化,激活水平明显提高。与激情相比,应激的激活水平更高、更强烈,而认知范围更窄,理智分析和判断的能力下降。长期处于应激状态的人,免疫系统的作用会受到损害,从而导致疾病的产生。

五、情绪的基本理论

詹姆斯—兰格理论:美国心理学家威廉·詹姆斯和丹麦心理学家卡尔·兰格各自分别提出了强调外周生理活动的情绪理论。詹姆斯认为情绪是内脏器官和骨骼肌活动在脑内引起的感觉,兰格则强调血液系统的作用,例如,血管的扩张和收缩等。他们都认为外周的生理活动是产生情绪变化的原因。

美国心理学家汤姆金斯认为,情绪就是动机,他否定了把动机归结为内驱力的看法,指出内驱力信号需要一种放大的媒介来激发有机体的行动,这种放大的媒介就是情绪过程,而且情

绪是比内驱力更加灵活和强有力的驱动因素,本身可以离开内驱力信号而起到动机作用。

美国心理学家拉扎勒斯认为,情绪的体验不能简单理解成在个人或大脑中发生了什么,而要考虑评估环境的交互作用。他还强调评价通常是在无意识状态下发生的,这是一种认知评价理论。

六、情绪的局限性

现今普遍的结论是,全世界的人们,无论文化、种族、性别和教育差异,都会以相同的方式表达基本情绪,同时,可以根据他人的面部表情推断他们正在体验的情绪。但是需要注意的是,这种普遍性的主张是针对七种基本情绪的,并不是所有的表情都有普遍性,也不是所有文化都以同种方式来表达所有情绪。不同文化下的人们在一致普遍的背景下表达情绪是有差异的,如日本人识别生气的能力要比美国人、匈牙利人、波兰人和越南人差,越南人在识别厌恶表情时要比其他国家的人要差,所以情绪在理解个体上有一定局限性。

第四节 态度与行为

一、态度的概念与成分

态度是社会心理学中定义最多的一个概念,不同学者有不同的定义,其中有代表性的概念有以下三种:美国社会心理学家阿尔波特受行为主义影响,认为态度是一种心理和神经的准备状态,它通过经验组织起来,影响着个人对情境的反应,他的定义强调经验在态度形成中的作用;美国心理学家克里赫则认为态度是个体对自己所生活世界中某些现象的动机过程、情感过程、知觉过程的持久组织,他的定义忽略了过去经验,强调现在的主观经验,把人当成会思考并主动将事物加以建构的个体,反映了认知学派的理论主张;美国心理学家弗里德曼认为态度是个体对某一特定事物、观念或他人稳固的,由认知、情感和行为倾向三个成分组成的心理倾向,他的定义强调了态度的组成及特性,是目前被大家公认的较好的定义。

根据弗里德曼的理论,态度包含三个组成成分:

(1) 认知成分。它是指人们对外界对象的心理印象,包括有关的事实、知识和信念。认知成分是态度其余组成部分的基础。

(2) 情感成分。它是指人们对态度对象肯定或否定的评价及由此引发的情绪情感。情感成分是态度的核心与关键,情感既影响认知成分,又影响行为倾向成分。

(3) 行为倾向成分。它是指人们对态度对象所预备采取的反应,具有准备性质。行为倾向成分会影响到人们将来对态度对象的反应,但它不等于外显行为。

二、态度形成的理论

关于态度的形成主要有三种理论,它们各有侧重点,又相互补充。学习理论认为人的态度和其他行为习惯一样,都是通过连接、强化、模仿等机制后天习得的。诱因理论认为态度的形成是对利益或损失进行衡量的过程,一个人采取的态度受他对于收益多少的判断而决定。认知一致性理论则认为人们都有一种强烈的愿望,希望自己的认知结构具有一致性并赋予意义,因此,普遍倾向于采取符合他们总体认知结构的态度。

三、态度与行为的关系

人们的态度与行为有着非常紧密的关系,所以可以按他人的态度来预测其行为。但是,态度与行为之间并非一对一的关系,态度只是一种行为倾向,它并不等于行为。通过态度预测行为的时候应该注意以下几个方面的因素:

(1) 态度的特殊性水平。在通过态度预测行为的时候,首先应该看看态度是指向一般群体还是特殊个体。许多研究者发现,态度的特殊性越高,其预测行为越准确。

(2) 时间因素。时间因素也影响用态度预测行为的准确性。一般来说,在态度测量与行为发生之间的时间间隔越长,不可知事件改变态度与行为关系的可能性越大。如在总统选举中,一周前的民意调查结果要比一月前的民意调查结果更为准确。

(3) 自我意识。内在自我意识高的人较为关注自身的行为标准,因此,用他们的态度预测行为有较高的效度;而公众自我意识高的人比较关注外在的行为标准,所以难以用他们的态度对其行为加以预测。

(4) 态度强度。与弱的态度相比,强烈的态度对行为的决定作用更大。但是怎样才能使态度变强呢?美国心理学家戴维森发现,对态度对象仅仅要求更多的信息就足以使人们态度的强度增加。增强态度的另一个途径是让某个人参与到态度对象中来,让人们参与某些事情是增强其态度的有效手段,反过来也用人们的参与来预测态度与行为的一致性。

(5) 态度的可接近性。指态度被意识到的程度,越容易被意识到的态度,对我们来说它的可接近性就越大。一般来说,来自直接经验的态度对行为的影响大,就是因为这类态度的可接近性大。

四、态度改变的理论

与研究态度形成相比,研究态度改变的意义更大,因为在社会生活中,如何改变他人的态度对政府宣传、商业广告以及日常生活都有现实意义。

(一) 海德的平衡理论

美国心理学家海德从人际关系的协调性出发,认为在一个简单的认知系统里,存在着使这一系统达到一致性的情绪压力,这种趋向平衡的压力促使不平衡状况向平衡状况过渡。图1—2所示为揭示这一理论的P—O—X模型。

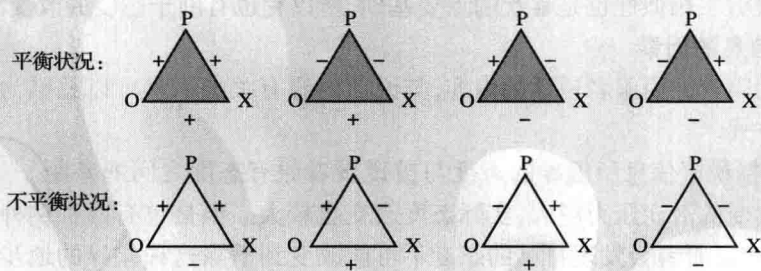


图 1—2 平衡理论的 P—O—X 模型

在这个模型中,P是观察者,O是另一个人,X是对象,P和O对X采取某种态度。这样在第一种平衡状态下,P和O彼此之间有正态度,他们对X也有正态度。在第三种不平衡状态下,P和O对X都有正态度,但彼此是负态度,要产生平衡的认知状态,P和O必须改变他们彼此的态度或者他们中的一个改变对X的态度。而态度改变遵循最少付出原则,即为了恢复平衡状态,哪个方向的态度改变最少,就改变哪里的态度。

(二) 费斯廷格的认知失调理论

认知失调理论是认知一致理论的一种。所谓认知失调,是指由于实施了一种与态度不一致的行为而引发的不愉快感情。为了克服这种不愉快,人们需要采取各种方法减少自己的认知失调。例如,你正在戒烟,当你的好友给你香烟的时候你又抽了一支,这时候你戒烟的态度