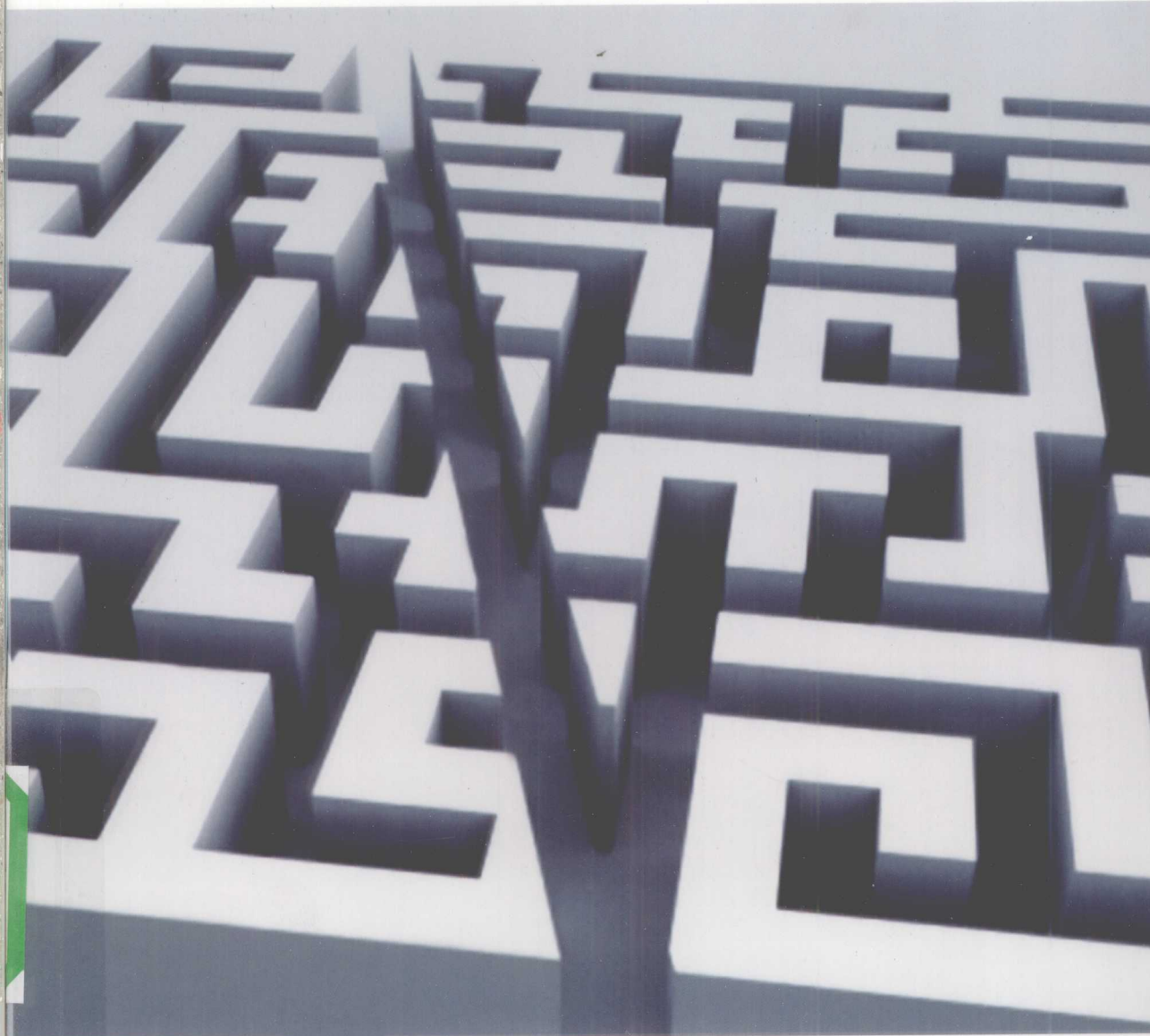


高等学校心理学专业应用课程教材

管理心理学系列

管理技能开发

徐世勇 编著
刘旭刚



高等学校心理学专业应用课程教材 管理心理学系列

管理技能开发

徐世勇 刘旭刚 编著

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理技能开发 / 徐世勇, 刘旭刚编著. —北京:
中国轻工业出版社, 2010.3

(管理心理学系列)

高等学校心理学专业应用课程教材

ISBN 978-7-5019-7426-9

I. ①管… II. ①徐… ②刘… III. ①企业管理—高等学校—教材 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第229123号

总策划: 石 铁

策划编辑: 徐 玥

责任终审: 杜文勇

责任编辑: 徐 玥 李晓夏

责任监印: 刘志颖

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2010年3月第1版第1次印刷

开 本: 740×1050 1/16 印张: 15.25

字 数: 188千字

书 号: ISBN 978-7-5019-7426-9 定价: 32.00元

读者服务部邮购热线电话: 010-65125990 65595090 传真: 65288410

发行电话: 010-65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.wqedu.com>

电子信箱: wanqianedu@yahoo.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部(邮购)联系调换
90965J1X101ZBW

前言

从开始接触企业员工的管理技能培训已经有 10 年左右的时间了。记得那个时候做技能培训时，大部分学员还习惯于教师讲授，自己记笔记。当然，偶尔也穿插一些有趣的小活动，但很多学员还太不适应——只有被点到的人才“羞答答”地参与一下，大多数人更愿意作一个旁观者。现在情况发生了很大的不同：培训方往往要求有大量的活动与案例，仿佛没有活动就不算是培训；学员的参与意识也大大增强，培训课气氛非常活跃。我认为这体现了技能学习的特点，技能学习不同于知识学习，只有在参与的过程中，才能真正有所感悟，进而有所提高。当然，这同时也反映了成人学习的一些规律。与此形成鲜明对比的是，目前高校管理相关专业中系统开设管理技能课程的情况比较少。中国人民大学劳动人事学院开设了管理技能开发课程，笔者有幸参与其中。在教学的课程中，我们参考了大量教材。同时，在教学中也发现，管理技能的系统教材很少，分专题讲的较多。另外，大部分的教材是针对 MBA 学生的，针对没有任何工作经验，不了解工作场所的学生的教材凤毛麟角。在这样的背景下，我和刘旭刚博士合写了这个教材。期望在校学生掌握和了解管理技能的一些基本理念，特别是掌握一些基本的管理技能。但是由于时间紧迫和能力所限，以上的目的没有完全达到，更像是一种有益的尝试。

本书完成是团队工作的结果。具体分工如下：徐世勇撰写了本书的第一、三、四、

六、七、八章，刘旭刚撰写了第二、五章，徐世勇负责全书的修改和定稿。在写作的过程中，中国人民大学劳动人事学院的胡晓月、张碧珺、董晓宇、席文涛、郭欢绪、李慧和李晨旸同学帮助收集了一些相关资料，李慧还负责部分章节的编辑工作。对于这些同学的工作表示感谢。

本书的完成与许多师长和朋友的帮助密不可分，包括孙健敏教授、周文霞教授、付亚和教授、许玉林教授、王丽娟教授、李超平教授、王青博士和李育辉博士和刘颖博士。感谢他们多年来对我工作的帮助和支持。本书参考和引用了许多文献和宝贵资料，在此对他们表示诚挚的谢意。同时，也要感谢万千心理的责任编辑们，没有她们的辛勤工作，本书也不能如此顺利地与读者见面。

由于个人水平所限，书中必有許多不足与疏漏之处，恳请广大读者批评指正！

徐世勇

2009年9月

目 录

第一章	绪论	1
第一节	什么是管理技能.....	2
第二节	管理技能的内容.....	8
第三节	提升管理技能的途径.....	15
	参考文献.....	19
第二章	了解自我, 感悟他人	21
第一节	自我意识的概念与结构.....	23
第二节	如何提升自我意识.....	34
第三节	自我测试与活动设计.....	39
	参考文献.....	53
第三章	问题解决	55
第一节	问题解决概述.....	59
第二节	问题解决的原理和方法.....	62
第三节	自我测试与活动设计.....	71

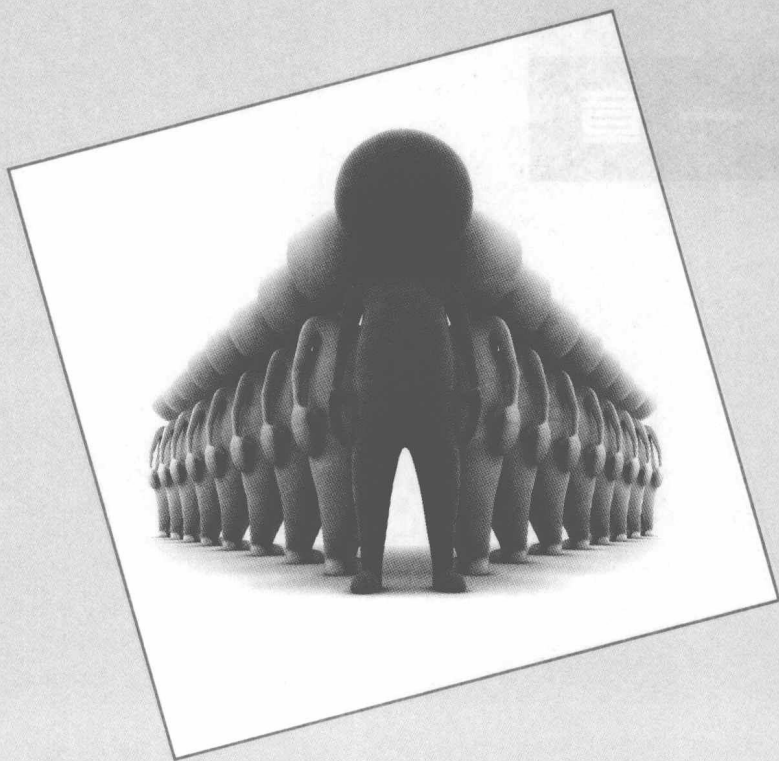
	参考文献.....	80
第四章	压力管理	81
	第一节 压力管理概述.....	84
	第二节 压力管理的认知策略.....	91
	第三节 压力管理的行为策略.....	96
	参考文献.....	110
第五章	人际沟通与合作技能	111
	第一节 人际沟通与合作技能概述.....	114
	第二节 口头沟通的技能.....	118
	第三节 非言语沟通.....	133
	参考文献.....	143
第六章	冲突管理	145
	第一节 冲突概述.....	147
	第二节 冲突的原因和发展过程.....	150
	第三节 冲突管理.....	160
	参考文献.....	174
第七章	团队管理	175
	第一节 团队的概念与分类.....	179
	第二节 高绩效团队的构建过程和影响因素.....	184
	第三节 团队管理的方法与技能.....	192
	参考文献.....	204
第八章	授权	205
	第一节 授权概论.....	208
	第二节 授权的程序.....	215
	第三节 授权的技巧及妨碍有效授权的因素.....	226
	参考文献.....	236

第一章

绪论

学习目标

1. 了解管理技能的基本概念
2. 理解管理技能学习的主要内容
3. 熟悉技能学习的基本规律和特点



第一节 什么是管理技能

一、管理的一般含义

(一) 什么是管理

从本质上看,人类具有经济、社会和政治等方面的需求,这些需求必须通过有组织的努力去满足。管理是在人们谋求通过集体的行动来满足其需求时所产生的,一种必不可少的活动,它有助于实现个人和集体的目标。当然,管理的含义也不是一成不变的,它随着社会、经济和政治发展的不同阶段而烙上了一些时代特点。在大工业时代,管理更多的是关注效率,关注资金和机器设备等物化的资源在财富创造中的作用,随着社会发展和对管理认识的加深,对人的管理渐渐引起了人们的重视,特别是对人性的把握成为管理者考虑的核心问题。

管理的外延非常宽泛，大到国家间的外交活动，小到寻常老百姓的起居生活，都与管理有关。管理的内涵也异常丰富，有关的定义也不胜枚举。目前大多数人认为，管理是一种过程和活动。例如，哈德罗·孔茨认为，管理就是设计和保持一种良好的环境，使人们在群体中高效率地完成既定目标。斯蒂芬·罗宾斯认为，管理是一个协调工作活动、有效率和有效果地同别人一起或通过别人实现组织的目标的过程。德鲁克认为，管理是经由他人的劳动，完成工作目标的一系列活动。西蒙认为管理是一种决策活动。我国学者孙健敏认为，管理是由一个或多个人来协调他人的活动，以便收到单独活动所不能收到的效果的各种活动。目前大多数管理理论接受的一种观点认为，管理是计划、组织、指挥、协调与控制组织机构内的人员以及其他资源，以达到组织机构的目标的过程。

管理实际上要考虑两个方面：效率和效果。所谓的效率是指以尽可能少的投入获得尽可能多的产出，效果是指所从事的工作和活动有助于组织达到其目标，也就是目标。因此，管理不仅关系到使活动达到目标，而且要做得尽可能有效率。低水平管理大多无效率或无效果，或者是通过牺牲效率来取得效果。大致来讲，管理具有如下几项基本职能：

- ✓ 计划。确定目标，制定目标，制定战略，以及开发分计划来协调活动。
- ✓ 组织。决定需要做什么、怎么做、由谁去做。
- ✓ 领导。指导和激励所有参与者以及解决冲突。
- ✓ 控制。对活动进行监控以确保其按计划完成。

我们认为，管理是管理者的管理，没有管理者，也就没有管理的主体，管理就无从谈起。所谓管理者的管理，大致包括两个方面的含义。首先，管理者做出正确的决策和行为，与被管理者一起达到组织和个人的目标。其次，管理者通过对自身行为和心理的管理，达到第一层含义的目标。简而言之，管理包括管理别人和自我管理。没有很好的自我管理，就不能达到管理别人的目标。从这个意义上讲，本书旨在帮助加强个人管理能力，通过改变个体的行为，达到组织的管理目标。因此，这本书的适用性并不被局限在一个组织或一种工作情境中，同样也可以用于家庭成员、同学和朋友之间的互动。

（二）什么是管理者

按照管理的定义，管理者是指协调其他人的活动、与别人一起或者通过别人实现组织目标的人。管理者的主要任务是发现人才、使用人才和出主意。按照亨利·明茨伯格的观点，管理者的角色是复杂的，大致包括 10 个方面：组织首脑、领导者、

联络人、监控者、传播者、发言人、创业者、危机处理者、资源分配者和谈判者。

(三) 管理与领导的关系

领导影响一个群体实现目标的能力。在现实生活中,管理和领导是比较容易混淆的两个概念,但现代研究认为二者存在很大的区别。管理针对的是变动中的活动,是人、组织、物质、信息、资源等的获取、传输、交流、调节、控制,主要解决活动中相对静止状态下的近期或者眼下的问题,重点是效益、效率的提高。领导的本质是变革活动,领导者主要处理变化的问题,指明方向,激励他人去完成目标,是为了获得充分的进步和发展而解决的根本性问题。领导的关键是领导者必须要有开拓精神、改革精神和创造精神。管理者以非个人化的态度来面对目标,根据自己在事件和决策中所扮演的角色与他人发生联系。领导者以个人的态度面对目标,以一种更加直觉和移情的方式与他人发生联系。管理者主要通过制订计划和程序处理复杂的问题。

不过,在这里需要说明的是,本书并没有区分管理和领导。也就是说,在本书中的管理技能和领导技能的含义是相同的。在当前的管理实践中,区分管理与领导的逻辑意义大于实际意义。正如大卫·A·威坦所言,“虽然这种对领导和管理的区别在过去几十年可能是适合的,但当前的研究显示现在情况已经不同了。管理者如果同时不是一个好的领导,是无法成功的。同样,领导如果不是一个好的管理者也无法成功。有效的管理和领导是无法分离的。管理所需的技能同时也是领导所需的,反之亦然。”

二、技能的一般知识

(一) 技能的概念

技能是指学习者在特定目标指引下,通过练习而逐渐熟练掌握的、对已有的知识经验加以运用的操作程序。

技能和知识之间存在密切的联系。技能水平有高低之别,初级水平的技能只要具有一定的初步知识和练习就可获得,高水平的技能则需要较丰富的知识经验,而且在其活动中的基本动作已达到自动化水平。可以把高水平的技能称之为熟练技巧。技能的形成与知识的掌握是有密切联系的。技能的形成是以掌握知识为必要条件的,掌握知识不仅要掌握陈述性知识,更为重要的是掌握程序性知识,人们掌握的知识越巩固,越有助于技能的形成。反过来,技能的形成又会促进对新知识的掌握。

不过,技能的形成与知识的掌握也存在区别。第一,知识是符号所代表的概念、命题与原理的意义,掌握知识的关键是理解符号所表征的意义,也就是认知内容。

而技能是对知识进行应用的程序,其基本结构是动作或产生式,形成技能的关键是对知识的正确应用。第二,知识是相对静态的,容易用言语表达清楚。而技能是相对动态的,通常难以用言语表达清楚。第三,知识的意识控制程度较高,激活速度较慢,往往是有意识的搜寻过程。而技能的意识控制程度较低,激活速度较快,往往是自动化的加工过程。第四,知识学习速度较快,能够在短时期内突飞猛进或积累,但遗忘也较快。而技能学习速度较慢,需要大量的练习才会达到熟练技巧的程度。技能的保持也比知识要牢固得多。第五,知识的贮存呈现网络性,知识具有结构化、层次化的特点,知识的迁移具有叠加扩充的特性。而技能的贮存呈现模块性,技能的迁移具有序列转移的特性。

技能分为动作技能和智力技能两类。动作技能是在练习基础上,由一系列实际动作以合理、完善的程序构成的操作活动方式。智力技能是借助于内部言语在头脑中进行的智力活动方式,包括感知、记忆、想象和思维等认知因素,其中抽象思维因素占据着最主要的地位。按照这个分类方式,管理技能应该属于智力技能的范畴。下文将对智力技能的学习过程、智力技能的培养方式,以及智力技能的形成标志特征进行简单介绍。

（二）智力技能学习的过程

按照加里培林的观点,智力活动形成分为五个阶段。第一个阶段,活动的定向阶段。这是智力活动准备阶段,在这一阶段,学习者应了解熟悉活动的任务,知道做什么和怎么做,在头脑中形成活动本身及其结果的表象,对活动进行定向。第二个阶段,物质化活动阶段。这一阶段是借助于实物或实物的模型、图表、标本等进行学习,关键是展开和概括。第三个阶段,出声的外部言语活动阶段。这一阶段智力活动已摆脱了实物或实物的替代物,代之以外部言语为支持物。本阶段是外部的物质活动向智力活动转化的开始,是智力活动在形式上发生质变的重要阶段。第四个阶段,无声的“外部”言语阶段。这一阶段的特点是智力活动的完成是以不出声的外部言语来进行的。第五个阶段,内部言语活动阶段。这是智力活动形成的最后阶段,主要特点是智力活动的压缩和自动化,需要意识的参与程度大幅降低。一旦智力技能形成达到内部言语活动阶段,人们就觉察不到自己智力活动的过程了。

（三）智力技能的培养方式

智力技能以陈述性知识为基础,是陈述性知识的运用。因此,对智力技能的培养,应同知识教学结合起来。

1. 形成程序性知识

智力技能形成的关键是把所学知识与该知识应用的“触发”条件结合起来，形成程序性知识。学习知识的同时，要把握该知识在什么情况下适用。为了促进学生形成程序性知识，在教学上，一方面是要编制产生式样例题，让学生进行样例学习；另一方面是要向学生呈现与实际生活背景相似的知识，提高知识在解决实际问题中的可检索性和应用性。

2. 促进产生式知识的自动化

研究表明，产生式知识必须经过练习达到十分熟练，甚至自动化的程度，才能变成一种心智技能。

3. 加强学生的言语表达训练

教师在教学中应有意识地加强对学生言语表达能力的训练。教师可以指导或要求学生大声描述观察内容、直观教具的操作过程，以及思维过程和概括的结论，鼓励学生互相问答和相互议论等。此外，教师还应注意为学生创造一个民主、宽松、融洽的课堂心理环境，使学生喜欢、愿意和敢于进行言语表达。

4. 要科学地进行练习

练习是促使陈述性知识向智力技能转化的必要条件。首先，教师要做到精讲多练。其次，练习形式多样，要注意举一反三。最后，练习要适量适度，循序渐进。

(四) 智力技能形成的标志

智力技能形成的特征可以概括为如下几个方面：

1. 智力技能的对象脱离了支持物

智力技能形成的初期，学习者必须借助具体、形象、直观的支持物进行操作，而在最后阶段，内部言语成为智力技能活动的工具，运用科学的概念和规则，就能成功解决问题。

2. 智力技能的进程压缩

智力技能形成的初期，智力活动的展开是全面、完整和详尽的，而在最后阶段，整个智力进程已高度压缩，合理省略，思维变成了记忆，学习者以检索信息的方式解决问题，智力活动达到自动化。

3. 智力技能应用的高效率

智力技能学习，是将一种“如何做”的规则程序系统地移植、内化，从而形成智力操作程序，即产生式系统。学习者一旦形成产生式系统后，就能举一反三、触类旁通，快速高效地解决问题。

三、什么是管理技能

很多读者会认为，如果管理和技能的概念都已经很明确了，那么管理技能的理解应该是顺理成章的事情。其实不然，一个更加基本的问题在管理学者中仍然存在分歧。那就是是否存在管理技能？而且，这个问题在我国管理界更加突出一些。很多人认为根本不存在管理技能（或是领导技能），因为一个人的管理能力是天生的，根本不存在后天习得的可能。如果不能后天习得，即使被称之为管理技能，那么管理技能的开发也不存在任何意义。学习过领导理论的读者对这种观点并不陌生，最早出现的领导特质理论基本上就持这样的看法。在经过多年的研究之后，领导风格理论越来越受到学者们的青睐。领导风格理论的提出并不能说明领导特质理论是完全错误的（事实上，魅力型领导理论与领导特质理论的基本思路就非常接近），这个理论的一个基本假设是领导能力是可以开发和培训的。同样，管理技能也存在与领导风格理论相似的假设。大卫·威坦给出了管理技能的如下几个特征。这些特征可以帮助我们更加深入地理解管理技能的含义。

1. 管理技能是行为方面的

管理技能不是人格特质或风格倾向。管理技能由一套可被确定的活动组成，个体通过进行这些活动产生出某种结果。技能是可以被他人观察到的，不像那些纯粹的智力活动。虽然不同风格和人格的人可能在运用这些技能方面会有所不同，但仍然有一系列核心的、可以观察到的有效技能表现，这是跨越个体差异稳定存在的。

2. 管理技能是可控的

行为的表现是个体的控制之下。管理技能的一个基本技能是提升自我意识，其目的就是增强个体的自我控制性。技能可以被个体自身有意识地表现、实践、改善或者抑制。技能也可能会有涉及他人并需要认知的活动，但它们是指那些人们可以自行控制的行为。

3. 管理技能是可开发的

与认知智力（IQ）、特定人格或者气质特征这些一生中相对稳定的东西不同，通过实践和反馈，人们可以改善他们的技能表现。在管理技能方面，人们可以从较少的技能进步到较多的技能。

4. 这些关键技能是互相联系、互相重合的

把某项技能从其他技能中孤立地区分开来是困难的。技能不是简单的、重复性的行为，它们是复杂反应的整合体。在实践中，有效的管理者必须依靠技能的结合以达到特定结果。举例来说，为了有效地激励他人，管理者需要掌握沟通、影响、

授权和自我意识等多种技能。因此，有效的管理者需掌握互相重合和互相支持的技能群，以灵活地应对各种情境。

5. 技能有时是矛盾的或荒谬的

核心的管理技能既不全是柔和与人本主义导向的，也不全是强硬与指导性的。它们既不全是团队合作和人际关系导向的，也不全是个体主义和技术创业导向的。大部分技能对于大多数有效管理者而言是可以相辅相成的，但有些则显得矛盾。这种矛盾与管理者所面对的复杂情景和所扮演的复杂角色相关。

需要补充的是，管理技能并不特指作为管理者所具备的技能，实际上它是任何一个人都需具备的技能。中国古语云：“欲明明德于天下者，先治其国；欲治其国者，先齐其家；欲齐其家者，先修其身；欲修其身者，先正其心”。修身和正心属于自我管理的范畴，治国、齐家则是对外在环境的管理与控制。本书所说的管理技能既包括自我管理，也包括在此基础上发展起来的管理他人和管理环境的能力。

第二节 管理技能的内容

一、管理者需要具备的管理技能

对于管理者所应具备的技能，一般认为可以分为技术技能、人际技能和概念技能。所谓技术技能是指应用专门知识和技能的能力。人际技能是指与人共事、理解他人和激励他人的能力。概念技能是指对复杂情况进行抽象和概念化的技能。并且，研究普遍认为，管理者的层级越高，对于概念技能的要求就越高；管理者的层级越低，对于技术技能的要求越高。无论对于哪种层级的管理者，都需要有较强的人际技能。以下是《财富》杂志所公布的一项研究数据（见表 1-1），可以很好地说明这个问题。

表1-1 管理者所需的不同技能

	技术技能	人际技能	概念技能
高层	17.9%	42.7%	39.4%
中层	34.8%	42.4%	22.8%
基层	50.3%	37.7%	12.0%

以上三项技能的分类方法简单明了，可以让我们快速了解管理者的工作特征。不足之处是过于简单化，不能满足技能开发的要求。例如，人际技能就是一个宽泛的概念，具体包括哪些更加细致的技能则不能表述清楚。另外，管理技能不但与管理层级有关，也与所处的外部情境有关。基于这样一种情况，学者们又对管理技能

所包含的内容进行了更加细致的分析和描述。例如,大卫·威坦将管理技能分为个人技能、人际技能和团体技能。在个人技能中包括开发自我意识、个人压力管理以及创造性和分析性地解决问题,这些技能关注于那些不包括他人而只与自我管理相关的问题,因此它们被称为个人技能。这三项技能分别包含一组相关的行为,每个技能领域都是相互有所重叠的。所以每一类技能都至少部分地依赖于其他技能才可以充分发挥作用。人际关系技能包括辅导、咨询与支持性沟通、获得权力和影响力、激励他人和冲突管理。这些技能主要集中在与他人互动的问题上。同样,它们之间也有所重叠,管理者必须掌握若干相关技能才能有效地应用某项技能。团体技能包括授权与委派,以及建设有效的团队与团队合作。这些技能适用于团队领导和团队成员之间的互动。作者还指出,个人技能、人际技能和团体技能是相互联系的,当一个人发展到人际技能和团队技能时,前面技能领域所培训的核心能力有助于支持其在新技能领域中的表现。此外,制作口头和书面报告、实施面谈和召开会议作为管理沟通的三种重要形式,也是重要的管理技能。

罗伯特·奎因等人则认为,组织管理模式主要分为四种(见图1-1):内部程序模式、合理目标模式、人际关系模式和开放系统模式。这四种模式是紧密相连并互相交织的。同时,作者以灵活性和控制力为一个维度,以内部和外部为另一个维度,将以上的四种模式划归到四个象限中。其中,内部程序模式属于内部-控制象限,包括文档化和信息化管理、稳定性和控制力等管理技能。合理目标模式属于外部-控制力象限,包括指导目标明确和生产率等管理技能。人际关系模式划归到内部-灵活性象限,包括激励技能、开放性等技能。开放性系统模式划归为灵活性-外部象限,包括创新能力、适用能力和资源获取等管理技能。

国内的一些学者也对这个问题进行了一些探讨。石金涛对12家电子制造企业管理人员进行了问卷调查,通过对22种管理技能进行分析,得出4种管理技能:领导与激励技能、计划组织与协调技能、决策与创新技能、控制

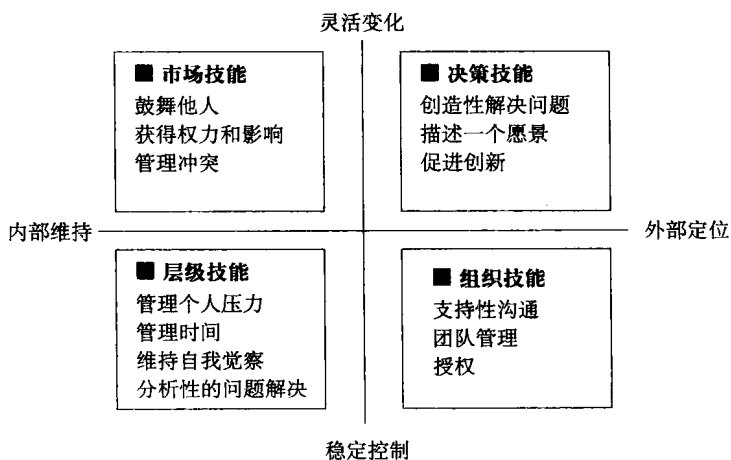


图1-1 组织管理的四种模式及相应管理技能

与授权技能。也有不少学者从其他角度提出管理技能的内容。如从现代企业管理者的角度提出管理者必须熟练掌握四项基本技能：技术性技能、人性技能、观念性技能、意识性技能。从新时代新要求的角度提出 21 世纪管理者应具备的重要技能，包括掌握更多的技术、通过倾听进行领导、培养情绪调节能力、注重管理团队能力、建立组织愿景技能、培养良好的管理道德、管理多样性技能。

还有研究者提出，以上这些管理技能都是重要的，需要掌握并加以灵活运用。不过，大多是从管理工作的要求出发提出的一些感受性的思考，缺乏针对性，既无法引起人们的重视，也不能为相关人员提高管理技能提供现实的指导。

二、经理人需要具备的管理技能

经理人的自身状态和管理情境不同于其他层次的管理人员，所以他们作为一个群体，有他们独特的管理技能要求。经理人有一个逐步成长、不断成熟的过程，这个过程可以分成三个阶段——转型、成长和成熟。不同的阶段，经理人的自身状态、面临的管理情境和主要任务也不断变化，需要不同的管理技能，才能满足职位的要求。这就要求经理人从自身的角度出发，从自身状态出发，培养必要的技能，来适应某个阶段特定管理情境的要求。因此，有必要针对具体层次的管理人员不同的发展阶段，结合具体的管理情境，提出相应的管理技能。

1. 转型阶段

经理人在转型阶段一项重要的任务是完成自身心理上的调整。这种心理调整其实是一种学习，通过这种学习，人们对事物的看法会发生变化。

在转型阶段的经理人需要培养的管理技能包括：① 理解和接受自己的新责任。大多数晋升不久的经理人对于新职位责任的理解可能不太充分，因此需要调整自己对经理职位的预期，从而真正理解和接受自己的新责任。② 自我认知能力。正确认识自己，明确自己目前的素质同新要求之间的差距，是新任经理迅速转换并进入新角色的必由之路。③ 应对压力和情绪。许多就任不久的经理人会感觉到新职位给自己带来的压力冲击和情绪波动。这种压力和情绪会给新经理造成精神和身体上的种种不适。因此，对于新经理来说，需要培养应对压力和情绪的技能。④ 有效实施权力和影响。从某种意义上说，管理就是通过他人完成工作。为了实现组织的目标，新经理需有效地运用职位赋予的正式权力和属于个人的影响力，使部门所有人员共同努力完成工作。

2. 成长阶段

在成长阶段的经理人需要的管理技能包括：① 掌握信息和知识的技能。这种知识