

经济师初级人力资源基础辅导-组织行为学基础 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/460/2021_2022__E7_BB_8F_E6_B5_8E_E5_B8_88_E5_c49_460666.htm 一、考试要求：根据

大纲规定，考生在本部分需要掌握的主要内容为：个体心理与行为、团体心理与行为、团体内部沟通。通过本章的考试，促使考生掌握人格、能力、情绪的概念、意义及基本运用，掌握团体的概念及相关的知识，掌握组织沟通的概念和形式，从而掌握组织行为学的基本概念和理论。

二、主要考点

（一）个体心理与行为

- 1、人格的概念和决定因素（掌握）
- 2、人格、情境与行为方式之间的关系（熟悉）
- 3、人格的稳定性（了解）
- 4、能力、智力的概念（掌握）
- 5、能力的意义（了解）
- 6、常用的智力维度（熟悉）
- 7、有关智力结构的基本理论（斯皮尔曼、瑟斯顿、吉尔福特、加德纳）（了解）
- 8、躯体能力的概念（掌握）
- 9、躯体能力的维度（了解）
- 10、能力与知识和技能的区别（掌握）
- 11、情绪的性质，表情以及情绪状态的特点（掌握）
- 12、情绪的基本理论（詹姆斯、汤姆金斯、拉扎勒斯）（了解）
- 13、态度的概念与相关的理论（掌握）
- 14、态度与行为之间的关系（掌握）
- 15、态度改变的影响因素（掌握）

（二）团体心理与行为

- 1、团体的概念、类型和发展的五个阶段，同质性和异质性团体（掌握）
- 2、团体规范的概念、分类和作用（掌握）
- 3、团体压力和从众行为（熟悉）
- 4、团体凝聚力的概念和影响因素（掌握）
- 5、社会懈怠、社会促进作用和群体思维等概念以及社会懈怠和群体思维的产生原因（熟悉）

（三）团体内部沟通

- 1、角色冲突、角色模糊、群体冲突等现象（了解）
- 2、沟通

的概念和作用（掌握）3、双向沟通过程（熟悉）4、沟通的障碍（掌握）5、克服沟通障碍的方法（掌握）6、垂直沟通的形式和概念（掌握）7、上行沟通和下行沟通（熟悉）8、横向沟通的概念及优势（熟悉）9、正式沟通网络的类型（熟悉）10、小道消息的产生原因（了解）11、小道消息的特点及在组织中的作用（熟悉）12、小道消息的传播形式和应对方法（熟悉）

三、内容讲解（一）个体心理与行为 同学们应当重点掌握：人格的概念和决定因素，人格、情境与行为方式之间的关系，能力、智力的概念，常用的智力维度，躯体能力的概念，能力与知识和技能的区别，情绪的性质、表情以及情绪状态的特点，态度的概念与相关的理论、态度与行为之间的关系、态度改变的影响因素 了解：人格的稳定性，能力的意义，有关智力结构的基本理论（斯皮尔曼、瑟斯顿、吉尔福特、加德纳），躯体能力的维度，情绪的基本理论（詹姆斯、汤姆金斯、拉扎勒斯）

（1）人格的概念和决定因素 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，人格是一个心理特征。 决定因素：1、遗传：个体的人格是由其基因决定的，遗传奠定了人格赖以生成的物质基础。 2、环境：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、人际关系以及个人体验等。 3、情境：人格是相对稳定的，但在不同情境中随条件改变而采取不同的态度与行为反应方式。 例题：下面关于人格的说法不正确的是（ ） A、完全由先天遗传决定 B、完全由后天环境造成 C、先天、后天共同作用 D、在

具体情景中与各种变式。（2）人格、情境与行为方式之间的关系 人格是相对稳定的，但在不同情境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。在不同的情境中，人格的表现可能会有很大的差异。例如，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，我们就很难通过一个人的人格对他的工作行为做预测，但如果情境压力比较小，员工则有更多的选择自己的行为方式的自由。

（3）人格具有稳定性。偶然表现出来的心理特征不构成人格。

（4）能力、智力的概念 能力：从事各种活动、适应生存所必须的且影响活动效果的心理特征的总和。在组织行为学中，能力决定了员工可以达到的绩效水平。能力分为智力和躯体能力。智力：一般的心理能力，是个体从事心智活动的要素，包括等多方面的能力。（5）常用的智力维度，躯体能力的概念 智力维度：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、空间认识能力和知觉能力。躯体能力：包括精力、体力、肢体灵活性、躯体平衡性等。越是不需要技术或越是机械性的工作，越需要躯体能力。

例题：下面属于智力维度的能力是（ ） A、语言能力 B、数学能力 C、平衡能力 D、知觉能力

（6）、智力结构的基本理论 查里斯·斯皮尔曼 观点：一般智力要素和特殊智力要素 瑟斯顿 观点：7种原始能力：词的理解、词的流畅性、计数、空间知觉、记忆、直觉速度、推理。吉尔福特 观点：智力三维度：智力操作的方式、内容、产品 加德纳 观点：智力是多元的

（6）能力与知识和技能的区别 知识和技能这两个概念和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。

例题：关于能力、知识和技能说法正确是（ ） A、知识是概括化的经验系统 B、技能是概括化的行为模式 C、能力是概括化的心理特征 D、能力能不断积累

（7）情绪的性质、表情以及情绪状态的特点

情绪的性质：情绪是一种复杂的高级心理活动，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，对事物抱有不同态度，这些态度的体验就是情绪，情绪具有两极性，一种情绪总可以找到它对立的一极。

表情的特点：情绪往往通过表情来表现，表情是情绪主观体验的外部表现形式。心理学家常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，面部表情最直接反应人的情绪状态，除此之外，身体表情和言语表情也在传递着情绪状态。

情绪状态的特点：情绪状态可分为心境、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。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。应激是指由于出乎意料的事情发生所引起的高度紧张的情绪状态。

例题：情绪的状态可以分为（ ） A、心境 B、激情 C、应激 D、情感

（8）态度的概念与相关的理论、态度与行为之间的关系、态度改变的影响因素

态度阿尔波特定义：态度是一种心理和神经的准备状态，它通过经验组织起来，影响着个人对情绪的反应。

态度克里赫定义：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。态

度弗里德曼定义：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。

态度的相关理论：1、条件作用论，认为态度是习惯，是通过学习的原理形成的。2、诱因论，认为一个人采取的态度受他对收益多少的考虑决定。3、认知一致论，认为人将采取符合他们总体认知结构的态度。

态度与行为之间的关系：人们的态度与行为有着非常紧密的关系，我们经常从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，他并不等于行为。通过态度预测行为的时候应该注意以下几个方面的因素：态度的特殊性水平、时间因素、自我意识、态度强度、态度的可接近性。

态度改变的影响因素：人们经常通过说服来改变他人的态度，说服成了改变他人态度的最有效的方法。影响说服的因素主要包括以下几个方面：说服者的因素（说服者的可信度和说服者的吸引力）、说服信息的因素（倡导态度和原有态度之间的差距、信息唤起的恐惧感、信息的呈现形式）、被说服者的因素（被说服者的人格、被说服者的心情、被说服者的介入程度、被说服者的自身免疫力、个体差异）、情景因素（预先警告、分散注意）。

例题：影响说服的因素中说服者的因素有（ ）A、说服者的可信度B、说服者的心情C、说服者的吸引力D、说服者的介入程度

（二）团体心理与行为

同学们应当重点掌握：团体的概念、类型和发展的五个阶段，同质性和异质性团体；团体规范的概念、分类和作用；团体压力和从众行为；团体凝聚力的概念和影响因素；社会懈怠、社会促进作用和群体思维等概念以及社会懈怠和群体思维的产生原因

（1）团体的概念、类型和发展的五个阶段，同

质性和异质性团体 团体的概念：两个或两个以上互相影响、互相依赖的人为了完成特定的目标而结合在一起的集合体，团体生活是人类生活最基本的方式。 团体的类型：从不同角度出发，可以将团体划分成不同类型。但在一般情况下，人们往往是根据组织的正式性把团体分为正式团体和非正式团体。正式团体又可以分为指挥团体、任务团体和团队；非正式团体又可以分为利益团体和联谊团体 团体发展的五个阶段：形成期：团体存在的目标、结构、从属关系尚不明确。冲突期：团体内存在比较大的冲突。规范期：经过一定时期的相互作用，团体的规范开始形成，团体的凝聚力也增强。产出期：这时团体开始发挥作用，成员们开始把注意力转向团体外部，转向任务，开始完成团体的目标。结束期：团体在达到目标后解散。 例题：在团体发展的（ ）时期，各派竞争力量形成一种试探性的平衡，开始以一种合作的方式组合在一起。 A、形成 B、冲突 C、规范 D、结束 同质性团体：团体的成员有很多共同的特点。同质性团体有两方面的优势：一是由于成员之间有较高的相似性且比较好相处；二是成员之间易于分享信息、较少发生冲突，更容易交流和合作。 异质性团体：团体的成员没有很多共同的特点。异质性团体有三方面的优势：首先，由于成员具备不同的背景、经验、人格和看待事物的方法，因而在进行团体决策时会提出更多的观点，因而有更高的决策质量；其次，由于拥有各种资源，例如多种知识和技能，因而可以有更高的绩效水平；最后，团体的成员更容易对团体固有的行为方式提出建议，从而促进团体的变革。（2）团体规范的概念、分类和作用 概念：为了保证团体目标的实现，任何一个团体都必须有制约其成员

的思想、信念和行为的准则和行为标准，这种每个成员都必须严格遵守的准则就是团体规范。 分类：正式规范（如各种规章制度、规则）和非正式规范 作用：1、控制成员的行为 2、提供评价标准 3、提供行为动力（3）团体压力和从众行为 团体压力：团体、团体规范会对每一个成员产生约束力，使其与团体保持一致性，服从团体利益，效劳于团体。 从众行为：心理学家阿希用实验证实了从众是人的一种基本行为倾向。影响个体的从众行为最重要的因素有：团体凝聚力、团体一致性和团体规模。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com