

上节课知识点回顾

《组织行为学》的研究内容：

- 1 个体行为：社会中的个人行为，即社会个体行为。
- 2 群体行为：人员规模较小，组织结构不甚复杂的人群集合体行为，如相对于山东财政学院而言的各个院系和处室的工作行为。
- 3 组织行为：人员规模较大，组织结构复杂的人群集合体行为，如山东财政学院的单位行为。

第二部分 个体行为

- 1重点和难点:

- (1) 知觉和归因
- (2) 价值观与态度
- (3) 工作激励

- 2重点难点解析:

- (1) 知觉和归因以及价值观和态度,就性质而言,它们属于社会文化和企业文化的范畴,居于理念层面,是形而上之物。
- (2) 工作激励则居于企业文化的手段层面,是形而下之物。

第一章 知觉与归因

- 本章重点:
- 1掌握社会知觉的概念、种类以及产生各种社会知觉偏差的形式。
- 2掌握归因的概念和基本理论，明确归因对人行为的重要影响。
- 3了解归因偏差以及产生的原因。

■ 第一节 人的知觉（社会知觉）（perception）



■ 一 知觉的定义

■ （一）国外学者

- 1 罗宾斯（Robins）：个体为了对自己所在的环境赋予意义而组织和解释他们感觉印象的过程。

- 2 Schermerhorn认为，人们对从周围获取的信息的选择、组织、理解、反思和反应的过程。感知是形成对自我、他人和日常生活体验的印象的一种方式。它在信息对人的行为起作用之前有一种浏览和过滤作用。

■ (二) 国内学者

- 1 杨锡山认为，当客观事物作用于人的感觉器官时，人脑就产生了反应。这种反应如果只属于事物的个别属性，就称为感觉。如果是对事物各种属性的各个部分及其相互关系的综合反应则称为知觉。知觉类似思维过程，是接受信息和评价信息的过程。人们将零星的、无序的信息（如语言、符号、形象等刺激）加以筛选、组织、归类，找出它们之间的关系，再赋予一定意义，指导人的行为。

- 2 陈国权认为，人对某个对象（如人、事物和环境等）的信息进行分析从而对其形成某种认识和判断的心理过程。
- 感觉与知觉的区别：案例说明。





- 二 知觉的种类及其过程

- (一) 种类

- 1 自然知觉：对自然世界的知觉

- 2 社会知觉：对社会对象的知觉。包括：

- (1) 对他人的知觉

- A 管理学意义：求贤

- B 社会学意义：寻找知己



■ (2) 对人际关系的知觉

案例：

- 某女士自恃在单位和处室是老资格，总是对新近人员“欺生”。有一次，一位新近人员是单位领导的至亲，她（未知详情）对其颐指气使，任意支使，结果这事被单位领导知晓后，她的日常工作便极难开展。……后来，该领导调离，该女士与这位新近人员便成为“死敌”。两人旷日持久的“博弈”由此拉开大幕……
- 分析：
- 屏弃“欺生”现象，提升文化修养，重视对人际关系的知觉，对于建构和谐人际关系与和谐社会意义重大。
- 子曰：“择可劳而劳之，又谁怨”。 《论语·尧曰》

在中国的组织和社会中重视人际关系知觉的原因：

A 中国社会的伦理性特征。

B 中国组织的伦理性特征。新时期我国民营企业组织的伦理性特征显著。

- (3) 对社会角色的认识和判断
- A 社会角色的多元性。
- B 职业角色的代表性。
- C 职业角色——社会个体外表特征和行为特征整合性特征。

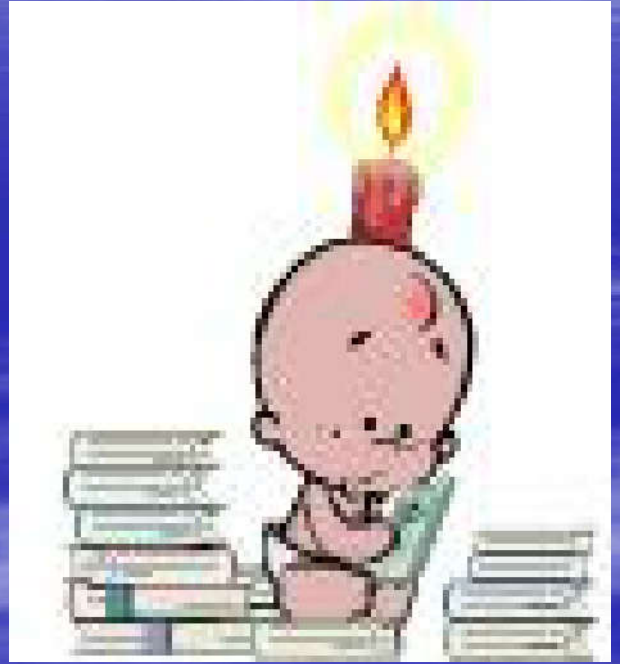


(4) 对自己的知觉



■ (二) 过程

- 1 注意 (attention) : 关注与自己息息相关的信息, 而忽略掉其他信息。
- 2 组织 (organization) : 将外在刺激信息分类、整理的过程。是什么
- 3 解释 (interpretation) : 为什么。即归因。
- 4 检索 (retrieval) : 把记忆库里面与当前刺激信息相似的信息一并调出。
- 5 判断 (judgment) 运用当前信息和调出信息作出评判。



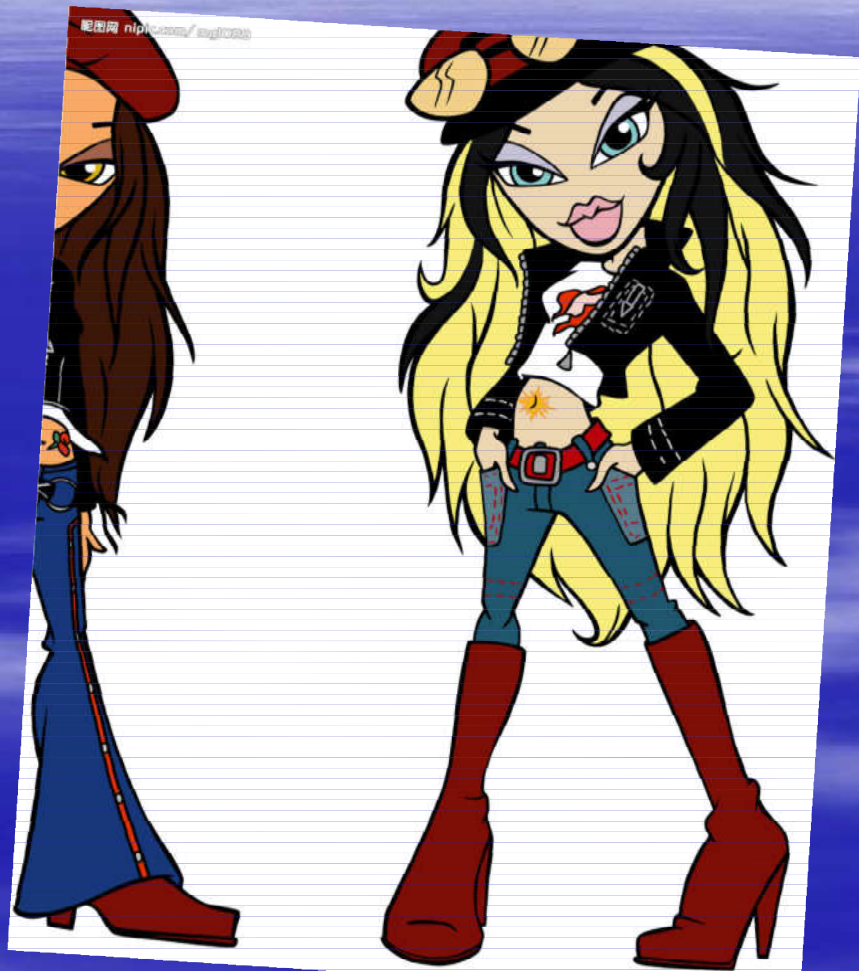
三 影响知觉的因素

- （一）知觉者的因素：它包括个性、价值观、态度、知识结构等个性因素的不同所造成的对他人认识上的不同。



(二) 知觉情境因素

- 知觉情境或环境也影响到人们的社会认知。



(三) 知觉对象的因素

知觉对象的年龄、相貌、背景、声音等都会影响他人对其的知觉。



■ 四 知觉偏差

■ (一) 知觉的选择性

- 人们在进行社会知觉时，总是对信息采取选择性，选择与自己或对某些事情进行评判 有价值的信息。



(二) 知觉的理解性

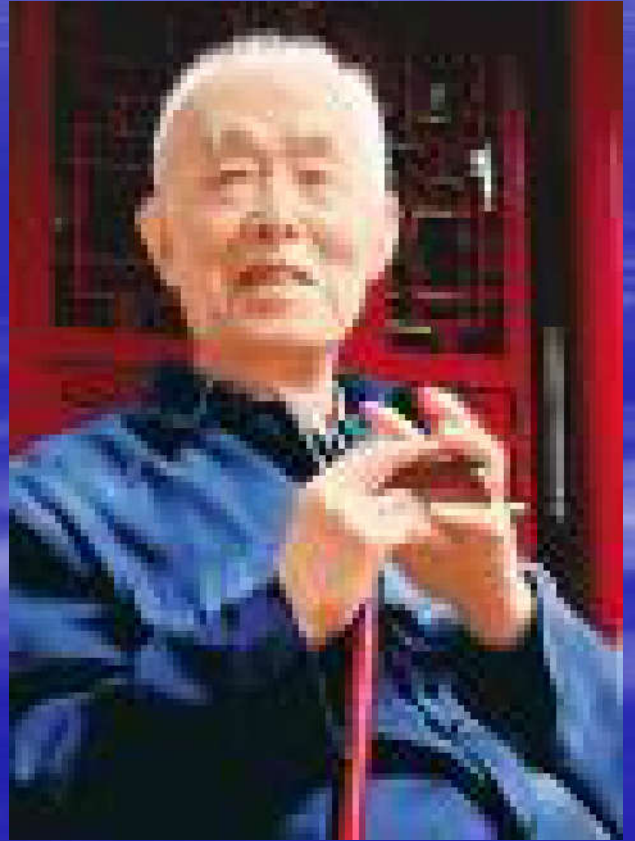
- 人们对实物本身蕴涵符号意义的理解，这是人作为高级动物区别于其他动物的重要文化特征。



(三) 知觉的恒常性

(社会刻板印象, stereotyping)

- 根据某人所在群体的特征来判断社会个体。即人们用固有的看法和态度来评判某人。
- 种族隔离主义时期的南非，白人对黑人的判断。
- 在我国，以貌取人是其典型的表现形式。



(四) 晕轮效应 (halo effect)

- 指依据人或事物某一方面的特征（如外貌、地位、成就、智力、颜色等）来形成对此人或事物的总体印象。所谓“一好遮百丑，一丑遮百好。”



(五) 对比效应 (contrast effect)

- 这种情形在招聘面试中表现得最为突出。



(六) 投射效应 (projection effect)

- 指人们根据自己个人的认识和想法来推断别人。也就是认为自己和别人一样。



(七) 知觉防卫 (perception defense)

人们对阻碍自己发展的信息或与自己看法不一致的信息，故意视而不见或将输入的信息加以歪曲。

- (八) 先入效应
(primary effect)：即首因效应，又称为第一印象效应。



(九) 近因效应 (recency effect)

- 人们有时会根据最近、最新的信息来对某个人或事物进行认知判断。

第二节 人的归因 (attribution)

- 一 归因的内涵
- 人们既会对某个对象进行认识判断，形成印象，还会深入探究某种行为或事情发生的原因，这称为归因。
- 二 归因理论 (attribution theory)
- 凯利(Kelly)的三度归因理论
- 凯利认为，人的行为究其原因主要是内因和外因造成的。凯利认为，人的行为最终是外因起作用，还是内因起作用，取决于三个维度。

(一) 一致性 (consensus)

- 指所有人都有类似行为。如果别人这样做，你也这样做，这说明一致性高，一致性高，则说明行为是由外因引起；如果别人不这样做，就你这样做，这说明一致性低，一致性低说明内因在起作用。



(二) 一贯性 (consistency)

- 指在所有不同的时间，某人都作出类似的行为。如果在所有不同时间你都是采取同一种行为，则说明，你一贯性较高，一贯性越高，则说明内因在起作用；反之，某种行为只是在某些时间采用，则是一贯性越低，这说明外因在起作用。



(三) 特殊性 (distinctiveness)

- 指个体在不同情况下是否表现出不同的行为。特殊性低也就是普遍性高，指你在任何情况下都是如此，这种情形是内因的作用；特殊性高也就是普遍性低，即仅在某种情形下如此，这种情况是外因的作用。



(四) 小结

- 行为一致性低，行为一贯性高，行为特殊性低（行为普遍性高），上述三种行为现象都是内因的作用。
- 行为一致性高，行为一贯性低，行为特殊性高，上述三种现象都是外因作用的结果。

二 归因偏差（归因过程特征）

（一）基本归因错误

fundamental attribution error

含义：人们在评价他人的行为时尽管有充分的证据支持，但人们总是倾向于将成功的因素更多的归为外部因素的影响，而将失败的因素更多的归于内部或个人因素的影响。

(二) 自我服务偏见 (self-serving bias)

含义：当人们在评价自己的行为时，有一种自我服务倾向，即成功了归因于自己的内在因素（能力强，非常努力等），失败了，则更多的归因于外部因素（工作难度大，运气差）。

第三节 提高知觉和归因准确性的途径

- 1 多角度获取信息。
- 2 多来源获取信息。
- 3 多个时间点获取信息。
- 1、2和3是告诉我们，兼听则明，偏信则暗。
- 4 理性的和系统地思考和辨别