

## 【补充考点】

### （一）正式群体的主要功能

正式群体是指具有正式社会结构，成员有明确地位与社会角色，并有相应权利与义务的群体，如学校的班级、机关的处室等。

群体是个人和社会的中介，群体的功能也表现在社会和个人两个方面，美国社会学家帕森斯曾提出群体具有 4 项功能：

- 1.适应环境，即群体与外界进行资源交流，并且保持与外界的平衡；
- 2.实现目标，即确定群体的目标，并使群体成员为达到目标而一起努力；
- 3.统一内部，即调整群体成员之间的关系，制定规范，使群体组织成为一个整体；
- 4.维持价值，群体往往形成一种潜在的价值形式，给成员的行为以动机和活力。群体对个人心理方面的功能主要表现在：获得安全感，获得归属感，获得社会支持。

### （二）团队建设

#### 1.心理契约

##### （1）概念

沙恩认为：套理契约是在组织中每个成员和不同的管理者，以及其他人与人之间，在任何时候都存在的没有明文规定的一整套期望。

##### （2）特点

相对于传统的工作合同而言，心理契约具有以下几个特点：

##### ①主观隐蔽性

心理契约本质上是主观的，以心理期望的方式埋藏在契约双方的内心深处，期望着对方去理解、估测。

##### ②不确定性

它会随着工作的社会环境以及个人心态的变化而发生变化。

##### ③双向性

心理契约是组织与组织成员之间建立的一种双向性的联系。一方面是员工对自己在组织中的权力，发展等方面的期望，另一方面是指组织对于员工忠诚，责任等方面的期望。

##### ④动态性

心理契约没有固定的模式与统一的标准，适用于一个组织的心理契约不一定适用于另一个组织。

#### 2.团队的心理功能

##### （1）归属感

成员所具有的一种自己属于团体的感觉，比如落叶归根就是个人归属感的体现。人们正是因为具有团体归属感，所以才会产生一系列独特的情感，比如民族情感，国家情感，甚至包括家庭情感。一个人不论在什么时候，什么地方，他都会寻找归属。

##### （2）认同感

认同感是指团体成员对一些重大事件与原则问题的认识与团体的要求相一致，个体往往把团体作为自己社会认同的对象。尤其是当情境不明确的时候，团体的认同感对个体的心理与行为具有的影响更大。

##### （3）社会支持

当个体的思想、行为符合团体的要求时，团体往往会加以赞许和鼓励，从而强化这种思想与行为，得到团体的社会支持是个体心理得以健康发展的重要条件。

#### 3.团队凝聚力的影响因素

## 天任考研

(1) 领导因素：民主型领导方式能使成员有充分表达自己意见的机会，成员有较强的参与意识，成员之间团结协作、互助友爱，因而有较高的凝聚力；而专制型和放任型领导方式则往往降低凝聚力。

(2) 团体的同质性：指团体成员之间的共同相似性。彼此相似就能相互吸引。

(3) 来自团体外部的压力能增强团体内部的凝聚力。

(4) 团体内部的奖励：一般认为集体奖励方式可能增强团体的凝聚力；而个人奖励方式可能增强团体成员之间的竞争力。

(5) 团体成员的荣誉感、成就感，归属感等集体主义精神能增强团体的凝聚力。

(6) 团体的规模、规范与风气：小团体往往凝聚力更强，有良好行为规范和团体气氛的团体凝聚力更高。

(7) 其他因素：团体成员的个性特征，思想觉悟、思想水平、思想方法、价值取向及宏观社会风气等也会影响团体的凝聚力。

### (三) 情绪管理

#### 1. 情绪劳动

##### (1) 概念

情绪劳动 (emotional labor) 的概念最早由霍奇德在《情绪管理的探索》一书中提出，随后，有许多学者对情绪劳动的内涵进行了不同的界定，综合这些定义，可认为情绪劳动是：为了获得一定报酬而对自己的情绪进行控制，以营造出公众可以看到并接受的面部表情和身体动作的劳动过程。

##### (2) 策略

长时间的情绪劳动，可能会导致一些不良后果，比如情感耗竭、去人格化和工作满意度降低。需要运用一些策略进行情绪管理以降低对身心健康的损害。

①表层扮演：个体通过抑制自身真实情绪或伪造情绪表达来使之符合工作的需要。

②深层扮演：个体对情境重新评估，或者聚焦于正面事件结果等方法改变内心认知，从而从内部体验到与组织要求相一致的情绪。

③表达自然情绪：会带给顾客真诚的感受，发自内心的真诚往往也是服务优质的标志。

#### 2. 工作倦怠

##### (1) 概念

工作倦怠 (job burnout) 也称职业倦怠、工作耗竭，马斯拉奇将其定义为：在以人为服务对象的职业领域中，个体的一种情感耗竭、去人格化和个人成就感降低的症状。

##### (2) 维度

马斯拉奇等编制了工作倦怠量表 (MBI)，从三个维度测量工作倦怠。

①耗竭 (exhaustion)：个体的心理资源被耗尽的感觉；

②疏离 (cynicism)：个体产生的对工作多个方面的一种消极的、冷漠的或与工作极度分离的反应；

③无效能感 (inefficacy)：自我效能感低、缺乏成就感等几个方面的综合。

### (四) 商业组织中采用的培训方式

1. 专题讲授。知识体系较系统，集中学习，信息量大，这是目前企业培训采用最多的一种培训方式，但这种培训方式类似于填鸭教学，学员很难在短时间内全盘掌握学习内容，需要通过培训需求分析、培训管理、培训评估、培训效果落实等系统的工作提升培训效果。

2. 角色情景演练。进入角色实施培训，身临其境，可亲身体验所处角色的特点，加深学习印象，提高培训主动性，可与实际工作进行很好的结合，但耗时较长，如果设计不合理，管理过程不当，培训效果也会大打折扣。此种培训方式可独立进行，也可与其他培训方式相结合。

3.案例培训。通过案例讲解、分析，学习到知识，方法等，增强分析问题解决问题的能力，以及系统思考的能力。目前很多培训师在培训时，案例大多来源于企业外部的案例，如能通过提炼企业内部典型案例进行案例培训方式，可达到统一企业理念，判断标准和行为流程，提升实战能力的效果。

### （五）人员招聘

1.人员招聘基本原则：公开、平等、择优。

2.人员招聘的主要形式：

（1）内部选拔：提拔晋升、工作调换、工作轮换、人员重聘；

（2）外部招聘：广告媒介、院校预定、人才交流、中介机构。

3.人员甄选常用方法：心理测验、知识考试、情景模拟、面试。

4.性格——职业匹配理论

美国心理学家霍兰德根据人的性格特征与职业选择的关系，提出了性格——职业匹配理论，把性格划分为6种类型，不同的性格在职业选择上有明显的差异。

（1）实际型：害羞，不重社交，重物质与实际利益，自然、实践、稳定、节俭，重具体事情，缺乏洞察力。适合从事各类工程（机械，电工技术、司机）及农牧渔业等。

（2）调查研究型：分析、谨慎、批评，好奇、独立、聪明、内向、内省，精确、有理解力、本分，缺乏领导才能。适合从事数、理、化等各类学科研究及计算机操作。

（3）艺术型：缺乏条理，想象力丰富，理想主义、冲动，易动情，独立，有创造力等。适合从事艺术、音乐、戏剧、语言学和写作。

（4）社会型：仁慈、友谊，慷慨、助人，活跃、协作、善社交，理想主义，负责任等。适合从事教育、医疗、服务、社工及社会科学工作。

（5）企业型：支配与领导，冒险，雄心与竞争，自信而精力旺盛，好表现自己，注重政治与经济成就。适合经理、管理、营销、政府官员律师及政治科学等。

（6）传统或常规型：随和与顺从，自我约束，拘谨、坚持不懈、实事求是，想象力差，喜欢有条理、稳定、有序的环境。适合会计、出纳、统计、审计，文秘、行政办事、外贸职员等。

## 【主要参考书目】

- [1]程正方.《现代管理心理学（第5版）》[M].北京：北京师范大学出版社，2015.
- [2]程正方.《现代管理心理学（第4版）》[M].北京：北京师范大学出版社，2009.
- [3]朱永新.《管理心理学（第3版）》[M].北京：高等教育出版社，2014.
- [4]王垒.《组织管理心理学》[M].北京：北京大学出版社，1993.
- [5]苏东水.《管理心理学（第5版）》[M].上海：复旦大学出版社，2013.
- [6]斯蒂芬·罗宾斯.《组织行为学（第16版）》[M].北京：中国人民大学出版社，2016.
- [7]弗雷德·鲁森斯.《组织行为学（第11版）》[M].北京：人民邮电出版社，2009.
- [8]刘永芳.《管理心理学（第2版）》[M].北京：清华大学出版社，2016.
- [9]斯蒂芬·罗宾斯.《管理学（第13版）》[M].北京：中国人民大学出版社，2017.
- [10]斯蒂芬·罗宾斯.《管理学（第11版）》[M].北京：中国人民大学出版社，2012.
- [11]刘永芳.《管理心理学》[M].北京：清华大学出版社，2008.
- [12]王晓钧著.《管理心理学（第2版）》[M].北京：高等教育出版社，2014.
- [13]车丽萍.《管理心理学（第2版）》[M].武汉：武汉大学出版社，2016.