

# 全国 2016 年 4 月高等教育自学考试

## 《管理心理学》

课程代码：00163

### 一、单项选择题（本大题共 30 小题，每小题 1 分，共 30 分。）

1. 企业管理过程主要包括两个系统：社会技术系统和（ ）。

- A. 社会决策系统
- B. 社会管理系统
- C. 社会心理系统
- D. 社会咨询系统

【答案】C

【解析】企业管理过程主要包括两个系统：一是社会技术系统, 这是由物质资料结构和劳动力结构组成的；二是社会心理系统，即指生产过程中个人与他人之间相互交往而形成的个体心理、团体心理与组织心理、领导心理等。故选 C。

1-41

2. 心理测验的有效性与真确性是指（ ）。

- A. 信度
- B. 可靠度
- C. 效度
- D. 可信度

【答案】C

【解析】效度是指整个测验的有效性与真确性，即该测验工具能够真正与有效地测出某种心理品质与特性。注意区分信度的概念，信度是指测验工具可靠性或可信性程度。故选 C。

1-60

3. 对某一个体、某一团体或组织在较长的时间里连续进行观察、调查、了解，从而研究其心理活动发展变化整个过程的一般规律，是管理心理学研究方法中的（ ）。

- A. 观察法
- B. 个案法
- C. 调查法
- D. 实验法

【答案】B

【解析】个案研究法也称案例研究法或案例分析法。这是一种从个别到一般的研究方法，是对某一个典型个人、团体或组织在较长时间里进行连续、深入、具体的调查，从而研究其心理活动发展变化整个过程的一般规律的研究方法。故选 B。

1-60

4. 法国著名管理学家亨利·法约尔认为所有工业企业中都存在六大类企业经营活动，其中他认为最重要的职能之一是（ ）。

- A. 技术
- B. 商业
- C. 管理
- D. 财务

【答案】C

【解析】法约尔认为企业经营中的管理活动是最重要的职能之一。

2-68

5. 韩非在《八经》篇提出：“凡治天下，必因人情。人情者，有好恶，故赏罚可用。”这句话指出了管理理论的哲学基础是（ ）。

- A. 管理问题
- B. 生产问题
- C. 人性问题
- D. 人事问题

【答案】C

【解析】人性问题是管理理论的哲学基础。故选 C。

2-62~63

6. 美国心理学界公认的工业心理学的创始人是（ ）。

- A. 斯科特
- B. 梅奥
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】D

【解析】美国的心理学家雨果·闵斯特伯格在 1912 年出版了《心理学与工业效率》一书，为工业心理学的诞生与发展开辟了广阔的领域，由于他工业心理学创立所起的作用，被后人誉为“工业心理学之父”。

1-53~54

7. 有一种最简单的心理现象是事物的个别属性在人脑中的反映，但它保证了机体与环境的信息平衡，是一切较高级、较复杂的心理现象的基础。它是指（ ）。

- A. 知觉
- B. 感觉
- C. 印象
- D. 归因

【答案】B

【解析】感觉是事物的个别属性在人脑中的反映，它是最简单的心理现象，但它保证了机体与环境的信息平衡，是一切较高级、较复杂的心理现象的基础。知觉是人脑对当前直接作用于感觉器官的客观事物的整体反映；归因是指观察者对他人和自己的行力进行分析、解释、预测和判断，并理解自己和他人行为成败原因的方式与过程。故选 B。

3-80

8. 在知觉的过程中，人们不是孤立地反映客观事物的个别属性，而是反映事物的整体特性，这就是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】A

【解析】知觉的整体性是指知觉过程中，人们不是孤立地反映客观事物的个别属性，而是反映事物的整体特性；知觉的选择性是指客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要选择少数

事物作为知觉对象；知觉的理解性是指人在知觉过程中，不是被动地把知觉对象的特点登记下来，而是以过去的知识经验为依据，力求对它做出某种解释，使其具有一定的意义，并用词标志出来(命名)；知觉的恒常性是指当知觉条件在一定范围内发生变化时，人对该对象的知觉保持相对不变。故选 A。

3-84

9. 俗话说：“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为，这里所说的是社会知觉中的（ ）。

- A. 自我知觉
- B. 对他人的知觉
- C. 角色知觉
- D. 人际知觉

【答案】B

【解析】对他人的知觉主要是指通过人的外部特征，进而取得对他人的动机、情感、意图等内心世界的认识。俗话说“听其言，观其行，而知其人。”这就是说，我们认识一个人要根据他的言论和行为。故选 B。

3-86

10. 大脑中的一种心理潜能，以抽象思维能力为核心，包括感知能力、观察力、记忆力、想象力、注意力等诸因素的有机结合，称为（ ）。

- A. 智力
- B. 能力
- C. 感觉
- D. 知觉

【答案】A

【解析】智力是大脑的一种心理潜能，是以抽象思维能力为核心的，包括感知能力、观察力、记忆力、注意力等诸因素的有机结合；能力是智力在一定条件下被开发和发展的一种心理特征，是指人顺利地完一定活动所具备的稳定的个性心理特征；感觉是事物的个别属性在人脑中的反映；知觉是人脑对当前直接作用于器官的客观事物的整体反映。故选 A。

4-98

11. 按能力的倾向划分，有一般能力和（ ）。

- A. 特殊能力
- B. 个人能力
- C. 认知能力
- D. 创造能力

【答案】A

【解析】按能力的倾向划分，有一般能力和特殊能力。其中, 特殊能力是指在某些专业和特殊职业活动中表现出来的一般能力(智力)的某此特殊方面的独特发展。故选 A。

4-100

12. 不同的气质类型具有不同的行为特征，表现为活泼好动、敏捷、注意力易转移，兴趣易变换的气质类型是（ ）。

- A. 粘液质
- B. 胆汁质
- C. 多血质
- D. 抑郁质

【答案】C

【解析】气质类型为多血质的人活泼好动，敏捷，喜交往，注意力易转移，兴趣易变换，具有外倾性。适宜从事社交工作、外交工作、管理人员、律师、记者、演员、侦探等需要有表达、活动与组织力的工作。故选 C。

4-108

13. 20 世纪 50—60 年代先后出版了《管理的实践》、《管理效果》、《有效的管理者》等著作，提出目标管理概念的管理学家是（ ）。

- A. 马斯洛
- B. 德鲁克
- C. 梅奥
- D. 法约尔

【答案】B

【解析】美国管理学家德鲁克在 20 世纪 50—60 年代先后出版了《管理的实践》（1954 年）、《管理效果》（1964 年）、《有效的管理者》（1966 年）等著作，提出“目标管理”概念。故选 B。

5-122

14. 强调员工参与目标设置，通过上下级共同制定企业目标，使个人从中受到激励，愿意为实现目标而努力，并检验目标实施与评估目标结果的过程是管理学中的（ ）。

- A. 质量管理
- B. 目标管理
- C. 过程管理
- D. 全面管理

【答案】B

【解析】目标管理是在目标设置理论的基础上发展起来的，它强调员工参与目标设置，通过上下级共同制定企业目标，使个人从中受到激励，愿意为实现目标而努力，并检验目标实施与评估目标结果的过程。故选 B。

5-122

15. 弗鲁姆的期望理论强调，要调动、保持人的工作积极性，管理者必须正确处理好三类关系：个人努力与工作成绩的关系、工作成绩与奖励的关系以及（ ）。

- A. 奖励与满足他人需要的关系
- B. 奖励与满足社会需要的关系
- C. 奖励与满足组织需要的关系
- D. 奖励与满足个人需要的关系

【答案】D

【解析】弗鲁姆的期望理论强调，要调动、保持人的工作积极性，管理者必须正确处理好三类关系：职工个人努力与工作成绩的关系（提高职工的期望水平）、职工的工作成绩与奖励的关系（提高关联性的认识）以及解决对职工的奖励与满足个人需要的关系（提高效价水平）。

5-133

16. 在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的信念系统，称为（ ）。

- A. 心理压力
- B. 组织承诺
- C. 心理契约
- D. 组织忠诚

【答案】C

【解析】心理契约的概念是由施恩等首先提出的，阿戈瑞斯将心理契约定义为：“员工和组织对于相互责任的期望。”后来有的学者强调：“心理契约是员工对于组织责任和自己对责任和义务的认知，进一步将心理契约解释为，在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的一种信念系统。”

6-142

17. 卢梭索根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为 4 种类型。其中，心理契约时间长、绩效要求不明的是（ ）。

- A. 交易型
- B. 过渡型
- C. 平衡型
- D. 关系型

【答案】D

【解析】卢梭索根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为 4 种类型：交易型（心理契约时间短、绩效具体明确）、过渡型（心理契约时间短、绩效具体不明）、平衡型（心理契约时间长、绩效具体明确）、关系型（心理契约时间长、绩效具体不明）。

6-143

18. 若 K 团体的团体目标与组织目标相去甚远，则 K 团体凝聚力与生产效率之间（ ）。

- A. 成正相关
- B. 成负相关
- C. 没有关联
- D. 关系不确定

【答案】B

【解析】如果团体目标与组织目标一致，则凝聚力与生产效率之间成正相关；反之，则凝聚力与生产效率成负相关。

7-159

19. 某企业两个部门的领导，在私人聚会中商议两部门协商合作的事宜。这种沟通方式是（ ）。

- A. 向上沟通
- B. 向下沟通
- C. 平行沟通
- D. 垂直沟通

【答案】C

【解析】从组织结构和流动方向上讲，有上向、下向、平行沟通三种方式。上向沟通是团体成员通过组织系统直接向团体领导者或高级领导者汇报情况、反映意见。下向沟通主要团体领导者、管理者对职工进行的信息沟通。平行沟通是指在组织系统中，层次相当的个人及团体（不同部门）之间所进行的信息传递和交流。既可用正式沟通的方式，如团体内部的协商会、联席会议、调度会议，团体外部的公函来往、谈判与协商会等，也可用非正式沟通的方式，如私人聚会交谈、娱乐式的沟通等。

7-170

20. 大学生小王毕业求职，有 2 家企业提供的职位都很理想，小王感到左右为难，只能取舍一个。这种冲突形式是（ ）。

- A. 双趋式冲突
- B. 趋避式冲突
- C. 双避式冲突
- D. 多重趋避式冲突

【答案】A

【解析】双趋式冲突，即指一个人想同时达到两个都喜欢的目标，但又不可兼得，只能取一个舍一个，造成左右为难的冲突形式。

7-202

21. 认为企业组织在进化过程中一般会经历五个阶段：创业管理阶段、个人管理阶段、职业管理阶段、行政性组织管理阶段，矩阵式管理阶段，这种组织理论是（ ）。

- A. 古典组织理论
- B. “交叠群体”组织理论
- C. 行为组织理论
- D. 组织生命周期论

【答案】D

【解析】组织生命周期理论是由美国颇具规模的工业心理咨询公司提出的。这种理论认为组织在进化过程中，一般要经过五个阶段，即创业管理阶段、个人管理阶段、职业管理阶段、行政性组织管理阶段和矩阵式管理阶段。故选 D。

8-211

22. 在组织中，某员工既与所隶属的职能部门保持组织与业务上的联系，又参加项目小组的工作。那么，这名员工所在的组织结构是（ ）。

- A. 职能式组织结构
- B. 事业部式组织结构
- C. 矩阵式组织结构
- D. 直线职能式组织结构

【答案】C

【解析】矩阵式组织结构使同一名员工既同原职能部门保持组织与业务上的联系，又参加产品或项目小组的工作。

8-215

23. 伯恩斯和史托克的组织理论，把适应于不同环境的组织结构划分为（ ）。

- A. 有机组织与无机组织
- B. 平行组织与垂直组织
- C. 有机组织与机械组织
- D. 垂直组织与扁平组织

【答案】C

【解析】伯恩斯和史托克经过研究，把适应于不同环境的组织结构划分为两类：机械的和有机的。

8-211

24. 在实际的组织管理中，强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难的领导方式是（ ）。

- A. 独裁专制型
- B. 经济保健型
- C. 协同合作型
- D. 支持帮助型

【答案】D

【解析】领导方式不同往往会形成不同的组织行为模式，典型的有如下四种：（1）独裁专制型；（2）经济保健型；（3）支持帮助型；（4）协同合作型。其中,支持帮助型的特点是强调创造条件、交互关系、关心推动员工成长、支持帮助员工克服困难。故选 D。

10-249

25. 企业形象评估的三个主要评价指标是（ ）。

- A. 认知度、知名度和评价度
- B. 认知度、广告接触度和评价度
- C. 知名度、广告接触度和影响力
- D. 认知度、知名度和影响力

【答案】B

【解析】企业形象评估的三个主要评价指标是认知度、广告接触度和评价度。故选 B。

9-238

26. 及时表扬或奖励与组织文化相一致思想和行为，及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为，体现了组织文化建设心理机制中的（ ）。

- A. 重视心理强化
- B. 激发从众心理
- C. 培养认同心理
- D. 注意心理定势

【答案】A

【解析】重视心理强化就是及时表扬或奖励与组织文化相一致的思想和行为，及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为。故选 A。

9-235

27. 明茨伯格将组织中的领导角色归纳为 3 个方面共 10 种。其中，谈判者属于（ ）。

- A. 人际关系角色
- B. 信息传递角色
- C. 决策制定角色
- D. 组织协调角色

【答案】C

【解析】人际关系角色有名誉领导、领导人和联络者；信息传递角色有监听者、传播者和发言人；决策制定角色有企业家、危机管理者、资源分配者和谈判者。故选 C。

10-246

28. 一个人在与他人交往过程中，影响和改变他人心理和行为的能力是（ ）。

- A. 影响力
- B. 领导力
- C. 权力
- D. 吸引力

【答案】A

【解析】影响力是一个人在与他人交往过程中，影响和改变他人心理和行为的能力。故选 A。

10-246

29. 认为领导者的品质来源于生理遗传，是先天具有的，且领导者只有具备这些特质才能成为有效的领导者，这种理论是（ ）。

- A. 领导作风理论
- B. 领导行为理论
- C. 领导特质理论
- D. 领导权变理论

【答案】C

【解析】传统特质理论认为领导者的品质来源于生理遗传，是先天具有的，且领导者只有具备这些特质才能成为有效的领导者。故选 C。

10-254

30. 主管能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量称为（ ）。

- A. 管理幅度
- B. 人员比例
- C. 管理层次
- D. 组织规模

【答案】A

【解析】组织中每个主管人员能够直接有效地指挥和监督的下属人员的数量即控制跨度，也称为管理幅度。故选 A。

8-213

## 二、多项选择题(本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。)

31. 为了有效地进行管理，法约尔提出了 14 条管理原则，其中包含（ ）。

- A. 秩序
- B. 公平
- C. 纪律性
- D. 创造性
- E. 专业化分工

【答案】ABCDE

【解析】为了有效地进行管理，法约尔提出了 14 条管理原则：（1）专业化分工；（2）权力与责任；（3）纪律性；（4）命令的统一；（5）指挥的统一；（6）个人利益服从整体利益；（7）公正合理的报酬；（8）集权制；（9）阶层或等级系列；（10）秩序；（11）公平；（12）保持职工的稳定；（13）创造性；（14）团结与集体精神。故选 ABCDE。

2-68

32. 德国教育家、哲学家斯普兰格(E. Spranger)从人类社会文化生活与价值取向的角度，把性格划分为各种类型，其中包括（ ）。

- A. 理论型
- B. 经济型
- C. 审美型
- D. 宗教型
- E. 权力型

【答案】ABCDE

【解析】德国教育家、哲学家斯普兰格在《生活方式》一书中，从人类社会文化生活与价值取向的角度，把性格分为 6 种类型：理论型、经济型、审美型、宗教型、权力型、社会型。故选 ABCDE。

4-115

33. 每个组织都有自己特定的组织文化。组织文化的物质文化层包括（ ）。

- A. 工作制度
- B. 企业面貌
- C. 产品的外观和包装
- D. 技术工艺设备特性
- E. 纪念物

【答案】BCDE

【解析】物质文化层包括四个方面：企业面貌、产品的外观和包装、技术工艺设备特性和纪念物。故选 BCDE。

9-229



34. 心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反应过程。心理过程具体可分为（ ）。

- A. 激励过程
- B. 认知过程
- C. 情绪与情感过程
- D. 沟通过程
- E. 意志过程

【答案】BCE

【解析】心理过程即心理活动过程，是人脑对客观世界动态的反映过程，心理过程可分为：（1）认识过程——也称认知过程；（2）情绪与情感过程；（3）意志过程。故选 BCE。

1-42

35. 根据知觉所反映的客观对象不同，可将知觉分为对人的知觉和对物的知觉。其中，对物的知觉包括（ ）。

- A. 空间知觉
- B. 时间知觉
- C. 运动知觉
- D. 自我知觉
- E. 人际知觉

【答案】ABC

【解析】对物的知觉的种类有空间知觉、时间知觉、运动知觉；社会知觉的种类有对他人的知觉、自我知觉、角色知觉、人际知觉。故选 ABC。

3-80

### 三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述有效管理的心理依据与原则。

答：

- （1）社会认知原则；（1 分）
- （2）心向一致（目标管理）原则；（1 分）
- （3）心理动力性（激励）原则；（1 分）
- （4）信息沟通原则；（1 分）
- （5）人际关系协调的原则。（1 分）

1-48

37. 简述维系团体生存与发展的基本条件。

答：

- （1）团体成员有共同的目标；（1 分）
- （2）为了实现团体的目标，团体必须有共同遵守的规范和规则；（1 分）
- （3）团体要满足各个成员的归属感，每个成员都意识到其他成员的存在，也意识到成员之间有互动作用、相互依存、有感情联系；（1 分）
- （4）团体有一定的结构，每个成员有一定的地位，扮演一定的角色，执行一定的任务，有一定的权利和义务；（1 分）
- （5）团体成员之间有工作、信息、思想、感情上的沟通与交流。（1 分）

7-153

**38. 简述组织形象的功能。**

答：

- (1) 规范与导向功能；（2 分）
- (2) 凝聚与整合功能；（1 分）
- (3) 激励功能；（1 分）
- (4) 辐射功能。（1 分）

9-236

**39. 简述强化管理的主要原则。**

答：

- (1) 要依照强化对象的不同采用因人而异的原则；（1 分）
- (2) 小步子前进，分阶段设立目标与强化的原则；（1 分）
- (3) 及时反馈的原则；（1 分）
- (4) 不固定时间、频率、间隔的强化原则；（1 分）
- (5) 正强化比负强化更有效的原则。（1 分）

5-137

**40. 简述职业倦怠与心理压力的缓解方法。**

答：

- (1) 改变产生职业倦怠的应激源；（2 分）
- (2) 提升自我效能感水平，改善自我的应激能力；（2 分）
- (3) 重视情商管理，建立 EAP 系统，开展员工帮助计划。（1 分）

6-148

**四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）**

**41. 论述考核与评价领导者的原则和具体方法。**

答：

- (1) 原则：
    - ①自我述职、群众评议、领导考查三结合的原则；（1 分）
    - ②定性与定量相结合的原则；（1 分）
    - ③主要与次要相结合的原则；（1 分）
    - ④静态与动态相结合的原则；（1 分）
    - ⑤稳定与发展相结合的原则；（1 分）
    - ⑥察言观行，以行为主的原则。（1 分）
- （注：每点 1 分，答对任意 5 点得 5 分）

(2) 方法:

- ①目标考评法。根据预先设定的领导行为目标进行考评, 考查目标实施的进度、措施及实现程度; (1 分)
- ②群众测评法。通过走访, 座谈、投票、问卷等方式, 调查了解群众对领导者的工作表现和工作成绩的反应和评价, 在充分掌握和综合分析群众意见的基础上对领导者做出相应的评价; (1 分)
- ③专家评估法。由具有专业知识和经验的人对领导者进行测评; (1 分)
- ④情景模拟考评法。把被考评者置于一个模拟的工作环境中, 要求他按照给定的条件进行模拟操作, 以此来观察他们的行为方式心理素质、反应能力等; (1 分)
- ⑤调查研究法。既是领导测评的基本过程, 又是领导测评的基本方法; (1 分)
- ⑥比较测评法。通过比较考查领导者效率效益和效果, 分为纵向比较和横向比较; (1 分)
- ⑦统计分析法。将领导活动及其效果用指标表示出来, 运用数学方式, 建立数学模型, 对各种数据及资料进行数理统计和分析; (1 分)
- ⑧自我述职法。由领导者本人对领导活动的绩效和问题进行分析总结, 并将基本结果向测评者汇报的一种自我鉴定法。(1 分)

(注: 每点 1 分, 答对任意 5 点得 5 分)

10-267~269

#### 42. 联系实际谈谈工作设计的主要内容及具体设计方法。

答:

(1) 工作设计的主要内容: 工作内容、工作职责、工作关系、工作结果和工作结果的反馈。(2 分)

(2) 具体方法:

①针对工作内容的设计方法:

- a. 工作职务轮换。将员工定期地从一种工作岗位轮换到另一种工作岗位, 以使员工对不同的工作有更多的了解, 并改变员工长期从事一种单一工作的枯燥乏味的感觉, 达到提高生产效率的目的; (1 分)
- b. 工作扩大。扩大员工的工作范围或领域, 增加工作内容, 以改变员工对常规性的、重复性的简单工作感到单调乏味的状况, 以改善工作和生活质量; (1 分)
- c. 工作丰富化。工作的纵向扩大, 增大员工在工作计划、决策参与、进度控制乃至考评奖励方面的内容, 使其介入到工作的管理之中, 增大其工作自主性, 以获得成就感、责任感和得到认可的满足感。(1 分)

②工作时间设计方法:

- a. 弹性时间制。给予员工在上下班时间上一定的自由处理权; (1 分)
- b. 压缩周工作时间。每周工作 4 天, 一天 10 小时。员工每周的工作时间仍然保持 40 小时; (1 分)
- c. 32 小时工作制。每周工作日减少到 4 天, 每天仍保持 8 小时工作时间; (1 分)
- d. 工作分享。适用于一些任务繁重的工作和不能坚持全日制上班的特殊员工, 两个或更多员工一起负责同一项工作, 通过平均分担的方式来共同完成正常的每周 40 小时工作时间; (1 分)
- e. 电子办公。员工在家处理工作并把工作结果通过电子方式传送到公司。(1 分)

8-218~220

**五、案例分析题（本大题共 1 小题，共 15 分。）**

43. 案例：美国社会心理学家河希给被试者看一张列有 5 种品质的表格(聪明、灵巧、勤奋、坚定、热情)，要求被试者想象一个具有这 5 种品质的人。被试者普遍把具有这 5 种品质的人想象为一个理想的友善的人。然后，他把过表格中的热情换为冷酷，再要求被试者根据这 5 种品质(聪明、灵巧、勤奋、坚定、冷酷)，再想象出一个适合的人。结果发现，被试者普遍推翻了原来的形象，而产生了一个完全不同的形象。

结合案例资料回答：

**（1）上述实验证明了何种心理效应？**

**（2）这种效应对我们的社会生活和工作有什么启迪意义？**

答：

（1）实验证明了晕轮效应的存在。晕轮效应是一种社会认知偏差现象，指在人际知觉中形成的以点概面或以偏概全的主观印象。（2 分）我们在观察某个人时，对于他的某种品质或特征有清晰明显的知觉，由于这一品质或特征从观察者的角度看非常突出，从而掩盖了对这个人其他品质或特征的知觉。这表明，热情、冷酷的品质起着晕轮作用，影响了对一个人的总体印象。（3 分）

3-93

（2）晕轮效应的存在，往往是个体在掌握有关知觉信息很少的情况下就做出总体判断的结果，或是只是从自己的偏好出发，带着个人偏见去衡量别人的结果。（2 分）管理者了解和研究晕轮效应，有助于克服以偏概全的思想方法，有助于了解他人产生这种偏向的原因，这对知人善任，防止以貌取人有积极意义。

（4 分）另外，有意识地培养并发扬自己的优良品质，如“热情”、“正直”、“勤奋”等，可以给人以好感，从而弥补自己个性品质中的不足，这对于建立良好的人际关系是有利的。（4 分）

3-94