

很多人都觉得要挑选员工的性格，再培养他的能力。其实，能力和性格都是可以培养的，而且用时不长。你完全可以把一些不必要的成本付出，从招聘环节拿出来，用在培训上。

具体怎么做？首先，**你可以把员工的任务分解，找到和人格高相关的情境，这有个术语，叫任务人格化。**然后，你可以在明确性、一致性、约束性，还有严重性上下功夫，制造强情境，帮助他改善性格。

比如，当你发现一个人创新性不足时，你就可以要求他：别人想一个方案，你要想三个，而且把它纳入考核范畴。

2011年，我和某超市合作了一个项目。他们发现，收银员亲和度不高。我们当时就把一名收银员可能遇到的冲突性情境全都罗列了一遍，然后制定了统一的、简单的应对规范。比如有一条，就是不管怎么着，都要保持微笑。然后把所有规范都纳入考核。半年时间，改善非常明显。

好，说了这么多，回到我们的原点。性格都不是一成不变的。只有当你认识到，这些最底层的、看似不变的东西都很复杂，你才能认识到管理的复杂性。

划重点

添加到笔记

- 1) 即便是成年人，他的个性也可以改变；
- 2) 改变个性的关键，是情境的强度；
- 3) 企业如果希望完善员工的个性，可以从情境强度的四个维度下手：明确性、一致性、约束性、严重性。



李育辉

以上是组织行为学的第三讲，我给你提一个小问题：你觉得，情境强度理论对于世界观的改善有没有帮助？欢迎给我留言。



← 前一篇

留言精选

课堂笔记

提交留言可与专栏作者互动

Aa
字号



写留言



24



请朋友读