



东南大学软件学院



# 组织行为学（二）

个体行为与情商



2019年10月21日 南京九龙湖

检查上次课后的作业完成情况

---

# 上次课程关键词

---

1. 学习三阶段：理论学习、经验学习、理性认知
  2. 个体、群体、组织
  3. 职业生涯、团队工作技能
  4. 学习、体验、实践、习惯
-

## 课后作业

---

1. 准备好“一分钟的自我介绍”，练习十次以上。
  2. 用一句话表达你学习本课程的“目标”。
  3. 练习组织小组讨论与体验式学习的方法。
  4. 自己找一个主题，反复练习“学习三阶段”方法。
-

# 拼图游戏

---

# 拼图游戏

---

- 请大家在25分钟内完成拼图游戏
  - 请边做边想：我们在游戏过程中学到了什么（至少2点）？
  - 先各组派出1名观察员到前面，阅读理解任务单
  - 各组再选出2名计划员，一起来阅读任务单与图形
  - 其余各位作为操作员
-

# 游戏所得体会分享

---

➤ 作为操作员

➤ 作为计划员

➤ 作为观察员

认识自己，认识他人

---



# 识人趣事

---

- 某日，李鸿章带了三个人拜见曾国藩，请曾国藩给他们分派职务。恰巧曾国藩散步去了，李鸿章示意让那三个人在厅外等候，自己去到里面。不久，曾国藩散步回来，李鸿章禀明来意，请曾国藩考察那三个人。曾国藩摇手笑言：“不必了，面向厅门，站在左边的那位是个忠厚人，办事小心谨慎，让人放心，可派他做后勤供应一类的工作；中间那位是个阳奉阴违，两面三刀的人，不值得信任，只宜分派一些无足轻重的工作，担不得大任；右边那位是个将才，可独当一面，将大有作为，应予重用。”
  - 李鸿章很是惊奇，问：“还没用他们，老师您如何看出来的呢？”曾国藩笑着说：“刚才散步回来，在厅外见到了这个人。走过他们身边时，左边那个态度温顺，目光低垂，拘谨有余，小心翼翼，可见是一小心谨慎之人，因此适合做后勤供应一类只需踏实肯干，无需多少开创精神和机敏的事情。中间那位，表面上恭恭敬敬，可等我走过之后，就左顾右盼，神色不端，可见是个阳奉阴违，机巧狡诈之辈，断断不可重用。右边那位，始终挺拔而立，气宇轩昂，目光凛然，不卑不亢，是一位大将之才，将来成就不在你我之下。”
  - 次日曾国藩邀请李鸿章及此三人一同共进午餐，闲言碎语之后下人端上四碗汤圆，曾国藩一边与众人聊天一边与大家共同吃汤圆，待汤圆吃毕忽然一问：“可有人记得刚刚碗里一共有多少个汤圆？”瞬时众人皆目瞪口呆，唯有一人回答：“八个”，曾国藩欣然一笑，回答之人正是他昨天所见并断言有大将之才的人。那位“大将之才”，便是日后立下赫赫战功并官至台湾巡抚的淮军勇将刘铭传。
-



# 如何观察个体行为？

---

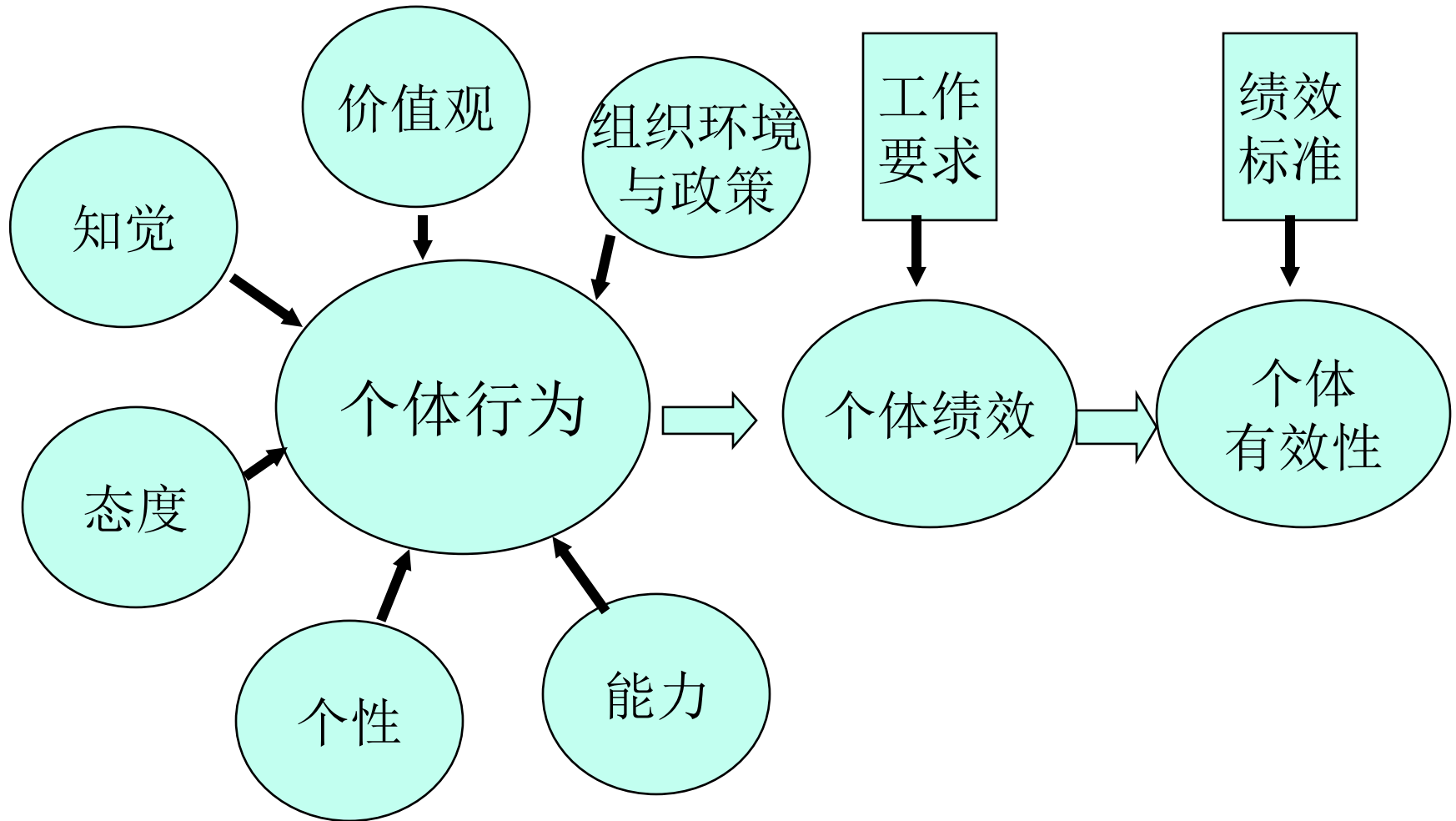
- 曾国藩的观人“以有操守无官气，多条理而少大言为主”就是：
    - 讲信用
    - 无官气
    - 有条理
    - 少大话
  - 端庄厚重是贵相，谦卑含容是贵相。心存济物是富相，事有归著是富相。
  - 邪正看眼鼻，真假看嘴唇。功名看气宇，事业看精神。寿夭看指爪，风波看脚跟。若要问条理，全在语言中。
-

# 影响个体行为的因素

---

# 影响个体行为的因素

---



# 心理能力

---

- 心理能力：从事心理活动所需要的能力。
- 包括“智商”和“情商”

# 智商

---

- 智商是人们认识客观事物并运用知识解决实际问题的能力。智商包括多个方面，如观察力、记忆力、想象力、分析判断能力、思维能力、应变能力等。在实际工作中，智商是外因，起主导作用，决定人对客观事物的认知度和实践能力。
    - 数理逻辑能力
    - 语言表达能力
    - 空间想象能力
    - 音律感受能力
    - 知觉速度
    - 记忆力
-

# 情商

---

- 情商是指一个人的精神状态和心理素质，主要指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。情商是内因，起决定作用、决定着人的发展方向与志向，是决定人发展的“非智力因素”。



# 情商

---

- 自知 (self-awareness)
    - 情感的自我意识
    - 准确的自我评价
    - 自信
  - 自治 (self-management)
    - 自我的情感控制
    - 可信赖性
    - 适应能力
    - 成就导向
    - 主动性
    - 乐观精神
-

# 情商

---

- 知人 (social awareness)
    - 同理心
    - 组织意识
    - 服务意识
  - 治人 (relationship management)
    - 培养他人
    - 团队合作
    - 领导力
    - 影响力
    - 变革催化剂
    - 冲突管理
-

# 情商最关键的三个点

---

- 自信：对自己的能力做出基于事实但偏高的估计的倾向性
  - 毅力（或称自控、意志力、自我管理能力）：为了更大的利益而控制冲动的能力
  - 同理心：设身处地思考的习惯，是情商的一个重要组成部分。
    - 同理心又是以智力为基础的。所以，如果一个人有很高的智力，只要多吸取些人际交往的经验教训，那么同理心比较容易形成。而自信和毅力的缺失，往往是导致一个高智商的人碌碌无为的原因。自信既是天生的，又是社会化过程中养成的。毅力，则更大程度上是天生的。
-

自知

自治

知人

治人

# 游戏：我很欣赏我的伙伴

---

- 1、2人一组；
  - 2、手大为A，手小为B；
  - 3、A向B介绍“自己是一个怎样的人”；B则在纸上记下A所说的特质，如果A在介绍自己时，说了一个缺点就必须再说一个优点，限时2分钟；
  - 4、角色互换，B向A介绍，规则同上；
  - 5、请2组人员出来向大家介绍自己的伙伴 限时1分钟；介绍时按“我很欣赏我的伙伴\*\*\*，因为……”这种模式进行；
  - 6、分享游戏感受。
-

# 分享的内容

---

- 1、自我介绍时是不是很容易就会说自己的缺点？这说明了什么？
- 2、你抓住伙伴最出色的特点了吗？如何做到的？
- 3、当别人以欣赏的方式介绍你时，你的感觉如何？

# 情商低有多要命！！！！

---

- 朋友给我讲了一件事，她同学第一次去男方家里，拎了不少补品过去，希望能留下良好的第一印象。到了之后，她把补品递给男友母亲：“阿姨，您多吃点补品，不然肯定会生病。”原本男友母亲笑得亲切慈祥，听到这句话后，笑容顿时不自然起来。
  - 巧合的是，一个月后对方真的生病了，她又买了一堆补品去医院探望，见面第一句是：“阿姨，我上次就跟您说要多吃补品，不然会生病，您看，这下真的生病了吧？”
  - 男友赶紧把她拉出医院，一个月后，男朋友告诉她，妈妈不太喜欢她，还是分手吧！她无法接受，跑来问朋友：“你说他妈怎么回事啊，我又是买补品，又是去医院看她，她凭什么还不喜欢我啊？”朋友深知同学不会说话这一毛病，就叫她改一改，她一扬脖子说：“我说的都是大实话啊，你看，应验了吧，果然生病了，她应该感激我……”
-

# 情商低有多要命！！！！

---

- 三年前，先生参加校园招聘，有一位应聘者的简历特别出众，非常符合他们公司的招聘需求。
  - 到了面试那天，几位面试官坐成一排，请他简单介绍一下自己。
  - 对方瞟了一眼他们手中的简历说：“我上面不是已经写了  
吗？你们自己不会看吗？”
  - 一句话噎得他们愣了好几秒，先生回过神来继续问他：  
“那你谈谈你对未来的职业发展有什么规划吧！”
  - 对方很不屑地看了他们一眼说：“规划是你们这些中老年  
人才喜欢干的事，我们年轻人创意无限，也许某一天突然  
就跟马云一样了，怎么规划得好？”
  - 于是，几位面试官相互对视一眼，不约而同地做了一件事：  
把此人的名字从名单上划掉……
-



# 所谓情商高，就是会说话

---

## ➤ 打扫卫生，想让家人帮忙

- 去把垃圾扔了。
- 扔垃圾与洗碗，你选择哪一个？

## ➤ 邀请意中人约会

- 你这周六有空吗？
- 那家有名的意大利餐厅，现在只能订周五或周六的位子，你哪天有空？

# 所谓情商高，就是会说话

---

## ➤ 动员大家吃橙子

- 再吃点橙子吧。
- 吃橙子助消化，预防感冒。

## ➤ 衬衫销售

- “抱歉，这种衬衫只剩这一件了。”
- “这种衬衫卖得特别快，这是最后一件了。”

## ➤ 飞机供餐的鱼剩下很多时，怎样措词才能顺利调整配量

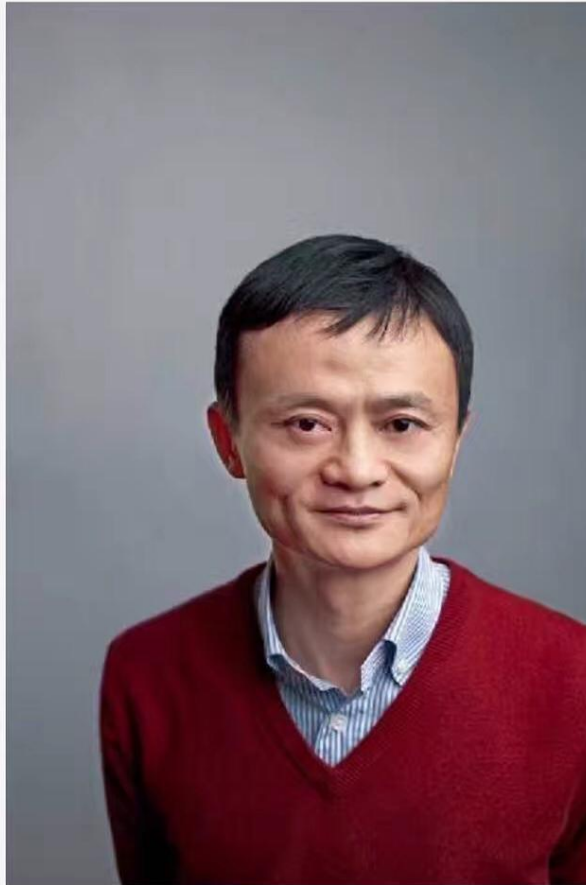
- “对不起，只剩下鱼了”
  - “机内供应以优质香草、富含矿物质的天然岩盐和粗制黑胡椒嫩煎而成的白身鱼，以及普通的牛肉”
-

# 马老师说得更直接

---

马云：智商是读书读出来的，情商  
是倒霉倒出来的

来源：中国新闻周刊 作者/中国新闻周刊



# 今日关键词

---

1. 情商：自知、自治、知人、治人
  2. 情商：自信、毅力、同理心
  3. 欣赏别人、好好说话
-

# 课后作业

---

1. 认真思考一下自己的长处与短板（3-5点）并写在下来。
  2. 给自己选择一天尝试用欣赏的眼光去看待每一位你遇到的人，晚上自己总结一下有什么体会与收获。
-

祝同学们明天更美好！

---