

個別差異

個別差異在工作上的涵意

- 生產力
- 處事能力與技術能力
- 工作興趣
- 對領導風格的偏好
- 人際接觸的需求
- 對組織的忠誠度

智能 Mental ability

- 語文理解
- 數字處理
- 空間視覺
- 語彙流暢
- 符號推理

實務智力 Practical intelligence

- 成份智力 Componential
 - 解決問題能力
- 經驗智力 Experiential
 - 想像力與事務組合能力
- 情境智力 Contextual
 - 適應環境力

人格 Personality

- 個體在其生活歷程中，對己、人、事及整體環境適應時，所顯示的個性特質
- 在不同情境中，個體一致、持久的行為模式
- 人格特質
 - 可據以分辨人與人之間個別差異的人格特徵

人格理論

- 特質論
 - 遺傳或幼年時的經驗塑造個體的人格
 - 人格一旦定型，無法藉由訓練或成年的經驗加以改變

弗洛伊德 (Freud, S.)

- 心智三部說：
 - 意識 (conscious)
 - 弱意識 (preconscious)
 - 潛意識 (unconscious)
- 人格結構：
 - 本我 (id)
 - 自我 (ego)
 - 超我 (superego)
- 人格發展：
 - 口腔期 (oral stage)
 - 肛門期 (anal phase)
 - 性器期 (phallic phase)
 - 潛伏期 (latency period)
 - 兩性期 (genital phase)

弗洛姆 (*Fromm, E.*)

- 常見的人格類型：
 - 依賴（接納）型
 - 掠奪（剝削）型
 - 囤積（吝嗇）型
 - 市場（交易）型
 - 生產型
- 重建環境是解決人性與社會衝突的唯一途徑

情境論

- 環境互動對人格的影響
- 個人對過去經驗的知覺是形成獨特人格的重要基礎
- 他人的標識對人格的影響（實例）
- 人格可以經由訓練而改變

複合觀

- 幼年經驗及當前環境的綜合影響
 - 控制歸因 (*Rotter, J. B.*)：內控 vs 外控
 - 信任理論：信任程度
 - 動機導向 (*Rubin & Brown*)：合作 vs 競爭

成功管理者的人格類型

- 內控型 + 中度信任型 + 合作型

人格理論對管理者的啟示

- 嚴格挑選新進人員 vs 適當調整工作環境

價值觀 Value

- 被奉為行為準則的強力信念 (belief)
- 價值觀的形成
 - 觀察或模仿我們認同的人
 - 他人對你的評價
 - 宗教觀

人口統計變項的特徵

- 年齡
- 經驗
- 性別
 - 服從
 - 影響策略
 - 合作與競爭
 - 創造力
 - 領導行為
- 婚姻狀況與扶養親屬的人數
- 種族、文化

人類的行為模式

- 行為 $= f(\text{個人} * \text{環境})$

人群關係的一般性原則

- 人類在設定目標的情形下會有較好的表現
- 在公開場合對人的批評，只會引起該人提高自我防衛
- 當面臨危機時，員工會期望領導者有控制情況的能力