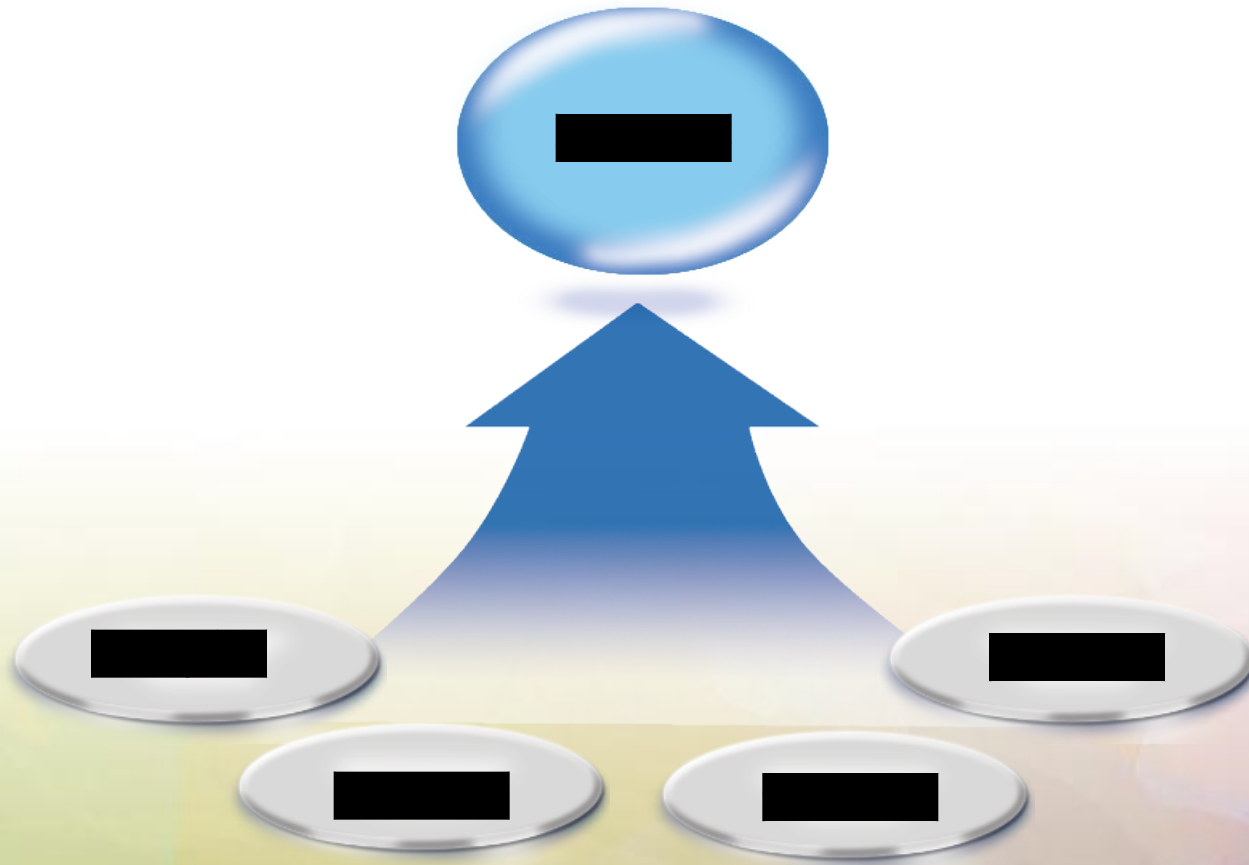


个体行为的基础课程

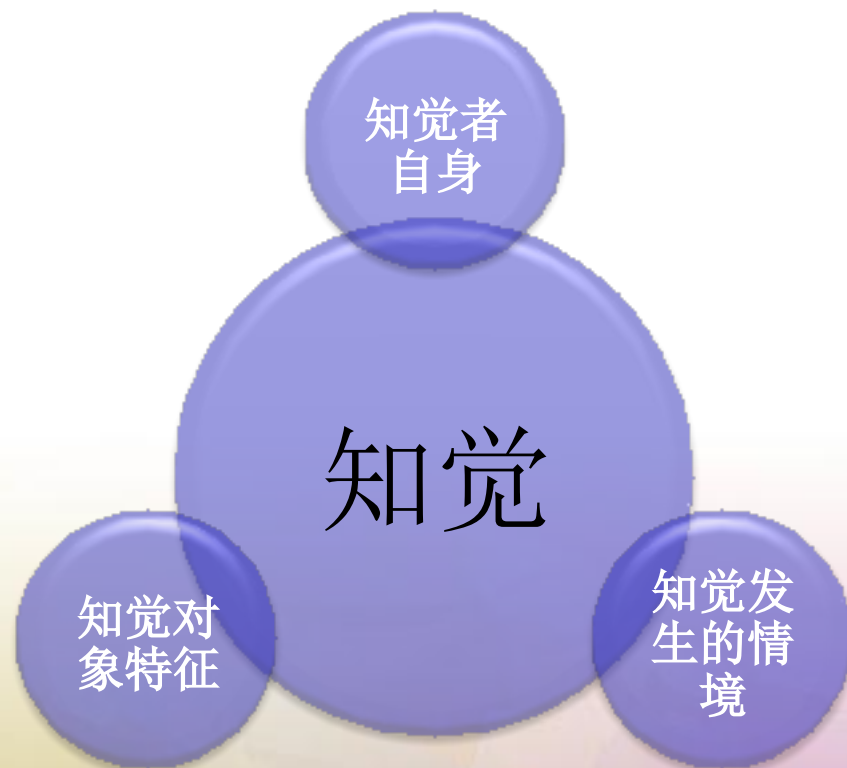
第三章 个体行为的基础



一、知觉

1. 影响知觉的因素

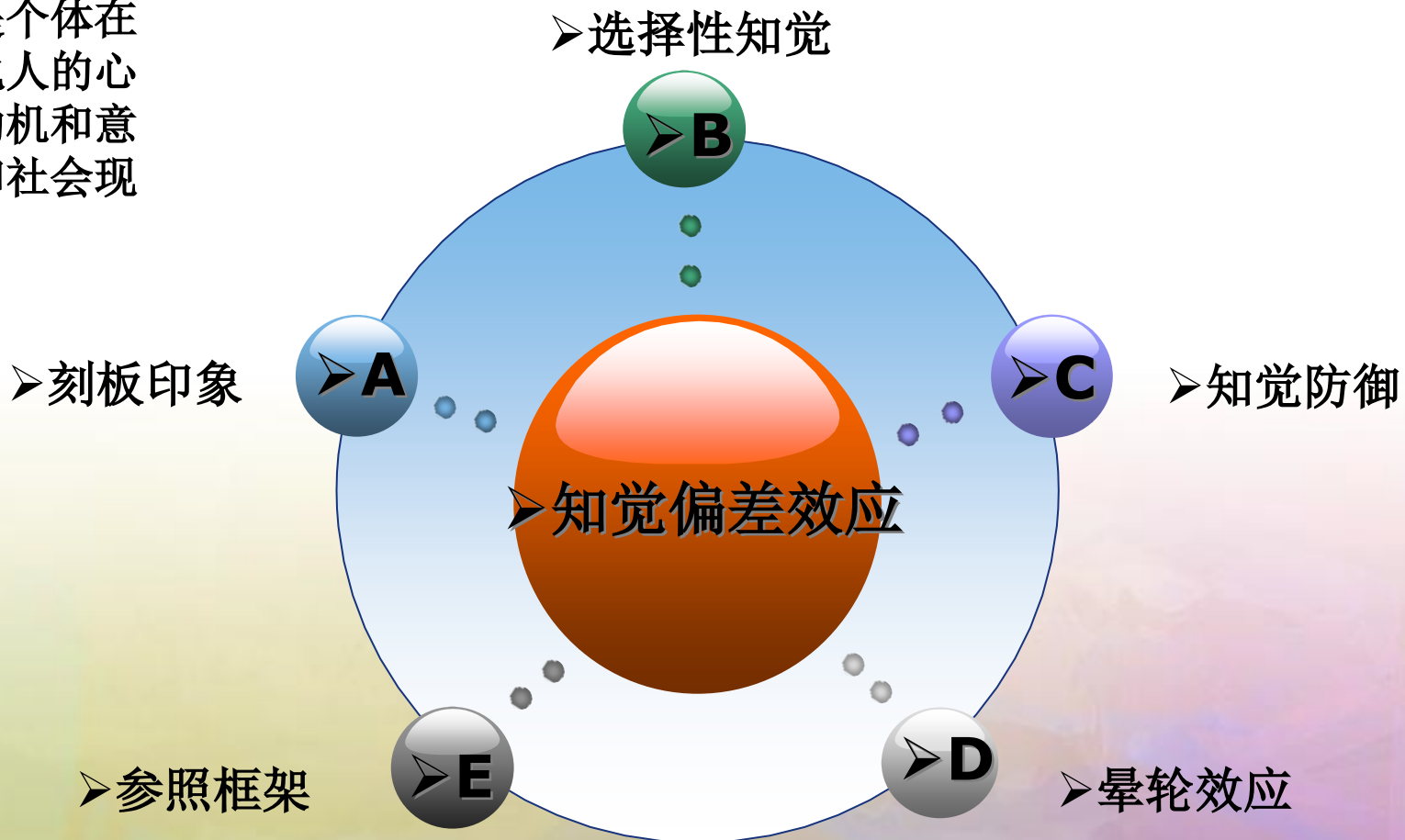
影响知觉的因素是很复杂的，它们可能引起知觉的偏差和歪曲。知觉的影响因素可以从知觉者自身因素、知觉对象的特征和知觉发生的情境三个方面来把握。



一、知觉

2. 社会知觉及知觉偏差

社会知觉：就是个体在社会环境中对他人的心理状态、行为动机和意向（社会特征和社会现象）的知觉。



二、归因

1. 内部归因和外部归因

内部归因

- 指在个体控制能力之内的内部责任来源，例如个体的能力、技术、内部激励、性格等

外部归因

- 指在个体控制能力之外的外部责任来源

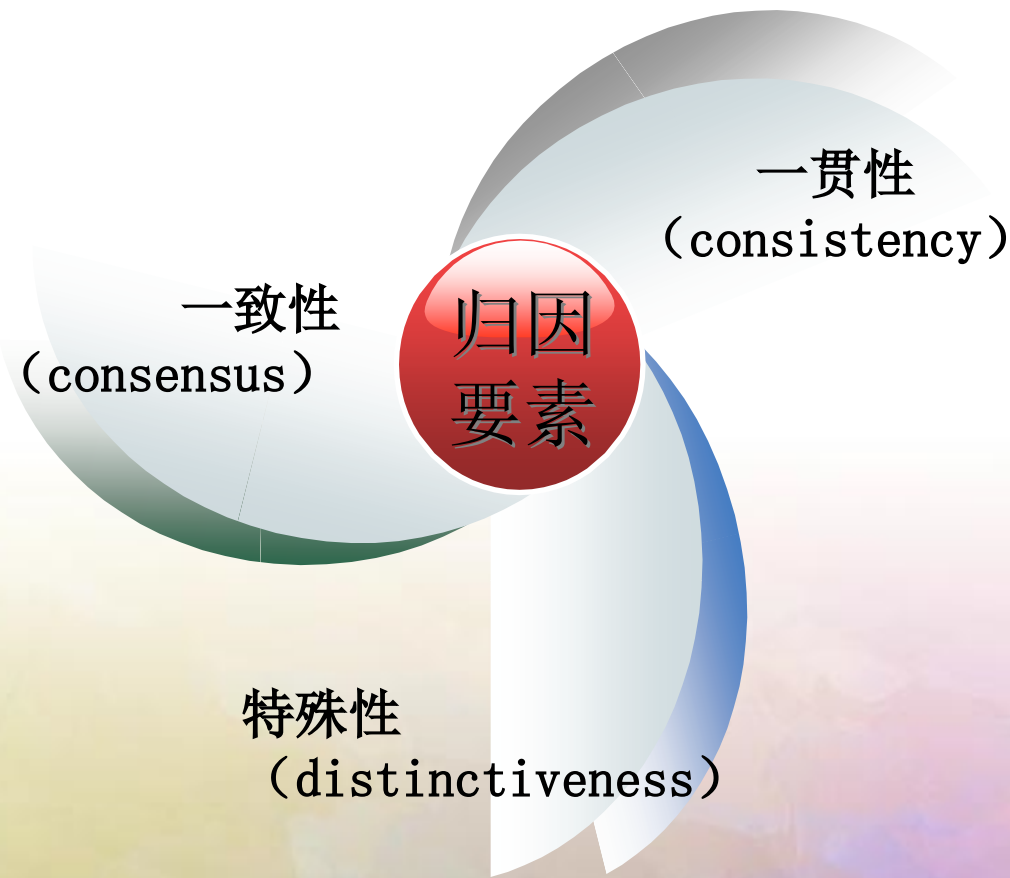
二、归因

2. 归因的三个要素

哈罗德·凯利

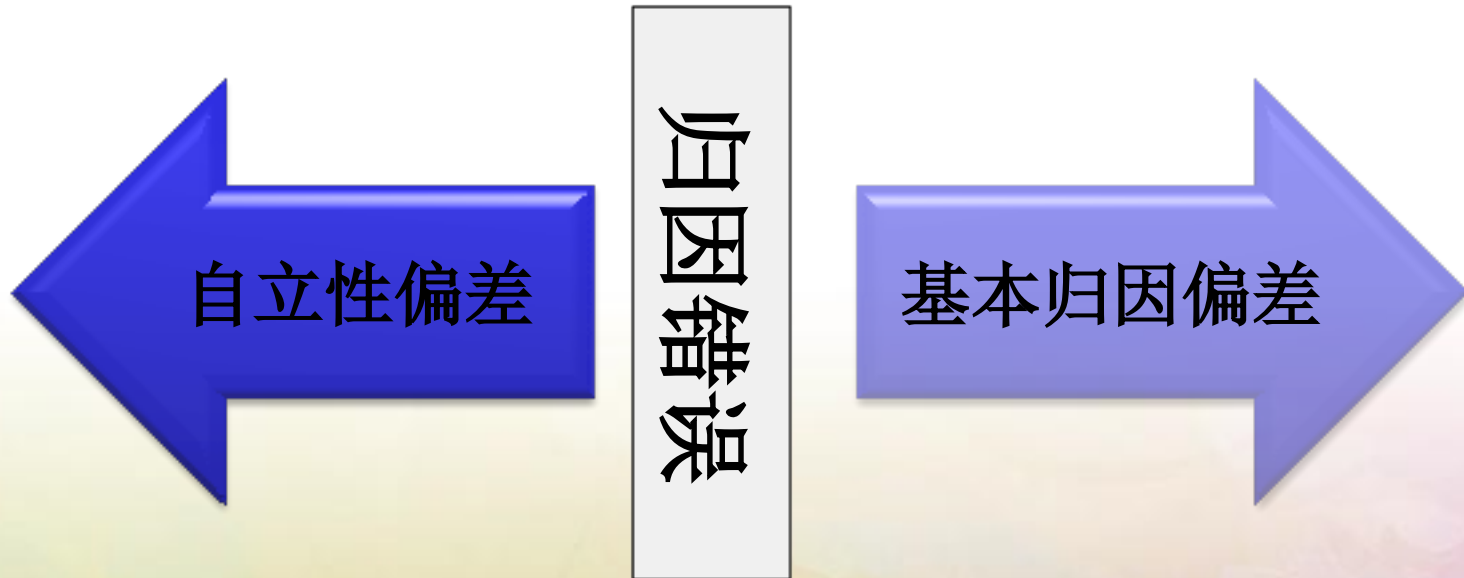
(Harold Kelley)

提出了一个解释人们怎样决定他人行为的原因的模型，他认为进行归因时人们关注以下三个主要因素：



二、归因

3. 归因错误



如果政府坚持治理，遇上瘦肉精就抓，每个月公布一次瘦肉精检测结果，企业就不会有那么高成本。

把责任推给政府，这话的逻辑是：政府不狠抓，就别怪我们卖瘦肉精猪肉！也许这并非老万的原意，但说出来给人的感觉就是在挑战良心与天理！

3月15日双汇股票跌停，市值蒸发了103亿元，从3月15日起到31日，影响销售15亿元，双汇集团20多年筑就的放心品牌受到质疑，这个损失也是难以估量的。

这是在错误的时间、错误的场合、对错误的听众（特指媒体）所讲的一段很不得体的话。万总的意图很清楚：双汇也是受害者，希望能够引起大家同情，希望公众不要穷追猛打。可惜此时正值群情激愤之际，你弱化对责任的强调和对严重后果的认识及对自身错误的反思，这就进一步激怒了公众，因为公众会觉得万隆更挂念的还是经济效益而不是消费者的安危。

责任在谁？我们每个人都逃脱不了干系。有人说他一点都不知道这事。是的，在此之前，除了那些故意添加三聚氰胺的害群之马以及他们的帮凶，其他人有谁知道暗藏在宝宝肾脏里的这颗“定时炸弹”？然而，“不知道”这三个字绝对不能成为自我开脱的理由，因为无知本身就是一种犯罪！

前半截用“不知道”继续向员工（其实也是公众，因为本文后来公开发表了）强化和暗示自己不知情的事实，为了避免推卸责任之嫌，立即表示即使不知情也不自我开脱，并用“无知即犯罪”来表达忏悔之意。

我们要追究犯法者，严惩责任人，把制造灾难的那个“黑洞”完全堵上。但这样做还远远不够-----我们要为消费者负起责任-----我们要为奶农负起责任-----我们要为股民负起责任-----我们要为经销商负起责任-----我们还要为自己负起责任-----

与双汇事后推卸责任和大谈损失截然不同，老牛知道听众最关心的是：出了这么大的事，你给我们一个什么交代？所以他把发言的重点落在责任上，充分体现了一个负责任的企业家的良知和襟怀。他表述了要对跟蒙牛有关的各类人员负责，而表述的顺序跟蒙牛的价值观（人的价值大于物的价值、企业价值大于个人价值、社会价值大于企业价值）完全吻合：排在第一的是消费者（再去看看双汇吧）然后依次是奶农、股民、经销商和自己。

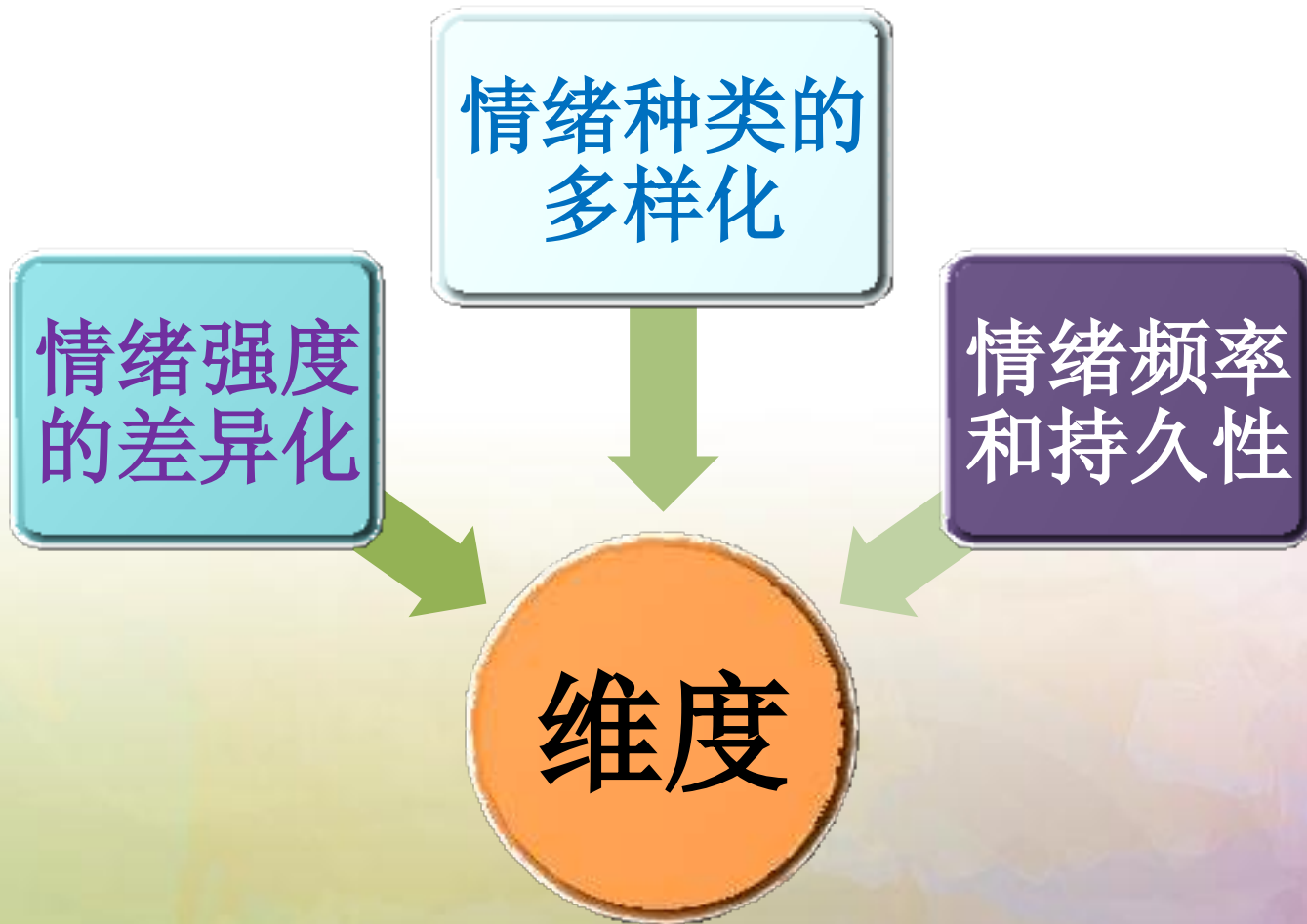
三、情绪

1. 情绪的概念

一种心理和生理经历，它直接指向人或物，是对客体的反应。当你对某个人或某件事感到快乐或害怕时，你就是在表达你的情绪。也就是说，情绪必须针对某一具体的客体产生。

三、情绪

2. 情绪的维度



三、情绪

3. 工作中的情绪管理

情绪劳动

情绪失调

情绪智力

情绪管理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/836110151013011002>