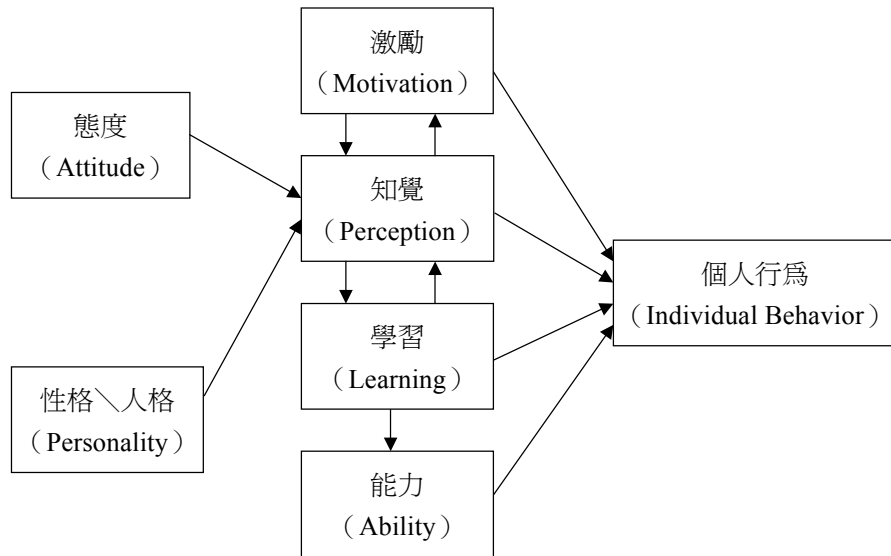


二、個人行為的基礎

■ 個人行為模式 (Robbins)



(一) 態度 (Attitude) :

1. 態度的定義：態度係個人對所有人、事、物所採取的衡量觀點，即個人對社會中各項事物之評價 (Baron & Byrne ; 1987) 。

2. 構成態度的成分：

- (1) 認知成分 (Cognitive Component)：個人的信念、意見、知識或資訊。
- (2) 情感成分 (Affective Component)：是態度在情緒上或感情上的部分。
- (3) 行為成分 (Behavioral Component)：是指為了達成某種事物而表現特定行為的意圖。

3. 態度的形成：

- (1) 由實際接觸的經驗而形成。如：使用某種品牌電視機的經驗，就會影響個人對該品牌電視機的觀點。
- (2) 由學習而形成。如透過傳媒的介紹或同儕團體的互動。

4. 認知失調 (Cognitive Dissonance)：當個體知覺到本身有兩個以上的態度、或態度與行為之間的不一致，就會產生認知失調。認知失調會造成個體不舒服的感覺，因此個體會採取減少不一致情況的行動以降低不舒服感。如：當主管指示下屬從事違反下屬價值道德觀的任務時，便可能對下屬造成認知失調的現象，為瞭解決這種觀點上的不一致，下屬可能拒絕這份工作或辭職，也可能說服自己忽略本身的價值觀。

(二)性格\人格 (Personality)：

1. 性格的定義：性格是個人對外界事物一致性持久的反應，用來區分個人的心理屬性組合。

2. 與組織行為有關的性格特質：

(1)內外控傾向 (Locus of Control)：內控者認為命運掌握於自己，外控者認為命運受外力所控制。故外控者將失敗歸於同事不合作、上司偏見，對工作較不滿意，疏離工作。而內控者會將失敗歸於己身，因此對工作較投入。

(2)權威主義 (Authoritarianism)：權威主義者相信階級與權力，故具有高度權威者容易欺上罔下、嚴厲、抗拒改變、不信任。權威主義者適合結構化、需嚴格遵守規章的工作，較不能勝任需與他人周旋、適應多變環境的工作。

(3)馬基維利主義 (Machiavalianism)：指個人以實用性為本位，不為情緒所影響，並相信為達目的可以不擇手段。馬基維利主義者適合需談判手腕或績效獎賞高的工作。

(4)風險偏好 (Risk Propensity)：指個人對工作過程及結果不確定性偏好之程度。具高風險偏好者決策迅速，不需太多資訊，適合如股票投資等工作；低風險偏好者則適合如會計等需仔細思考的工作。

(5)自尊 (Self-Esteem)：指人們在喜歡或討厭自己的程度上之特質。自尊與成功期望有關，而對於低自尊的人，其對外界的影響感覺要比高自尊的人來的敏銳。也有研究顯示自尊與工作滿足有相當的關連。