

 知识点

团体规范★

(一) 团体规范的概念:

为了保证团体目标实现,任何一个团体都需要制约成员的思想、信念、行为准则和行为标准,这种每个成员都要严格遵守的准则就是团体规范。

(二) 团体规范分类

分类	内容
正式规范	(1) 存在于正式团体中的规范。 (2) 它往往是用正式文件明文规定的,并由上级或团体中的其他成员监督执行,如企业或组织的各种规章制度、规则就属于正式规范,如果违反了它,就会受到惩罚。
非正式规范	(1) 成员们约定俗成的、无明文规定的行为规范,如不要偷懒,不得背叛同伙。 (2) 违反了它,人们就会受到他人的责备或者舆论的谴责,但不会受到来自组织的正式惩罚。

(三) 团体规范的作用

1. 有助于维护团体一致性;一方面,团体规范决定了成员的思想价值观等,另一方面又从内部为成员提供了彼此认同的依据。
2. 可以为成员提供认知标准与行为规则;
3. 也具有惰性作用。有时候团体成员会降低他的努力水平。

【例题·单选】下列团体规范中,属于正式规范的是()

- A. 不得背叛同伙
- B. 不要太冒尖,太高产
- C. 企业规则条例
- D. 不要偷懒

【答案】C

【解析】存在于正式团体中的规范,通常是用正式文件明文规定的,并由上级或团体中的其他成员监督执行;违反会受到惩罚,如企业或组织中的各种规章制度、规则等。

【例题·多选】团体规范对于团体的作用主要表现在()

- A. 提高团体的凝聚力
- B. 有助于维护团体的一致性
- C. 为成员提供认知标准与行为准则
- D. 也具有惰性作用
- E. 提高团体的工作效率

【答案】BCD

【解析】团体规范的作用:有助于维护团体一致性;可以为成员提供认知标准与行为规则;也具有惰性作用。有时候团体成员会降低他的努力水平。

团体压力☆☆☆

（一）概念

团体、团体规范会对成员产生约束力，使其与团体保持一致，服从团体利益，效劳于团体。

遵从团体规范的成员将得到团体的奖赏，违背团体规范的成员将受到惩罚。

团体压力是团体作用于成员的直接表现形式，在这种压力下团体成员常表现出从众、顺从与服从行为。

（二）从众

概念：从众指团体成员在真实或想象的团体压力下，表现出的观点和行为上同团体或团体中大多数人保持一致的现象。

影响从众行为的因素：

影响因素	内容
团体凝聚力	凝聚力越大的团体，成员从众的压力也越大
团体一致性	一致性越高的团体，成员从众的压力也越大
团体规模	规模越大的团体，成员从众的压力也越大 团体规模的影响并不是无限的，研究发现， 当团体人数达到 4 个人时，团体对个体的影响越大 ，超过了这个规模，影响不再增加，有时候反而减小

（三）顺从

在他人的直接请求下按照他人的要求行动的倾向。

建立顺从气氛的三因素：

- （1）积极的情绪。
- （2）强调顺从的互惠性。
- （3）合理的原因。

顺从的技巧	内容
“脚在门槛内技巧”	首先向他人提出一个较小的要求，在对方接受后，再提出一个较大的要求，那么新的要求被接受的可能性会增加
“门前技巧”	首先向他人提出一个很大的要求，在对方拒绝之后，再提出一个较小的要求，这时小要求被接受的可能性增加
“折扣技巧”	首先向他人提出一个很大的要求，在对方回应之前赶紧打些折扣或给对方其他好处，则对方更有可能接受
“滚雪球”	在最初的要求被他人接受之后，告诉他人由于自己的要求被低估，又重新修改之前的提案，增加新的要求或价码，这时对方更有可能接受新的出价

（四）服从

- （1）很多时候人们会服从于地位较高的人或权威的命令。
- （2）心理学家米尔格拉姆进行了著名的电击实验，说明了服从现象的普遍性。

(3) 实验说明, 人们比他们自己所估计的更容易服从他人的压力, **服从是人的一种基本倾向。**

【例题·单选】团体压力是团体作用于成员的直接表现形式, 在团体压力下, 团体成员常常表现出的行为()。

- A. 从众、顺从与服从
- B. 忍耐、顺从与服从
- C. 忍耐、从众与服从
- D. 接受、从众与顺从

【答案】A

【解析】团体压力是团体作用于成员的直接表现形式, 在这种压力下团体成员常表现出从众、顺从与服从行为。

【例题·单选】关于团体对个体从众行为影响的说法, 错误的是()。

- A. 团体凝聚力越大, 个体越容易从众
- B. 团体观点的一致性越高, 个体就越容易从众
- C. 团体规模越大, 个体越容易从众
- D. 团体对个体从众的影响与团体的大小有关

【答案】C

【解析】本题考查从众的概念及影响因素, C选项不符合教材表述。

【例题·单选】在他人的直接请求下, 按照他人的要求行动的倾向称为()。

- A. 顺从
- B. 服从
- C. 从众
- D. 冲突

【答案】A

【解析】顺从是指在他人的直接请求下按照他人的要求行动的倾向。

【例题·单选】在超市里, 张某请求一名陌生人帮忙照看自己刚买的物品, 在对方同意后, 又提出希望对方能帮自己把物品抬上车, 张某所用的这种使他人顺从的技巧叫做()

- A. 脚在门槛内
- B. 门前技巧
- C. 折扣技巧
- D. 滚雪球

【答案】A

【解析】张某所使用的技巧为脚在门槛内: 先提小要求, 对方接受, 再提大要求

知识点

团体凝聚力☆☆

(一) 概念

团体成员相互吸引并对组织目标认同的程度, 适度的凝聚力可以提高团体成员的参与程度并促进交流, 促使团体成员遵从组织的规范。但也会有抵制变革、只考虑团体的利益等负面影响。

(二) 作用

1. 有可能会促进绩效;
2. 高凝聚力即是高绩效的原因也是其结果。

(三) 影响因素

六因素	内涵
相处时间	长时间容易培养高团体凝聚力
加入团队的难度	加入团队难度越大，可能性越小，成员的凝聚力越大
团队规模	团队规模越大，团队凝聚力往往越小
团体的同质性	团体的同质性越高，凝聚力往往越高
外在威胁	当面对外在威胁时，团体成员更容易团结
过去成功的经验	过去成功的经验唤起成员的荣誉感，从而增强团队向心力

🎯 知识点

团体的社会影响☆☆

（一）社会促进

指人们在他人旁观的情况下，工作表现比自己单独进行时更好的现象。

（二）社会懈怠

指个体在组织中努力水平下降的现象。

产生原因	减少社会懈怠的途径
1. 努力与贡献得不到回报 2. 个人努力与团队绩效没有明确关系，责任分散。	1. 使个体的贡献可以界定和衡量 2. 使成员感到自己的工作对团体很重要 3. 控制团体的规模

【例题·单选】以下关于团体凝聚力的影响因素，不包括的是（ ）

- A. 加入团队的难度
- B. 相处时间
- C. 团体的社会影响力
- D. 过去成功的经验

【答案】C

【解析】团体的社会影响力不属于影响团队凝聚力的因素，故选择C选项。

【例题·多选】以下关于团体凝聚力说法正确的是（ ）

- A. 凝聚力和绩效之间的关系是直线关系
- B. 相处的时间越长，凝聚力越强
- C. 团体的异质性越高，团体的凝聚力越强
- D. 团体凝聚力对于组织只有积极的影响
- E. 高凝聚力既是高绩效的原因，也是高绩效的结果

【答案】BE

【解析】相处的时间越长，凝聚力越强；高凝聚力既是高绩效的原因，也是高绩效的结果，但与绩效之间并非直线关系，对组织影响既有积极的一面也有消极的一面。

【例题·多选】以下关于团体凝聚力说法；正确的是（ ）

- A. 相处的时间和团体凝聚力没有关系

- B. 加入一个团体的难度越大，这个团体的凝聚力就越小
- C. 团体的规模越大，凝聚力往往可能越小
- D. 团体遇到的外在威胁越大，凝聚力往往越小
- E. 团体的同质性越高，凝聚力往往会越大

【答案】 CE

【解析】 团体的规模越大，凝聚力往往可能越小；因为成员之间的互动变得更为困难，更不容易维持团体的目标；而且大的团体中容易产生各种小的利益团体，削弱团体凝聚力；人们通常更容易同与自己相似的人交流，而且对与自己相似的人评价更为积极；因此团体的同质性越高，凝聚力往往会越大