



知识点

团体规范★



## 第一节 团体的基本概念

### （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、信念和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。



## 第一节 团体的基本概念

### (二) 团体规范的分类

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 <b>企业中或组织的各种规章制度</b> 、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 <b>不要偷懒，不得背叛同伙</b> 。 (2) 违反了它，人们就会 <b>受到他人的责备或者舆论的谴责</b> ，但不会受到来自组织的正式惩罚。

从规范的存在范围来看，**非正式规范的存在范围更广**，其不仅存在于非正式团体，也存在于正式团体，而正式规范只能够存在于正式团体中



## 第一节 团体的基本概念

### （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。



## 第一节 团体的基本概念

【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】本题考查团体规范。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。



## 第一节 团体的基本概念

【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】本题考查团体规范。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。



知识点

团体压力★★★



## 第一节 团体的基本概念

### （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。





## 第一节 团体的基本概念

### (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， <b>当团体人数达到4个人时，团体对个体的影响越大</b> ，超过了这个规模，影响不再增加，有时候反而减小



## 第一节 团体的基本概念

### （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。



## 第一节 团体的基本概念

服从的技巧	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



## 第一节 团体的基本概念

### （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。



## 第一节 团体的基本概念

【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。



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2015多选】可以解释从众行为发生原因的是（ ）。

- A. 互惠性的压力
- B. 规范性的压力
- C. 信息性的压力
- D. 利益性的压力
- E. 目标性的压力



## 第一节 团体的基本概念

【答案】BC

【解析】本题考查团体压力。在解释人们为什么会有从众行为的时候，常常从两个方面加以解释：一种观点认为从众是因为感受到了信息性的压力；另一种观点则认为从众是因为受到规范性的压力，即为了得到社会支持，避免非难而从众。



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2016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】本题考查团体压力。规模越大的团体，成员从众的压力也越大。超过了4个人的规模，影响不再增加，有时候反而减小。





## 第一节 团体的基本概念

【真题·2013单选】在超市里，张某请求一名陌生人帮自己看管一下刚刚购买的商品，当对方同意之后，又向对方提出帮自己把商品提上车的请求。张某在超市中使用的这种增加他人顺从的技巧，称为（ ）。

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



## 第一节 团体的基本概念

【答案】D

【解析】本题考查团体压力。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★★★



## 第一节 团体的基本概念

### （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。



## 第一节 团体的基本概念

### (三) 影响因素

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



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2019/2023单选】下列关于凝聚力和团体绩效之间关系的说法，正确的是（ ）。

- A. 凝聚力和团体绩效之间存在直线关系
- B. 凝聚力越高，团体绩效越好
- C. 凝聚力和团体绩效之间的关系受团体绩效规范的影响
- D. 凝聚力和团体绩效之间不存在循环依存的关系

【答案】C

【解析】本题考查团体凝聚力。凝聚力与绩效之间关系比较复杂，并不是简单的直线关系。高凝聚力能否导致高绩效要看团体的绩效规范。



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2022补单选】在一个团体中，可以用成员之间相互吸引并对组织目标认同的程度来衡量的是（ ）。

- A. 团体规范性
- B. 团体凝聚力
- C. 团队沟通特性
- D. 团体压力



## 第一节 团体的基本概念

【答案】B

【解析】本题考查团体凝聚力的概念。团体凝聚力是指团体成员相互吸引并对组织目标认同的程度，适度的团体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。B选项正确。





知识点

团体的社会影响★★★



## 第一节 团体的基本概念

### （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



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2011单选】下列针对减少组织中社会懈怠的方法中，说法不正确的（ ）。

- A. 使个体的贡献可以被正确地衡量
- B. 使员工觉得自己对组织是有用的
- C. 控制组织的规模
- D. 平等对待每一个组织成员



## 第一节 团体的基本概念

【答案】D

【解析】本题考查团体的社会影响。在组织中，社会懈怠会导致员工降低努力程度，从而使得工作效率下降。管理者可以通过三种途径减少社会懈怠：①使得个体的贡献可以被衡量和界定；②使成员感觉自己的工作对团体是重要的、有价值的；③控制团体的规模。



## 第一节 团体的基本概念

【真题·2012单选】下列关于社会懈怠的说法，表述不正确的是（ ）。

- A. 社会懈怠将使员工的努力程度降低
- B. 社会懈怠可以传染
- C. 社会懈怠与团体规模无关
- D. 社会懈怠受责任分散的影响

【答案】C

【解析】本题考查团体的社会影响。个体在团体中工作不如单独工作那样努力，团体的规模越大，每个人付出的能力相对越小，把这种个体在组织中努力水平下降的现象叫做社会懈怠。