



第二章 团体心理与行为



本章主要考点

【考点】团体概述

【考点】团体规范

【考点】团体压力

【考点】团体凝聚力

【考点】团体的社会影响

【考点】沟通概述



本章主要考点

【考点】沟通障碍

【考点】沟通方式

【考点】团体决策概述

【考点】团体极化与团体思维

【考点】团体决策的常用方法



【考点】团体的概述

◎除选择题外，可能考案例题

【经典题·单选】团体形成的原因不包括（ ）。

- A. 个人对于自己的归类
- B. 加入团体可以满足人际需求
- C. 团体活动更具吸引力
- D. 团体内不会存在较大的冲突

【答案】D

【解析】本题考查团体的概述。团体的形成原因包括：

①团体活动和团体目标对于人们具有吸引力；②加入团体可以满足我们的人际需要；③个人对于自己的归类。



【考点】团体的概述

【举一反三·多选】可以解释独立的个人为什么会组织在一起，形成团体的原因有（ ）。

- A. 团体活动和团体目标对于人们具有吸引力
- B. 人们的基本生存需要
- C. 加入团体可以满足人们的人际需要
- D. 人们的文化生活需求
- E. 个人对于自己的归类



【考点】团体的概述

【答案】ACE

【解析】本题考查团体的概述。对于独立的个人为什么会组织在一起形成团体这个问题，心理学家主要从以下几个方面进行解释：首先，团体活动和团体目标对于我们具有吸引力；其次，加入团体可以满足我们的人际需要；最后，个人对于自己的归类也会影响团体的形成。



【考点】团体的概述

【经典题·单选】下列选项中，属于非正式团体的是（ ）。

- A. 公司业务部门
- B. 大学同学会
- C. 企业科室
- D. 生产班组



【考点】团体的概述

【答案】B

【解析】非正式团体是指那些既无正式结构，又不是由组织决定的各种松散联盟。非正式团体建立在共同喜好、彼此相似和友谊的基础上，是基于社会交往的需要自发形成的，团体成员间的关系比较松散，并且没有确切的名称，如日常生活中的朋友团体就属于非正式团体。正式团体是指有明确的组织结构和工作任务的团体，如企业中的部门、科室、生产班组等。

【本题雷点】正式团体与非正式团体的区分，正式团体是由组织建立的，它往往有公开的名称和特定的目标与需要，非正式团体不是由组织决定的各种松散联盟。



【考点】团体的概述

【举一反三·单选】参加实验的学生最可能形成的团队类型是（ ）。

- A. 指挥团体
- B. 利益团体
- C. 任务团体
- D. 联谊团体

【答案】C

【解析】人们往往根据组织的正式性，把团体分为正式团体和非正式团体。正式团体又可以分为指挥团体、任务团体和团队。任务团体是为了完成某种工作任务而形成的团体，任务完成之后，团体通常会被解散。



【考点】团体的概述

【经典题·多选】团体发展的阶段有（ ）。

- A. 形成期
- B. 稳定期
- C. 结束期
- D. 产出期
- E. 规范期

【答案】ACDE

【解析】本题考查团体概述。团体的发展可以分为五个阶段：形成期、冲突期、规范期、产出期和结束期。



【考点】团体的概述

【举一反三·单选】当团体开始发挥作用、成员们开始把注意力转向任务时，团体即进入团体发展阶段的（ ）。

- A. 形成期
- B. 冲突期
- C. 规范期
- D. 产出期

【答案】 D

【解析】 本题考查团体概述。团体发展阶段中，团队开始发挥作用，团队开始将注意力转向团队外部、转向任务，开始完成团队的目标。



【考点】团体的概述

【举一反三·单选】经过一定时期的相互作用，团体内各派竞争力量之间形成了一种试探性平衡，开始以一种合作的方式组织在一起。当这一阶段完结时，团体结构大致形成。此时团体处于发展阶段的（ ）。

- A. 形成期
- B. 冲突期
- C. 规范期
- D. 产出期



【考点】团体的概述

【答案】C

【解析】本题考查团体概述。在规范期，经过一定时期的相互作用，团体的规范开始形成，团体的凝聚力也增强。团体成员真正形成了对团体的认同感，成员间的情谊日益浓厚。各派竞争力量之间形成了一种试探性平衡，开始以一种合作的方式组织在一起。当这一阶段完结时，团体结构大致形成。



【考点】团体规范

【经典题·单选】团体规范对于团体的作用不包括（ ）。

- A. 团体规范有助于提高团体的凝聚力
- B. 团体规范有助于维护团体的一致性
- C. 团体规范可以为成员提供认知标准与行为准则
- D. 团体规范具有惰性作用



【考点】团体规范

【答案】A

【解析】本题考查团队规范的作用。团体规范对于团体来说很重要，它的作用主要表现在以下三个方面：

- （1）团体规范有助于维持团体的一致性。
- （2）团体规范可以为成员提供认知标准与行为准则。
- （3）团体规范具有惰性作用。

【本题雷点】团体规范的作用体现在三个方面，A项容易混淆。



【考点】团体规范

【经典题·单选】关于团体规范的说法，错误的有（ ）。

- A. 团体的正式规范常常需要通过正式文件进行明文规定
- B. 成员约定俗成的可以形成非正式规范
- C. 团体成员违反了非正式规范也会受到组织的惩罚
- D. 团体规范划定了团体可接受的行为范围

【答案】C

【解析】本题考查团体规范的分类。团体成员违反了非正式规范不会受到组织的惩罚，C错误。



【考点】团体压力

【经典题·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是（ ）。

- 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，而在这种压力之下团体成员常常表现出从众、顺从与服从行为。



【考点】团体压力

【经典题·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】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。故此题正确答案为C。



【考点】团体压力

【举一反三·单选】在真实或想象的团体压力之下，个体的表现和团体中大多数人保持一致，这种现象是（ ）。

- A. 服从
- B. 顺从
- C. 从众
- D. 认同

【答案】C

【解析】从众是指团体成员在真实或想象的团体压力之下，表现出在观点和行为上同团体或团体中的大多数人保持一致的现象。



【考点】团体压力

【举一反三·单选】李雷在做数据统计时遇到了困难，于是向同事韩梅梅寻求帮助，问韩梅梅是否可以抽出时间教她一些统计方法，韩梅梅以手头工作较多为由拒绝了她，李雷转而请韩梅梅推荐一些统计方面的参考书给她，韩梅梅欣然答应了。李雷使用的增加顺从的技巧属于（ ）。

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



【考点】团体压力

【答案】B

【解析】本题考查增加他人顺从的技巧。“门前技巧”，即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。故此题正确答案为B。



【考点】团体凝聚力

【经典题·多选】关于团体凝聚力的说法，正确的是（ ）。

- A. 相处的时间和团体的凝聚力没有关系
- 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，凝聚力往往可能会越小
- D. 团体面对的外在威胁越大，凝聚力往往越小
- E. 团体的同质性越高，凝聚力往往会越大



【考点】团体凝聚力

【答案】CE

【解析】本题考查团体凝聚力的影响因素。社交的时间效应，长时间的相处更容易培养高团体凝聚力，选项A错误；加入团队难度越大、可能性越小，成员的凝聚力越大，选项B错误；当面对外在威胁时，团体成员更容易团结，选项D错误。故此题正确答案为CE。



【考点】团体凝聚力

【举一反三·单选】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线性关系
- 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



【考点】团体凝聚力

【答案】C

【解析】本题考查团体凝聚力。事实上，凝聚力和绩效之间的关系比较复杂，并不是简单的直线关系。首先，高凝聚力能否导致高绩效要看团体的绩效规范。其次，凝聚力同绩效有循环依存的关系。综上所述，ABD说法均不够准确，C说法正确，符合题意。故此题正确答案为C。



【考点】团体的社会影响

【经典题·单选】人们在有他人旁观的情况下，工作表现要比自己单独进行时更好，这种现象称为（ ）。

- A. 社会懈怠
- B. 社会荣誉
- C. 社会责任感
- D. 社会促进

【答案】D

【解析】本题考查社会促进的现象。社会促进是指人们在有他人旁观的情况下，工作表现要比自己单独进行时更好的现象。故此题正确答案为D。



【考点】团体的社会影响

【经典题·单选】下列选项中，关于社会懈怠的说法，错误的是（ ）。

- 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



【考点】团体的社会影响

【答案】C

【解析】在组织中，社会懈怠会导致员工降低努力程度，从而使工作效率下降。更严重的是，社会懈怠可以传染。管理者可以通过三种途径减少社会懈怠：①使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。社会懈怠的产生可能有两个方面的原因：①团体中的个体成员的努力和贡献不容易被确定和衡量，这使团体成员认为自己的努力不会得到相应的报偿；②团体工作导致“责任分散”。



【考点】团体的社会影响

【举一反三·单选】下列选项中，关于社会懈怠的说法，正确的是（ ）。

- A. 出现社会懈怠与团体的规模无关
- B. 从众是社会懈怠的表现形式之一
- C. 团队规模越大，越不容易出现社会懈怠
- D. 责任到人有利于减少社会懈怠



【考点】团体的社会影响

【答案】D

【解析】如果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，每个人付出的努力相对越小，这种个体在组织中努力水平下降的现象叫作社会懈怠。社会懈怠的产生可能有两个方面的原因：①团体中的个体成员的努力和贡献不容易被确定和衡量；②团体工作导致“责任分散”，个体成员认为自己的努力是不重要的，自己的努力与团体的绩效之间没有明确的关系。管理者可以通过三种途径减少社会懈怠：①使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。