



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

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



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。

建立顺从气氛的三个因素：

- （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

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



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

【真题·2015/2024年·单·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·/2021年·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·2013/2022/2024年·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年·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·2011/2017/2021年·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·2012/2015/2019/2024·单·多选】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。