

考点 沟通障碍

【经典题·多选】妨碍沟通的因素有（ ）。

- A. 过滤作用
- B. 选择性知觉
- C. 情绪因素
- D. 语言理解力
- E. 沟通方式

答案：ABCD

解析：本题考查妨碍沟通的因素。妨碍沟通的因素有过滤作用、选择性知觉、情绪因素和语言理解力。

【举一反三·单选】在企业管理中，管理者如果对某个员工的工作不满，就会过多地注意证明此员工表现不佳的信息，这在妨碍沟通的因素中属于（ ）。

- A. 过滤作用
- B. 情绪因素
- C. 选择性知觉
- D. 语言理解力

答案：C

解析：本题考查妨碍沟通的因素。选择性知觉是指接收者根据自己的需要、动机、经验、地位、背景及其他个人特点有选择地去看或听信息。

【举一反三·单选】在上下级的沟通中，下级员工只向上级报告自认为上级想听的内容，这种沟通障碍因素称为（ ）。

- A. 选择性知觉
- B. 过滤作用
- C. 语言理解力
- D. 反馈作用

答案：B

解析：本题考查妨碍沟通的因素。过滤作用指信息传递者为迎合接收者的需要，故意操纵信息传递，对信息进行筛选和整合。员工有一种自然的倾向，他们只向主管报告他们认为主管想要听的内容。故此题正确答案为B。

【经典题·单选】下列选项中，不属于克服沟通障碍的途径的是（ ）。

- A. 含蓄表达
- B. 利用反馈
- C. 情绪控制
- D. 主动倾听

答案：A

解析：克服沟通障碍的途径包括利用反馈、精简语言、主动倾听、情绪控制。

考点 沟通方式

【经典题·单选】不属于团体中的正式沟通网络的是（ ）。

- A. 环状沟通
- B. 交错型沟通
- C. 链状沟通
- D. 小道消息

答案：D

解析：本题考查团体中的正式沟通网络。小道消息属于非正式沟通网络。

【经典题·单选】有五个成员组成的新产品研发小组，内部一般应该采用的沟通形式是（ ）。

- A. 链状沟通
- B. Y 型沟通
- C. 环状沟通
- D. 交错型沟通

答案：D

解析：本题考查沟通方式。交错型沟通它是沟通圈里的所有人之间都可以进行信息交换，它是最不具层次结构性的沟通形式，沟通方向很活跃，如委员会和研发小组内部的沟通就是交错型沟通。故此题正确答案为D。

【经典题·多选】非正式的小道消息的特点有（ ）。

- A. 簇式传播
- B. 来源广泛
- C. 难以防止
- D. 传播速度极快
- E. 具有一定的准确性

答案：CDE

解析：本题考查团体中的非正式沟通网络（小道消息）。非正式沟通网络中最有代表性的是小道消息。小道消息的特点：一是具有一定的准确性，二是传播速度极快，三是难以防止。AB 说法虽然都属于小道消息的内容，但是不属于小道消息的特点，故 AB 不选，CDE 说法正确。故此题正确答案为 CDE。

【经典题·单选】为了减少小道消息的负面影响，管理者可能采取的方法不应包括（ ）。

- A. 明文禁止传播小道消息
- B. 明确公开进行重要决策的时间表，减少人们的焦虑和猜测
- C. 有意地向非正式沟通渠道透露一些消息
- D. 公开讨论最坏的情况

答案：A

解析：为了减少小道消息的负面影响，管理者需要倾听并研究小道消息，并以不同的方式影响它。管理者可能采用的方法包括：①明确公开进行重要决策的时间表，这样可以减少人们的焦虑和猜测；②解释说明那些可能显得不协调或具有神秘色彩的决策或行为；③强调目前的决策与未来的计划有保密的必要性，而不是躲藏、遮掩；④公开讨论最坏的情况；⑤有意地向非正式沟通渠道透露一些消息。

考点 团体决策概述

【经典题·单选】与个体决策相比，团体决策的优势不包括（ ）。

- A. 信息全面、完整
- B. 决策速度快
- C. 可以降低错误发生率
- D. 提高团体成员对决策的认同感

答案：B

解析：本题考查团体决策概述。团体决策与个体决策相比，有许多优势：①信息全面、完整；②选择余地大；③可以降低错误发生率；④提高团体成员对最终决策的认同感；⑤增强决策的合法性。

【举一反三·单选】团体决策的特点不包括（ ）。

- A. 可以较好地克服团体压力
- B. 有利于成员之间的相互启发与相互沟通
- C. 实施时容易得到群体成员的支持
- D. 花费的时间较长

答案：A

解析：本题考查团体决策的特点。团体决策的缺点：耗费时间；团体压力难以克服，这种压力迫使成员屈从多数人的意见；有时候会有少数把持的现象产生；责任模糊，选项 A 错误。

考点 团体极化与团体思维

【经典题·单选】某项目小组针对项目投资方案开展集体讨论会。小组成员单独思考时，多数人倾向中等风险的投资方案；经过小组充分讨论之后，团队最终一致选择风险很高的激进投资方案。该现象属于（ ）。

- A. 团体服从
- B. 头脑风暴
- C. 团体极化
- D. 团体思维

答案：C

解析：本题考查团体极化。团体极化是指经过团体讨论后，群体决策相比个体单独决策，更容易偏向冒险或者保守的某一个极端，偏离最优决策。

【经典题·单选】关于预防或减少团体思维的说法，错误的是（ ）。

- A. 指定一位成员专门对其他人的论点提出质疑
- B. 邀请局外人参与
- C. 减少团体成员的数量
- D. 轮流引入新成员

答案：C

解析：本题考查团体极化与团体思维。预防或减少团体思维的方法：

（1）在团体决策时指定一位成员专门对其他人的论点提出质疑，探究支持论据，以及对其他人的逻辑提出挑战，提供一系列建设性的批评意见。这种方法保证了团体决策时保持理性的、清晰的思路。

（2）轮流引入新成员，邀请局外人参与，在最终决定前暂停，给成员最后一个机会来确定并说出自己的保留意见。

考点 团体决策的常用方法

【经典题·多选】团体决策的常用方法包括（ ）。

- A. 主体分析法
- B. 头脑风暴法

- C. 阶梯技术
- D. 德尔菲技术
- E. 具名团体技术

答案：BCDE

解析：团体决策的常用方法有头脑风暴法、德尔菲技术、具名团体技术、阶梯技术等。

【举一反三·单选】在团体决策技术中，有一种技术能够让所有成员参与机会均等，讨论不受任何一个成员的左右，同时决策的时间得到严格控制，这种技术是（ ）。

- A. 德尔菲技术
- B. 阶梯技术
- C. 具名团体技术
- D. 爬山法

答案：C

解析：具名团体技术的优点在于所有成员参与机会均等，讨论不受任何一个成员的左右，决策的时间得到严格的控制。

【举一反三·多选】采用具名团体技术进行决策的优点主要有（ ）。

- A. 成员的机会均等
- B. 决策时间有严格的控制
- C. 决策程序灵活多变
- D. 成员决策可以从别人那里获得灵感
- E. 成员可以感受到凝聚力

答案：AB

解析：本题考查团体决策方法-具名团体技术。具名团体方法：优点在于所有成员参与机会均等，决策的时间得到严格的控制；缺点在于程序僵硬呆板，成员感受不到凝聚力，写出意见时没有机会从别人那里获得灵感和启发。综上所述，AB 说法正确，CDE 说法错误。

【经典题·单选】下列选项中，关于团体决策过程中经常使用的德尔菲技术的说法，正确的是（ ）。

- A. 德尔菲技术是通过成员面对面的讨论来作决策的
- B. 使用德尔菲技术的时候，团体成员不需要匿名
- C. 德尔菲技术最大的问题是难以克服人际冲突
- D. 德尔菲技术是由兰德公司最早使用的一种决策方法

答案：D

解析：德尔菲技术最早是由著名智囊团兰德公司使用的技术。它不安排团队成员见面讨论，而是设计一套问卷，要求成员以匿名方式独自完成，并多次重复，直到达成比较一致的结论。

【经典题·单选】关于头脑风暴法的说法，表述正确的是（ ）。

- A. 个人决策常用的技术
- B. 如果说出错误的观点会遭到批评
- C. 人越多越好
- D. 鼓励创造性思维

答案：D

解析：本题考查头脑风暴法。

头脑风暴法为团体决策常使用的方法，A 错误。

头脑风暴法采用延迟评判的原则，无论意见多么不合常理，其他成员均不许评论批评，B 错误。

头脑风暴法并非人越多越好，一般维持在 6-12 人左右，C 错误。

头脑风暴法鼓励创造性思维，D 正确。

故此题正确答案为 D。

跨考点综合题

【案例分析】

心理学家们用三个经典实验研究了人类的从众和服从行为。

谢里夫在实验中利用知觉错觉中的“游动现象”，发现在模糊情境下他人的判断会影响人们对光点移动距离的估计，就此形成了一种团体规范，并且该规范会持续很长一段时间。

阿希研究中的实验任务非常清晰，不再采用谢里夫所采用的模糊情境。阿希先让被试者知道其他人作出的对于某一问题的判断，然后让被试者作出自己的判断。结果发现，当其他人一致地给出一个错误的答案后，有 37% 的被试者会从众。

米尔格拉姆通过实验发现，在权威合法、命令者距离近、受害者距离远以及没有一个不服从的榜样时，65% 的成年男性完全服从命令，会对无辜受害者实施具有伤害性的电击。

这三个经典的实验揭示出了情境的力量。行为和态度是相互强化的，一个小的恶劣行为可以改变一种态度，进而导致大的恶劣行为的发生。当面对恶劣的环境时，好人也会做出令人斥责的行为。

请结合以上材料，回答下列问题

1. 下列选项中，关于阿希研究的说法，正确的有（ ）。

- A. 阿希研究考察了团体规范的形成
- B. 阿希研究说明了情境对个人行为的影响很大

- C. 其他人的一致性对从众行为有影响
- D. 命令者的距离不影响个体的从众行为

答案：BC

解析：阿希的实验结果发现，当其他人一致地给出一个错误的答案后，有 37% 的被试者会从众，表明不同的情境会对被试者的判断造成不同的影响，其他人的一致性会使被试者产生从众的行为。

2. 米尔格拉姆关于服从的研究说明了（ ）。

- A. 多数被试者能够顶住压力而不服从
- B. 人们只有在模糊的情境中才会服从
- C. 服从现象具有普遍性
- D. 服从是人的基本倾向

答案：CD

解析：米尔格拉姆进行的电击实验，说明了服从现象的普遍性。人们比他们自己所估计的更容易服从于他人的压力，服从是人的一种基本倾向。

3. 下列选项中，关于从众的说法，正确的是（ ）。

- A. 从众的人一定是感受到了真实的压力
- B. 凝聚力大的团体中，成员从众的压力并不一定大
- C. 团体规模越大，从众的压力越大
- D. 人们为了得到他人的支持而从众是规范性压力起作用的例证

答案：D

解析：解释从众行为主要有两种观点：一种观点认为人们之所以从众是因为感受到了信息方面的压力，即通过从众从别人那里获得信息；另一种观点则认为人们之所以从众是因为受到规范方面的压力，即人们为了得到社会支持，避免非难而从众。

4. 关于团体规范，下列说法正确的是（ ）。

- A. “木秀于林，风必摧之”，体现团体规范的惰性作用
- B. 违背非正式团体规范，会受到组织制度层面的处罚
- C. 非正式规范一般会通过企业制度文件明文予以载明
- D. 非正式规范的影响作用一定弱于正式规范

答案：A

解析：团体规范存在惰性作用，会约束成员不要表现得过于突出，维持中等水平，“木秀于林，风必摧之”就是该现象的现实写照。非正式规范无书面明文，违反非正式规范一般来自同伴舆论压力，并非组织制度

惩罚；非正式规范的影响力有时会超过正式规范。