

全国 2013 年 10 月高等教育自学考试

《管理心理学》

课程代码：00163

一、单项选择题（本大题共 30 小题，每小题 1 分，共 30 分。）

1. 在管理的职能中，对组织实际工作与运行活动状态偏离预定计划于目标时的监督、纠正与调整是指（ ）。

- A. 控制职能
- B. 计划职能
- C. 协调职能
- D. 组织职能

【答案】A

【解析】协调指的是对组织机构和组织成员之间的行为活动进行有效协作与调整；计划指的是制定目标并确定达成这些目标所必需的行动手段、方法与策略；组织指的是通过特定的组织机构与组织形式、组织管理原则与方法，完成组织活动任务的过程；控制指的是对组织的实际工作与运行活动状态偏离预定计划与目标时的监督、纠正与调整。

1-40

2. 因其对工业心理学创立所起的作用，被后人誉为“工业心理学之父”的是（ ）。

- A. 斯科特
- B. 梅奥
- C. 冯特
- D. 闵斯特伯格

【答案】D

【解析】美国的心理学家雨果·闵斯特伯格在 1912 年出版了《心理学与工业效率》一书，为工业心理学的诞生与发展开辟了广阔的领域，由于他工业心理学创立所起的作用，被后人誉为“工业心理学之父”。

1-53~54

3. 管理心理学的具体研究方法主要包括实验法、问卷法、测验法、个案研究法和（ ）。

- A. 数理分析法
- B. 逻辑判断法
- C. 观察法
- D. 经济分析法

【答案】C

【解析】管理心理学的具体研究方法包括 6 种，具体为：（1）实验法；（2）观察法；（3）问卷法和测验法；（4）个案研究法；（5）宏观和微观环境结合分析法；（6）经验总结法。

1-58

4. “我是学生”、“他是老师”，这体现了（ ）。

- A. 空间知觉
- B. 运动知觉
- C. 角色知觉
- D. 时间知觉

【答案】C

【解析】角色知觉是对某人的社会地位、身份及行为规范的知觉，例如：“我是学生”，这是自我角色知觉；“他是老师”，这是他人角色知觉。

3-88

5. 《科学管理原理》一书，形成了科学管理的基本理论体系，该书的作者是（ ）。

- A. 泰勒
- B. 法约尔
- C. 韦伯
- D. 古利克

【答案】A

【解析】泰勒的著作有《计件工资制》、《科学管理原理》和《车间管理》。

2-69

6. 空间知觉是对客观世界物体的空间特性与空间关系的认识，下列不属于空间知觉的是（ ）。

- A. 物体大小的知觉
- B. 物体的方向位置与空间定向关系的知觉
- C. 物体平面形状特性的知觉
- D. 物体整体的感官知觉

【答案】D

【解析】空间知觉是对客观世界物体的空间特征与空间关系的认识。它包括对物体大小的知觉、物体的方向位置与空间定向关系的知觉、物体平面形状特性的知觉、三维空间物体的深度与距离知觉。

3-80

7. 客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要选择少数事物作为知觉对象，这是知觉的（ ）。

- A. 整体性
- B. 选择性
- C. 理解性
- D. 恒常性

【答案】B

【解析】知觉的整体性是指知觉过程中，人们不是孤立地反映客观事物的个别属性，而是反映事物的整体特性；知觉的选择性是指客观事物纷繁复杂，人不可能在瞬间全部清楚地知觉到，只能根据需要选择少数事物作为知觉对象；知觉的理解性是指人在知觉过程中，不是被动地把知觉对象的特点登记下来，而是以过去的知识经验为依据，力求对它做出某种解释，使其具有一定的意义，并用词标志出来（命名）；知觉的恒常性是指当知觉条件在一定范围内发生变化时，人对该对象的知觉保持相对不变。

3-84

8. 归因理论最早的提出者是（ ）。

- A. 凯利
- B. 海德
- C. 武德奥斯
- D. 威廉·詹姆斯

【答案】B

【解析】归因理论最早是由美国心理学家海德在 1958 年提出的。

3-89

9. 人顺利地、持久地完成一定活动所具备的稳定的个性心理特征称为（ ）。

- A. 智力
B. 能力
C. 感觉
D. 知觉

【答案】B

【解析】智力是大脑的一种心理潜能，是以抽象思维能力为核心的，包括感知能力、观察力、记忆力、注意力等诸因素的有机结合；能力是智力在一定条件下被开发和发展的一种心理特征，是指人顺利地完一定活动所具备的稳定的个性心理特征；感觉是事物的个别属性在人脑中的反映；知觉是人脑对当前直接作用于器官的客观事物的整体反映。

4-98

10. 以不同层次的管理人员为例，业务技术能力、人际关系与协调能力、管理决策能力的要求与差异也非常明显，下层管理者偏重于（ ）。

- A. 技术能力
B. 人际能力
C. 管理能力
D. 组织、协调能力

【答案】A

【解析】人的特殊能力的差异是十分明显的，比如一般高层次管理者的决策能力、中层次管理者的人际协调能力、低层次管理者的业务技术能力特别重要与突出。

4-102

11. 在心理学中，一个人对现实的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的较稳定的有核心意义的个性心理特征是（ ）。

- A. 气质
B. 价值观
C. 态度
D. 性格

【答案】D

【解析】性格的意思是指“特征”、“标志”、“属性”或“特性”。它可以标志事物的特性，也可标志人的特性。人的性格即指一个人对现实的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的较稳定的有核心意义的个性心理特征。

4-112

12. 20 世纪 50—60 年代先后出版了《管理的实践》、《管理效果》、《有效的管理者》等著作，并提出目标管理的管理学家是（ ）。

- A. 马斯洛
B. 德鲁克
C. 梅奥
D. 法约尔

【答案】B

【解析】美国管理学家德鲁克在 20 世纪 50—60 年代先后出版了《管理的实践》（1954 年）、《管理效果》（1964 年）、《有效的管理者》（1966 年）等著作，提出“目标管理”概念。

5-122

13. 亚当斯提出的激励理论是（ ）。

- A. 需要层次理论
B. 公平理论
C. 期望理论
D. 双因素理论

【答案】B

【解析】需要层次理论是由马斯洛提出；公平理论是由亚当斯提出；期望理论是由弗鲁姆提出；双因素理论是由赫茨伯格提出。

5-132

14. 美国心理学赫茨伯格在他提出的双因素理论中把影响员工满意感的因素分为两大类，包括保健因素与（ ）。

- A. 情境因素
B. 激励因素
C. 群体因素
D. 领导因素

【答案】B

【解析】美国心理学家赫茨伯格在他提出的双因素理论中，把工作富有成就感、工作成绩能得到承认、工作本身富有挑战性、职务上的责任感、职位升迁等因素归为激励因素；把良好的政策与管理、良好的上级监督、工资、人际关系、生活条件等因素归为保健因素。故选 B。

5-130

15. 职业倦怠工作匹配理论分析职业倦怠产生的原因，有员工与工作负荷不匹配、报酬不匹配、控制感不匹配等，该理论的主要提出者是（ ）。

- A. 马斯勒奇
B. 德鲁克
C. 费洛姆
D. 马斯洛

【答案】A

【解析】马斯勒奇等用职业倦怠与工作匹配理论分析了职业倦怠产生的原因：认为当员工与工作负荷不匹配（工作过量与超负荷）、控制感不匹配（员工个体对工作资源没有足够的控制权）、报酬不匹配（经济报酬与生活报酬不能令人满意）、团体不匹配（员工不能与周围同事建立良好关系，或与社会缺乏联系）、公平不匹配（工作量、报酬或升迁机会不公平所引起的情绪衰竭）、价值观不匹配（员工个人不认同组织的价值观）等，会产生不同程度的职业倦怠。

6-147

16. 肖尔和巴克斯戴尔根据组织责任与员工责任是否平衡划分心理契约的类型有（ ）。

- A. 2 种
B. 4 种
C. 6 种
D. 8 种

【答案】B

【解析】肖尔和巴克斯戴尔不是根据契约的具体内容，而是根据组织责任与员工责任是否平衡将员工心理契约划分为 4 种类型。

6-143

17. 团体冲突中，在领导与被领导、上下级、不同岗位中常常发生矛盾与冲突，这种变异心理是（ ）。

- A. 任务结构中的变异心理
B. 角色地位冲突中的变异心理
C. 利益分配冲突中的变异心理
D. 管理压力冲突中的变异心理

【答案】B

【解析】角色地位冲突中的变异心理的主要表现是：在领导与被领导、上下级、不同岗位中常常发生矛盾与冲突。

7-203

18. “一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝”，这种团体影响的行为效应是自（ ）。
- A. 社会助长效应
B. 社会标准化倾向
C. 社会顾虑倾向
D. 社会惰化现象

【答案】D

【解析】社会惰化现象即指与一个人单独工作相比，当人们作为团体的一个成员工作时，其工作动机、努力水平、个人责任与工作绩效有可能下降的趋势。平常人们说的“一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝”就是典型的社会惰化现象。这也是责任扩散原因所致。

7-157

19. “智能框架”理论认为，决策框架的黄金法则是“一个问题一个框架”，该理论认为决策的最关键因素是（ ）。
- A. 决策者
B. 利润最大化
C. 信息充足
D. 完全理性

【答案】A

【解析】“智能框架”理论认为，决策者是决策过程中最关键的因素之一，决策框架的黄金法则是“一个问题一个框架”。

7-195

20. 通过组织的各种规章制度对组织成员进行约束和管理，从而使成员的活动相互配合、步调一致，使组织的合力大于个体力量的总和，它的组织功能是（ ）。
- A. 整合功能
B. 维护利益功能
C. 协调功能
D. 实现目标功能

【答案】A

【解析】整合功能具体表现在组织机构、组织的各种规章制度对组织成员进行约束和管理，从而使成员的活动相互配合、齐心协力、步调一致。通过组织整合，可以使组织的合力大于个体力量的总和。

8-208

21. 随着全球化和知识经济的发展，出现了一些新的组织机构，其中，公司在有限资源条件下，为取得最大竞争优势，只保留关键活动，而以合同为纽带依靠其他组织进行制造、分销及合计等业务经营活动的组织结构是（ ）。
- A. 团队结构
B. 无边界组织结构

C. 虚拟组织结构

D. 柔性组织结构

【答案】C

【解析】虚拟组织是指公司在有限资源条件下，为了取得最大竞争优势，只保留关键活动，而以合同为纽带依靠其他组织进行制造、分销及合计等业务经营活动的组织结构。

8-217

22. 不属于传统组织观念的是（ ）。

A. 组织有一个共同的目标

B. 组织包括不同层次的分工合作

C. 组织是一个开放、动态的系统

D. 组织的任务明确

【答案】C

【解析】传统的组织观念的特征：（1）组织必须有一个共同的目标。人们为了实现共同目标，完成共同任务而协调组织的活动；（2）组织包括不同层次的分工合作。组织目标单靠个人无法实现，必须分工合作，由不同层次结构的团体来实现；（3）组织的封闭性、正式性、机械性、科层结构性是由相互作用、运用知识技术的人群所组成的有结构性的活动整体；（4）组织的基本任务是规定每个人的责任；明确成员之间的职权关系；协调组织内每个成员的行动，去实现组织目标。

8-206

23. 关于组织文化特点的描述正确的是（ ）。

A. 组织文化具有硬约束性

B. 组织文化的载体是有形的

C. 组织文化不具有连续性

D. 组织文化不具有创新性

【答案】B

【解析】组织文化的载体的物质文化、制度文化又是有形的。

9-231

24. 属于对员工进行忠诚管理的策略是（ ）。

A. 平均的待遇

B. 建立合适的企业文化

C. 集权管理

D. 批评有不满情绪的员工

【答案】B

【解析】对员工忠诚管理的策略主要有：（1）对员工适度授权；（2）公平的评价；（3）合适的企业文化建设；（4）尊重人才，人尽其才；（5）良好的待遇与激励；（6）给员工表达情绪与合理宣泄情绪的机会。

6-145

25. 企业形象的评估，主要包括的三个评价指标是（ ）。

A. 认知度、知名度和评价度

B. 认知度、广告接触度和评价度

C. 知名度、广告接触度和影响力

D. 认知度、知名度和影响力

【答案】B

【解析】企业形象评估的三个主要评价指标是认知度、广告接触度和评价度。故选 B。

26. 属于非权力性影响力的是（ ）。

- A. 奖赏力
- B. 法人代表力
- C. 威胁力
- D. 知识和个人魅力

【答案】D

【解析】领导者的影响力可以归纳为权力性影响力和非权力性影响力。其中权力影响力包括威胁力、奖赏力、合法的正统力、规范力、法人代表力等；而非权力性影响力主要包括品格才能、知识、情感等因素构成。故选 D。

10-247

27. 在实际的组织管理中，领导方式的差异会形成不同的组织行为模式，强调经济奖酬、福利待遇，工作保健因素的是（ ）。

- A. 独裁专制型
- B. 经济保健型
- C. 支持帮助型
- D. 协同合作型

【答案】B

【解析】领导方式不同往往会形成不同的组织行为模式，典型的有如下四种：（1）独裁专制型；（2）经济保健型；（3）支持帮助型；（4）协同合作型。其中，经济保健型的特点是强调经济奖酬、福利待遇，工作保健因素。故选 B。

10-249

28. 人们在考察某些行为或后果的原因时，倾向于低估情境性因素，高估个人和内因的作用。这是（ ）。

- A. 基本归因错误
- B. 认知性归因偏差
- C. 动机性归因偏差
- D. 性别归因偏差

【答案】A

【解析】人们在考察某些行为或后果原因时“是做情境归因还是倾向性归因？”社会心理学家罗斯认为，人们倾向于低估情境性因素，而高估倾向性因素（即高估个人或内因的作用）并将其称为“基本归因错误”。

3-91

29. 在领导行为 PM 分析模型中，P 区域代表（ ）。

- A. 低绩效—低维持
- B. 高绩效—高维持
- C. 高绩效—低维持
- D. 低绩效—高维持

【答案】C

【解析】日本大阪大学教授三隅二不二将领导的行为方式分为四种类型：PM、P、M、pm。小 pm 区代表低绩效—低维持，大 PM 区代表高绩效—高维持，P 区代表高绩效—低维持，M 区代表低绩效—高维持。

10-258

30. 属于领导者非权力性影响力的因素是（ ）。

- A. 职务
- B. 地位
- C. 品格
- D. 资历

【答案】C

【解析】非权力性影响力主要包括品格、才能、知识、情感等因素构成。故选 C。

10-247

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。）

31. 理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验，人的理智感的类型主要包括（ ）。

- A. 好奇心和新异感
- B. 喜悦感
- C. 怀疑与惊讶情感
- D. 不安情感
- E. 自信和确信不疑情感

【答案】ABCDE

【解析】理智感是人对认识活动的成就进行评价时产生的态度体验。人们的理智感大体有以下几种：（1）好奇心和异感；（2）喜悦感；（3）怀疑与惊讶情感；（4）不安情感；（5）自信和确信不疑情感。

1-44

32. 为了有效地进行管理，法约尔提出了 14 条管理原则，属于 14 项基本原则内容的有（ ）。

- A. 秩序
- B. 公平
- C. 纪律性
- D. 创造性
- E. 专业化分工

【答案】ABCDE

【解析】为了有效地进行管理，法约尔提出了 14 条管理原则：（1）专业化分工；（2）权力与责任；（3）纪律性；（4）命令的统一；（5）指挥的统一；（6）个人利益服从整体利益；（7）公正合理的报酬；（8）集权制；（9）阶层或等级系列（权力路线、“联系板”原则）；（10）秩序（每人有一个位置，每个人都在各自的位置上）；（11）公平（公正与仁慈结合）；（12）保持职工的稳定；（13）创造性；（14）团结与集体精神。

2-68

33. 美国耶鲁大学教授奥德弗在马斯洛层次结构的基础上，又把人类需要归为三类，具体包括（ ）。

- A. 生存需要
- B. 关系需要
- C. 成长需要
- D. 权力需要
- E. 成就需要

【答案】ABC

【解析】美国耶鲁大学教授奥德弗在马斯洛层次结构的基础上，又把人类需要归为三类：即生存的需要（生理+安全）、关系需要（社交+尊敬的需要）、个人成长的需要（自尊+自我实现的需要）。

5-124

34. 在组织中，高层管理者较为关心的决策类型主要有（ ）。

- A. 程序性决策
- B. 战术决策
- C. 非程序性决策
- D. 战略性决策
- E. 稳妥决策

【答案】CD

【解析】高层管理人员关注非程序性与战略性决策。

7-190

35. 在组织文化中，精神文化层的内容包括（ ）。

- A. 组织目标
- B. 组织精神
- C. 组织风气
- D. 组织经营哲学
- E. 组织道德

【答案】ABCDE

【解析】组织文化的精神层包括五个方面：组织经营哲学、组织精神、组织风气、组织目标和组织道德。

9-230

三、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分。）

36. 简述社会知觉的概念及其种类。

答：

（1）概念：社会知觉是主体对社会环境中有关个人、团体和组织特性的知觉；（1 分）

（2）种类：

①对他人的知觉；（1 分）

②自我知觉；（1 分）

③角色知觉；（1 分）

④人际知觉。（1 分）

3-86

37. 斯普兰格从人类社会文化生活与价值取向的角度将人的性格分为哪些类型？

答：

（1）理论型；（1 分）

（2）经济型；（1 分）

（3）审美型；（1 分）

（4）宗教型；（1 分）

（5）权力型；（1 分）

（6）社会型。（1 分）

（注：每点 1 分，答对任意 5 点或 5 点以上得满分）

4-115

38. 简述组织承诺及其主要维度。

答：

(1) 组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度；（2 分）

(2) 加拿大学者梅耶与艾伦对以前的研究进行分析，提出了组织承诺的三个维度：持续承诺、规范承诺和感情承诺。（3 分）

6-143

39. 简述推行者和变革机构克服变革阻力应采取的策略。

答：

(1) 教育与沟通；（1 分）

(2) 参与变革决策；（1 分）

(3) 促进与支持；（1 分）

(4) 谈判；（1 分）

(5) 操纵和合作；（1 分）

(6) 强制。（1 分）

8-224~225

40. 简述西方领导体制的发展阶段。

答：

(1) 家长制的行政领导；（1 分）

(2) 经理制（硬专家）领导；（1 分）

(3) 职业“软专家”领导；（1 分）

(4) 专家集团领导；（1 分）

(5) 新型的知识经理人领导。（1 分）

10-250~251

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。）

41. 联系实际分析团体决策的弊端及团体决策的科学化。

答：

(1) 团体决策存在的问题：

①团体决策的冒险迁移和保守倾向；（2 分）

②团体思维（小团体意识）（2 分）

(2) 团体决策科学化：

①对团体决策给予指导，集思广益收集广泛的信息，充分利用可取信息，鼓励大家发表不同意见（包括匿名或书面形式的意见），提出质疑，以便做出正确决策；（1 分）

②领导者应保持公正态度，在决策过程的前后与当中应当鼓励、听取和重视不同意见必要时在团体讨论过程中，可挑选专人扮演挑战者的角色，专门提出反对的意见；鼓励大家对已提出的方案表示疑问和反对，提出批评和改进意见，有利于作出正确的决策；（1 分）

③重大决策，先小组讨论，充分酝酿，然后把各组不同意见或方案提交大组讨论，从中选取最佳决策方案。

有些问题受知识能力的限制，必须听取专家的意见后再做决策；（1分）

④已作出的决策，在实施前，还应请专家与群众相结合，进行专门复审，看有无漏洞和新问题。在实施过程中，也应及时反馈，及时听取与采纳修订意见；（1分）

⑤为避免团体决策时的责任扩散，在领导班子决策时，采取“问责制”与“决策失误赔偿制”是有效的方法。（1分）

联系实际。（1分）

7-196~197

42. 结合实际试述组织文化建设的步骤及塑造组织文化时应遵循的心理机制。

答：

（1）组织文化建设的步骤：

①调查分析阶段。该阶段旨在客观、全面、准确地了解和反馈现有组织文化状况、组织成员的心态和舆论等，为建立与创新组织文化提供依据；（1分）

②总体规划阶段。该阶段旨在增强组织文化工作的计划性和建立组织文化目的性与有效性；（1分）

③论证试验阶段。该阶段旨在验证上述工作的可行性，了解各方面对拟订方案的认可和支持程度，及时发现并修改其中不合理部分，完善方案，减少盲目性；（1分）

④传播执行阶段。该阶段是将规划变成现实，解决旧问题建立新文化的阶段；（1分）

⑤评估调整阶段。该阶段旨在对组织文化总体规划及执行效果进行测量、检查与评估，找准问题，调整偏差；（1分）

⑥巩固发展阶段。该阶段的工作重点是在已经建立的组织文化基础上，采用切实有效的多种途径和措施，从精神层面、制度层面和物质层面等多层面贯彻和渗透组织文化，稳定和巩固已经取得的成果，进一步突出和弘扬组织文化个性，并以此推动组织的发展，在组织的进取发展中使组织文化走向成熟。（1分）

联系实际。（1分）

（注：每点1分，答对任意5点或5点以上得5分）

（2）塑造组织文化时应遵循的心理机制：

①注意心理定势。心理定势即指前面心理活动的经验，对于随后进行的心理活动反应有习惯化与倾向性影响；（1分）

②重视心理强化。重视心理强化就是及时表扬或奖励与组织文化相一致思想和行为，及时批评或惩罚与组织文化相违背的思想和行为，使奖励或惩罚尽量成为组织精神的载体，使组织精神变成可见的、可感的、现实性的因素；（1分）

③利用从众心理。从众是在群体影响下不知不觉地与大家保持行为一致的社会心理现象。从众的前提是实际存在或想象存在的群体压力，它不同于行政压力，不具有直接的强制性或威胁性；（1分）

④培养认同心理。为了建设优良的组织文化，组织领导者与组织文化必须取得全体员工的认同。员工对组织领导者的认同感一旦产生，就会心甘情愿地把他所倡导的价值观念、行为规范，当做自己的价值观念、行为规范，从而有助于形成所期望的组织文化；（1分）

⑤激发模仿心理。模仿指个人受到社会刺激后而引起的一种按照别人行为的相似方式行动的倾向，它是社会生活中的一种常见的学习与人际互动现象。模仿是形成良好组织文化的一个重要的心理机制；（1分）

⑥化解挫折心理。发生一些矛盾和冲突，干部和员工总会在工作和生活中遇到各种困难和逆境。这时，他

们就可能产生挫折心理，轻者不利于优良组织文化的形成，重者还可能发生“富士康连跳”事件。（1分）
联系实际。（1分）

（注：每点1分，答对任意5点或5点以上得满分）

9-232/234

五、案例分析题（本大题共1小题，共15分。）

43. 案例：心理学曾做过一项实验，这项实验分两段进行：第一段，向四组大学生介绍一个陌生人。对第一组说，这是一个外倾性的人；对第二组说，这个人是内倾性的人；在第三组，先讲述这个人的外倾特征，后讲述他的内倾特征；在第四组，先讲述这个人的内倾特征，后讲述他的外倾特征。然后，让这四组学生分别想象出对这个陌生人的印象。第一组和第二组学生得到的印象是显而易见的。在第三组和第四组中，关于这个陌生人的印象完全符合提供信息的顺序，总是先提供的信息占优势。也就是说，第三组学生普遍把陌生人想象为外倾性，第四组普遍把陌生人想象为内倾性。第二段，给另外两组学生按上述第三组和第四组同样的顺序描述一个人，所不同的是在先描述他的内倾或外倾特征之后，中间插做其他事情，如让学生做一些不太复杂的数学习题，然后再描述相反的性格特征。在这种情况下，最后描述的特征会使学生留下深刻的印象。

根据上述案例回答：

（1）该实验所揭示的心理效应。

（2）结合案例对这种效应进行评述。

答：

（1）该实验证明了首因效应和近因效应的客观存在，其中：

①第一段实验说明了首因效应的存在；第二段实验说明了近因效应的存在；

②首因效应是指一个人最先给人留下的印象有强烈的影响，它与第一印象的作用是相同的；近因效应则是指最后给人留下的印象具有强烈的影响。（7分）

3-93

（2）该实验不仅证明了首因效应和近因效应的客观存在，而且证明了两种效应发生作用的不同条件，一般来说，在感知陌生人时首因效应起着更大的作用，而在感知熟悉的人时，如果在熟悉的人的行为上出现某种新异的表现，则近因效应起更大的作用。（8分）

3-93