

## 第七章 团体行为与管理

- 第一节 团体与团队概述
- 第二节 团体的凝聚力、士气、规范、压力和高效率
- 第三节 团体的意见沟通
- 第四节 团体的人际关系
- 第五节 团体的决策
- 第六节 团体的竞争、合作与冲突



求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 第四节 团体的人际关系

什么是人际关系	1201/1704单
团体中的人际关系的概述	人际关系的类型 1210/1510/1904单
	人际关系的“PAC分析模型” 1301单
影响人际关系的因素和人际关系的测量	1201/1910简、1704论
改善人际关系障碍的方法	改善人际关系的原则与策略 1610简、1904论

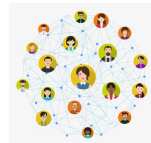
求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

### 一、团体中的人际关系概述

#### 考点1: 人际关系的概念和心理结构成分★★

- (1) 概念: 表示人与人之间相互交往、联系和影响而形成心理行为关系称为人际关系;
- (2) 心理结构与成分: 认知、情感、行为意向。

刷题掌握  
考情分析:  
单选: 2次【1201/1704】



求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

### 真题实战

【1704·单选】人际关系的心理结构与成分不包括交往中的( )。

- A. 认知
- B. 动机
- C. 情感
- D. 行为意向

B

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

### 一、团体中的人际关系概述

#### 考点2: 人际关系的类型★★

- (1) 根据交往关系范围: 个人之间的关系、个人与团体的关系、个人与组织的关系;
- (2) 根据人际交往需要: 包容的需要引起的人际关系、控制的需要引起的人际关系、情感型需要引起的人际关系;
- (3) 根据交往双方的相互关系状况, 美国社会心理学家霍尼又将团体人际关系分为:
- ① 逊顺型, 特点是“朝向他人”, 顺从行为, 讨人喜欢;
  - ② 进取型, 特征为“对抗他人”, 总想知晓他人力量对自己是否有用;
  - ③ 疏离型, 特征为“疏远他人”, 常思考别人是否干扰自己。
- (4) 我国学者提出如下类型: 合作型、竞争型、分散型。

刷题掌握  
考情分析:  
单选: 4次【1210/1510/1904/2010】

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

### 真题实战

【1910·单选】小张是一名银行职员, 在人际交往中, 他常常表现为“对抗他人”的特征, 总想知晓他人力量或他人对自己是否有用。根据美国社会心理学家霍尼的理论, 小张属于人际关系类型中的( )。

- A. 逊顺型
- B. 进取型
- C. 疏离型
- D. 分散型

B

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 真题实战

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

【1510·单选】小陈是一名画家，他总是疏远他人，思考别人是否干扰了自己。根据霍尼的学说，小陈属于人际关系类型中（ ）。

- A. 逊顺型  
B. 进取型  
C. 疏离型  
D. 竞争型

C

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面内容仅供参考

## 二、影响人际关系的因素和人际关系的测量

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

考点1：影响人际关系的因素★

熟练背诵

考情分析：

简答：3次【1201/1904/2008】  
论述：1次【1704】

- (1) 空间距离与交往频率。远亲不如近邻；
- (2) 相似性与同质。志同道合，极易成为知交、建立和谐的人际关系；
- (3) 需要、性格、气质的互补作用；
- (4) 能力与专长。能力强的人，有较强的吸引力，使别人对他产生一种敬佩感；
- (5) 仪表。

人际关系的相似频率需要异能

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 二、影响人际关系的因素和人际关系的测量

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

考点2：人际关系的测量★

刷题掌握

考情分析：  
可能会考单选

目前应用最为广泛且得到普遍承认的是社交测量法，  
美国心理学家莫雷诺最先创造。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 三、改善人际关系障碍的方法

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

考点1：改善人际关系的原则★★★

熟练背诵

考情分析：  
简答：1次【1610】

- (1) 交互与强化原则；
- (2) 社会交换（或功利性）原则；
- (3) 人际吸引的增减原则；
- (4) 情境控制与联结的原则。

社交增情

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 三、改善人际关系障碍的方法

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

考点2：改善人际关系的策略★

关键词记忆

考情分析：  
可能会考简答

- (1) 建立良好关系的策略（印象、主动、同情、帮助）；
- (2) 建立良好沟通的策略；
- (3) 维持友情的策略（协商与竞争、尊重与指责、错误与承认、设身处地等）；
- (4) 缓解冲突的策略。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 三、改善人际关系障碍的方法

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第四节

考点3：改善人际关系的方法★★

关键词记忆

考情分析：  
论述：1次【1904】

- (1) 成员个人：
  - ① 妥善处理好人际之间的矛盾；
  - ② 加强自我意识的修养，能勇于改正自己的错误；
  - ③ 采用角色换位与角色扮演方法，加强个人心理品质训练；
  - ④ 加强情绪与意志力的培养；
  - ⑤ 按照“PAC分析”方法，改善人际交往。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 三、改善人际关系障碍的方法

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考点3：改善人际关系的方法★★

考情分析：  
论述：1次【1904】第七章  
第四节(2) **管理者和领导者**：领导班子组织、员工参与交流，培养集体精神

- ① 建立一个强有力的**领导班子**；
- ② 建立良好的**组织结构**；
- ③ 组织员工**参与**管理；
- ④ 加强团体成员之间的信息**交流**和意见沟通；
- ⑤ 培养职工的**集体主义精神**和团队精神。

(3) 在管理和实际工作中还应处理好与**上司、同事、顾客**的关系。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 第五节 团体的决策

第七章  
第五节

团体决策及其过程	1210/1510单
决策的类型	1301/1704单、1504简
决策类型和组织层次	决策类型和组织层次 1310/1410/1910多
决策的效用	1710多
决策理论	1310/1504单、1504多
决策理论和团体决策中的利弊分析	1110/1301/1510/1704简 团体决策的利弊分析 1301/1710论

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、团体决策及其过程

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考点1：决策的含义

考情分析：  
可能会考单选第七章  
第五节

**团体决策**是指企业的重大问题，在领导者的主持下，员工参与，通过**集体**讨论，作出最佳选择与**决定**的过程。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、团体决策及其过程

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考点2：决策过程及基本原则与方法★★

考情分析：  
可能会考多选第七章  
第五节

(1) 团体决策的过程：

- ① **提出问题**，**识别问题**，**明确**决策的目标；
- ② 问题的**诊断**阶段，发现、探索和拟定各种可能的行动方案；
- ③ 动作**选择**过程；
- ④ **实施方案**并进行**追踪**决策，这是**最后**一道程序。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、团体决策及其过程

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考点2：决策过程及基本原则与方法★★

考情分析：  
可能会考多选、简答第七章  
第五节

(2) 决策的基本原则与团体决策的方法：

① 决策的基本原则：

- a. 决策**目标明确**的原则；
- b. **信息情报准确、充分**的原则；
- c. 多种决策方案中进行**优选**的原则；
- d. **可行性论证**原则行动（有效性、可能性、重要性）；
- e. **行动反馈**原则等。

目标--情报--优选--论证--反馈

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、团体决策及其过程

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考点2：决策过程及基本原则与方法★★

考情分析：  
单选：2次【1210/1510】第七章  
第五节

② 团体决策还可采用如下方法：

- a. **缺少反应**，只面向**一个或几个**成员建议的解决方法；
- b. **独裁法则**，**领导**宣布决定；
- c. **少数法则**，**少数**有专业知识的人，有更多发言权“强行通过”的决策；
- d. **多数法则**，投票表决定，**多数**（超过半数）赞成通过；
- e. **一致法则**，是**基本一致**通过的法则；
- f. **完全一致**，即**全体通过**的法则，也称一票否解决方法等。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

【1510·单选】一个团体在进行某项决策时，只面向几个成员建议的解决办法。这种团体决策方法是（ ）。

- A. 缺少反应
- B. 少数法则
- C. 独裁法则
- D. 一致法则

A

求学圆梦教育

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 一、团体决策及其过程

考点3：影响决策的因素

刷题掌握

求学圆梦教育

考情分析：  
可能会考单选、多选

- (1) 影响因素有主观因素、客观因素、文化因素；
- (2) 决策是一种综合性能力，  
包括分析问题的能力、逻辑判断能力、创新能力、直觉判断能力、  
决断魄力、组织团体的决策能力。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 二、决策类型和组织层次

考点1：决策的类型★★

刷题掌握

考情分析：  
单选：4次【1301/1704/2008/2010】  
简答：1次【1504】

- (1) 根据决策目标的战略地位，分战略性决策（全局）和战术性决策（局部）；
- (2) 根据问题的性质，分确定型、非确定型、竞争型决策；
- (3) 应用计算机专门术语，分程序性和非程序性决策；
- (4) 根据决策的价值取向分稳妥性与冒险性决策。

【注意1】稳妥决策是可靠性很大，有把握实现的决策，  
是带有保守性、中等选择（非最优选择）的决策。

【注意2】风险决策的两条基本准则：一是最大可能准则，二是期望准则。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 真题实战

【1704·单选】带全局性质和整体目标的非程序化的决策是（ ）。

- A. 战术性决策
- B. 战略性决策
- C. 稳妥性决策
- D. 竞争性决策

B

求学圆梦教育

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 真题实战

【2008·单选】根据决策目标的地位划分，局部的对具体问题的决策是（ ）。

- A. 程序性决策
- B. 战术性决策
- C. 战略性决策
- D. 稳妥性决策

B

求学圆梦教育

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 真题实战

【2010·多选】根据决策的价值取向，决策可分为（ ）。

- A. 稳妥性决策
- B. 冒险性决策
- C. 战略性决策
- D. 战术性决策
- E. 程序性决策

AB

求学圆梦教育

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第五节

## 二、决策类型和组织层次

### 考点2：决策类型和组织层次★★

刷题掌握

考情分析：

多选：3次【1310/1410/1910】

第七章  
第五节

- (1) **高层** 管理人员关注**非程序性**与**战略性**决策；
- (2) **基层** 管理人员通常关注**程序性**与**战术**（业务）决策；
- (3) **中层** 管理人员主要集中于**程序性**战术决策，也参与**非程序性**决策。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 三、决策的效用

### 考点1：非确定条件下的决策准则★

刷题掌握

考情分析：

多选：1次【1710】

第七章  
第五节

在非确定条件下决策，可以选择的决策准则

- (1) 可能达到**最高**回收额的“极大化**最高**准则”，即“**大中取大**”准则；  
投入多，回报大
- (2) 可能达到**最低**回收额的“极大化**最低**准则”，即“**小中取大**”准则；  
投入少，回报大
- (3) 可能引起决策者避免最大遗憾回收额的“**极小化最高**”，准则；  
投入最小，回报最大
- (4) **机会均等**准则。  
投多少回报多少

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

求学圆梦教育  
Schooling And Dreaming Education

【1710·多选】不同态度的决策人，在非确定条件下决策，可以选择的决策准则有（ ）。

ABCD

- A. “大中取大”的“极大化最高准则”
- B. “小中取大”的“极大化最低准则”
- C. “极小化最高准则”
- D. 机会均等准则
- E. 稳妥准则

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本资料来源于网络

第七章  
第五节

## 四、决策理论和团体决策中的利弊分析

### 考点1：决策理论★★

刷题掌握

考情分析：

单选：2次【1310/1504】  
多选：1次【1504】

第七章  
第五节

- (1) **西蒙**的行为决策理论：合理的决策原则是**满意**原则；
- (2) 智能框架理论：

① **决策者**是决策过程中**最关键**的因素之一；

② 一个好的决策过程分为：

即建立决策**框架**、**信息的采集**和**智能的分析**、  
通过**判断**和选择决策方案、通过**反馈**改进决策；

建立  
采集  
判断  
反馈

③ 决策陷阱有**框架盲点**、**框架错误**、**框架固化**；

④ 该理论认为：决策框架的黄金法则是“一个问题，一个框架”  
“学会多角度看问题”，“避免决策陷阱”的发生。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

求学圆梦教育  
Schooling And Dreaming Education

【1504·单选】西蒙的行为决策理论认为，合理的决策原则是（ ）。

C

- A. 利润最大化原则
- B. 完全理性原则
- C. 满意原则
- D. 最佳原则

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本资料来源于网络

第七章  
第五节

## 真题实战

求学圆梦教育  
Schooling And Dreaming Education

【1310·单选】“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

- A. 决策者
- B. 利润最大化
- C. 信息充足
- D. 完全理性

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本资料来源于网络

第七章  
第五节



## 四、决策理论和团体决策中的利弊分析

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点2: 团体决策中的优点★★

考情分析:  
可能会考多选、简答

第七章  
第五节

- (1) **集思广益**, 决策的信息完整全面;
- (2) **集体讨论**, 采取头脑风暴法、创造性, 决策的思路多样;
- (3) 增强成员的**参与意识**和积极认同的价值观念;
- (4) 团体决策能够**增强决策的科学性水平**, 大大提高决策的质量;
- (5) 增加成员对决策的**了解和信任**, 提高接受性水平。

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 四、决策理论和团体决策中的利弊分析

熟练背诵

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点3: 团体决策存在的问题★★★

考情分析:  
简答: 2次 [1110/1301]  
论述: 2次 [1310/1710: 弊端+科学化]

第七章  
第五节

- (1) 团体决策的**冒险迁移**和**保守倾向**。

【主要有耗费时间、**责任模糊**、由于团体的规范和压力、**团体从众行为**和暗示心理的消极影响】

- (2) **团体思维**。(小团体意识)

【在**凝聚力很高**的团体里, 团体成员追求**一致性很高**, 表面的一致性**压制了个人独立批判**的思考能力, 阻碍了不同意见的发表】

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 四、决策理论和团体决策中的利弊分析

熟练背诵

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点4: 在团体决策中造成冒险和保守两种极端倾向的原因★

考情分析:  
简答: 2次 [1510/1704]

第七章  
第五节

- (1) **责任扩散**的影响;
- (2) **团体领导者**的影响;
- (3) 团体中多数人的**偏爱**与**从众心理**的作用;
- (4) **冒险**和**保守价值估计**的影响。

参考极化现象

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 四、决策理论和团体决策中的利弊分析

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点5: 团体决策科学化★★

考情分析:  
论述: 2次 [1301/1710]

第七章  
第五节

- (1) 对团体决策给予指导, **集思广益**, 鼓励大家发表**不同意见**, 以便做出正确决策;
- (2) 领导者应保持**公正态度**, 在决策过程的前后应当**鼓励、听取和重视**不同意见;
- (3) 重大的决策, **先小组讨论**, 将各组不同意见**提交大组讨论**, 选取**最佳**决策方案;
- (4) 已作出的决策, 实施前应先听取**专家和群众意见**, 进行专门复审;
- (5) 为避免团体决策时的责任扩散, 采取“**问责制**”与“**决策失误赔偿制**”。

【关键词】集思广益、公正态度、小大讨论、专家意见、取问责制

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 第六节 团体的竞争、合作与冲突

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第六节

竞争、合作的含义与冲突 1710单

什么是团体冲突 1810案例

冲突过程 1810案例

团体的冲突与冲突解决 冲突的原因 1110/1201/1604单

团体冲突中几种变异心理分析 1310单

冲突管理与解决团体冲突的原则、策略、方法 1404/1410单、1201论

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 一、竞争、合作的含义与特点

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点1: 竞争与合作概念★

考情分析:  
单选: 1次 [1710]

第七章  
第六节

- (1) : 个人或团体为了达到一定的目标而**相互竞争**,  
**力争压倒对方**取得优势地位的心理状态和行为活动;
- (2) : 个人或团体为了达到某种目标, **齐心协力**, **相互配合**,  
**相互促进**, **共同导向**目标的心理状态和行为活动。



VS



求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 真题实战

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

【1710·单选】两个或两个以上的个人或团体为了达到某种目标，齐心协力，相互配合，相互促进，共同导向目标的心理状态和行为活动称为（ ）。

- A. 竞争  
B. 合作  
C. 协作  
D. 配合

B

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

第七章  
第六节

## 一、竞争、合作的含义与特点

## 考点2：竞争意识与行为的特点★

了解即可

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu考情分析：  
可能会考简答

- (1) 竞争所要争夺的**目标**是一定的；  
(2) 竞争必须有**对手**，双方实力越接近越激烈；  
(3) 竞争**有胜有负**，但胜负是暂时的；  
(4) 竞争比平常有更大的**紧张、压力、动力和士气**；  
(5) 竞争如同**逆水行舟，不进则退**——竞争环境条件的艰难性。



有目标 有对手 有胜有负 有紧张压力 有不进则退

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

第七章  
第六节

## 一、竞争、合作的含义与特点

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点3：合作的条件与心理行为特点★

考情分析：  
可能会考简答

- (1) 必须有**共同的目标**，而且合作的目标，必须与其他人或团体配合；  
(2) 必须具备一定的**物质基础**；  
(3) 以共同或**互相补偿**的形式促使他们的需要、利益和兴趣得到满足；  
(4) 具有一定的**知识和技术**，以确保合作项目的配合与目标的实现。

有目标 有物质 有互相补偿需要、有知识



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

第七章  
第六节

## 二、团体的合作、竞争与效率

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点1：团体合作需要加强管理★

考情分析：  
可能会考简答

- (1) **端正态度**，提高对合作以及合作与竞争关系的认识；  
(2) **创设资源**、实现**优势互补**的良性的合作环境；  
(3) 利用团体**外部竞争**的压力来**增强内部的合作**；  
(4) 形成合作的**骨干力量与领导核心**并发动全体成员参与合作的活动的。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第六节

## 二、团体的合作、竞争与效率

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点2：竞争对团体行为、个体心理及企业效益的影响★

考情分析：  
可能会考简答

- (1) 竞争有助于改变**传统的企业管理体制**；  
(2) 竞争有助于**职工树立新观念**，增强主体与主人翁意识；  
(3) 竞争会**增强内部的团结合作**，缓和团体内部冲突，协调人际关系；  
(4) 竞争的压力会迫使组织从**战略眼光**出发，发展科学技术，造成**尊重知识、尊重科学、尊重人才**的社会氛围。

体制，新观念、合作、人才

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第七章  
第六节

## 三、团体的冲突及冲突解决

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

## 考点1：冲突的概念

考情分析：  
案例：1次【1810】冲突即指个体或团体面临两个互不相容目标时，心理、行为上的**矛盾对立**状态。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

第七章  
第六节

## 三、团体的冲突及冲突解决

## 考点2: 冲突过程★★

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析:

案例: 1次【1810】

第七章  
第六节

- (1) 冲突来源有**组织结构**、**个人变量**、**沟通问题**、潜在的**对立或不相容**;
- (2) **知觉与感受**冲突(情绪焦虑、紧张、挫折、敌意);
- (3) **冲突行为**(外显行为与内隐行为);
- (4) **干预措施与解决冲突**的方式(原则、策略、方法);
- (5) 冲突**结果**(建设性、破坏性)。

对立→感受冲突→干预→结果

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 三、团体的冲突及冲突解决

## 考点3: 团体与团体之间的冲突的原因★★

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析:

可能会考简答

第七章  
第六节

- (1) 各部门**竞争不适当**引起攻击行为、本位主义、小团体主义;
- (2) 各部门之间在**人力、物力、财力**方面的**矛盾**;
- (3) **组织机构制度不合理、责任制不明确**, 互相推诿造成的冲突;
- (4) 团体成员在**价值观、需要、态度**上差异引起冲突;
- (5) **工作性质与工作地点不同**引起的冲突。

团体竞争不当、人财物矛盾、责任制不明、价值观、工作性质

群体内部的冲突



冲突的层次之三

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 三、团体的冲突及冲突解决

## 考点4: 团体内部成员之间冲突的原因★★

了解即可

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析:

可能会考简答

第七章  
第六节

- (1) **信息**原因;
- (2) **认知**原因;
- (3) **价值观**原因;
- (4) **本位**原因: 个人的小团体意识、本位主义、私心太重;
- (5) **行为习惯**原因;
- (6) **个性与品德**原因。

本位信息认知的价值, 是**成员**个性的行为习惯

本图图片源于网络

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

冲突即**矛盾对立**状态。

【过程】对立→感受冲突→干预→结果

【团体与团体】团体竞争不当、人财物矛盾、责任制不明、价值观、工作性质

【团体与成员】本位信息认知的价值, 是**成员**个性的行为习惯

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 三、团体的冲突及冲突解决

## 考点5: 个人自身心理与行为冲突的原因★★

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析:

单选: 5次【1110/1201/1604/2008/2010】

第七章  
第六节

- (1) **双趋式**冲突: 想同时达到两个都喜欢目标, 但又不可兼得, 只能**取一个舍一个**, 左右为难;
- (2) **双避式**冲突: 想同时回避两个都不喜欢的目标, 而又**不得不接受其中一个**目标;
- (3) **趋避式**冲突: 想接近某一目标, 同时又想回避, 该目标不可兼得, **进退维谷**;
- (4) **双重或多重趋避式**冲突: 面对两个或两个以上目标取舍时, 处在**四选一**的矛盾状况时, 出现双重或多重趋避式冲突。

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 真题实战

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu【1704·单选】大学生小王毕业求职, 有2家企业提供的职位**都很理想**, 小王感到左右为难, 只能取舍一个。这种冲突形式是( )。

- 双趋式冲突
- 趋避式冲突
- 双避式冲突
- 多重趋避式冲突

A

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本图图片源于网络



## 真题实战

【2008·单选】大学生小周毕业求职，有两个企业愿意为他提供岗位。这两个企业提供的都不是小周的理想职位，但是小周迫于家庭压力接受了其中一个。这种冲突形式是（ ）。

- A. 双趋式冲突  
B. 趋避式冲突  
C. 双避式冲突  
D. 多重趋避式冲突

C

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第七章  
第六节

## 三、团体的冲突及冲突解决

考点6：团体冲突的变异心理★

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析：  
单选：1次【1310】

第七章  
第六节

(1) 任务结构中的变异心理：

- ①表现：任务不明，职责不清，互相推诿，互相扯皮，相互指责；  
②原因：个人主义、自我中心；消极依赖、责任扩散。

(2) 角色地位冲突中的变异心理：

- ①表现：在领导与被领导、上下级、不同岗位中常常发生的矛盾与冲突；  
②原因：不信任心理、报复心理、讨好与献媚心理、嫉妒心理、懒散与应付心理等。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 三、团体的冲突及冲突解决

考点6：团体冲突的变异心理★

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析：  
可能会考单选

第七章  
第六节

(3) 利益分配冲突中的变异心理：

- ①表现：部门中心，争机械设备、环境条件、利益待遇，分配不平等；  
②原因：狭隘自私心理（不顾大局，损公肥私，损人利己心理）、绝对平均主义心理以及息事宁人、忍让心理、消极心理造成的。

(4) 管理压力冲突中的变异心理：

- ①主要表现：任务、目标、纪律、奖惩等的压力过大，超过成员的心理承受能力；  
②心理表现：产生对立情绪；采取阳奉阴违策略；弄虚作假、应付心理；软磨硬抗，不满情绪。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 真题实战

【1310·单选】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

B

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 三、团体的冲突及冲突解决

考点7：解决团体冲突的原则与方法★★

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析：  
论述：2次【1201/2010原则+方法】

第七章  
第六节

(1) 原则：【关键词】和谐民主沟通EAP

- ①提倡和谐发展，引入竞争机制，发展建设性冲突，消除破坏性冲突；  
②提倡民主，倡导和鼓励员工敢于发表不同意见；  
③加强信息沟通，提倡意见交流，增加透明度；  
④要健全EAP系统。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

## 三、团体的冲突及冲突解决

考点7：解决团体冲突的原则与方法★★

刷题掌握

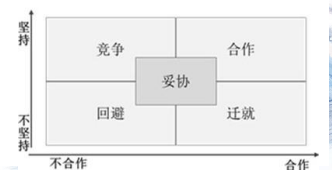
求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu

考情分析：  
单选：2次【1404/1410】

第七章  
第六节

(2) 托马斯的二维策略形成了五种处理冲突的策略：

- ①强制（或竞争）策略，坚持性高，又不合作的牺牲对方的策略；  
②回避策略，是两个维度都低的逃避对抗的策略；  
③克制策略，合作性高，坚持性低的牺牲自己，满足对方和解顺应对策；  
④统合策略，两维均高的求同存异策略；  
⑤妥协策略，两维双方让步双方权宜接受的策略。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片源于网络

### 三、团体的冲突及冲突解决

考点7：解决团体冲突的原则与方法★★

刷题掌握

求学圆梦教育  
Shouxueyuanmeng Education

考情分析：

单选：2次【1404/1410】

第七章  
第六节

(3) 具体方法：

- ① 协商谈判法（即求同存异法）；
- ② 寻找外援法或仲裁调解法；
- ③ 权力、权威，强制性调解；
- ④ 拖延与回避，避免直接冲突；
- ⑤ 其他：如合并与兼并法、转移目标法等。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

### 真题实战

求学圆梦教育  
Shouxueyuanmeng Education

【1404·单选】托马斯的两维策略形成了五种处理冲突的策略。

其中，合作性高，而坚持性低的牺牲自己，满足对方的和解顺应策略是（ ）。

- A. 退避策略
- B. 克制策略
- C. 妥协策略
- D. 统合策略

B

第七章  
第六节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

各省市分校官网