

组织行为学第四节课官方笔记

一、教材节构图



二、本章知识点及考频总结

(一) 选择题 (共 21 道)

1. 群体的含义：

(1) 两个或两个以上个体 (2) 具有稳定结构 (3) 共同目标和共同利益

2. 群体构成的原则和方式划分为：正式群体和非正式群体

3. 正式群体细分为命令式群体和任务式群体。

4. 非正式群体细分为利益型群体和友谊型群体。

5. 群体发展的五阶段模型：

(1) 形成阶段 (2) 震荡阶段 (3) 规范化阶段 (表现出一定的凝聚力) (4)

执行阶段 (5) 中止阶段

6. 间断—平衡模型适用于描述临时性工作任务群体的发展变化情况，而不适用于长期的工作群体和非任务性的群体。

7. 群体结构包括：角色、群体规范、从众行为、群体规模、群体构成和群体凝聚力。

8.职权结构通常决定着一个工作群体在组织权力结构中的位置，决定着群体的正式领导者和群体之间的正式关系。

9.工作群体能够做什么，在很大程度上取决于资源条件。

10.角色指人们对在某个社会性单位中占有一个职位的人所期望的一系列行为模式。

11.在员工——组织关系中，心理契约界定了每个角色的行为期待。

12.角色表现：自我中心角色、任务角色和维护角色。对群体绩效会产生不同影响。

13.群体规范具有一种公认的社会力量，直接引导和限制着个体的态度与行为，使群体成员明白该做什么、不该做什么。

14 与群体规模有关的最重要的发现是社会惰化。

15.群体规模宜奇不宜偶，5 人或 7 人的群体规模更有效。在执行任务时异质群体比同质群体更有效。

16.惰化效应：一个人在群体中工作不如单独一个人工作时更努力的倾向

17.个体与其他人一起工作时，因他人的在场激发了他的工作，由此引发绩效水平提升或降低。

18.群体决策方法：头脑风暴法、德尔菲法（速度最慢）、小组名义法、电子会议法。

19.群体决策的优点：

（1）可以集思广益，博采众长，观点多样，信息和知识更全面

（2）决策更加民主化，更容易被组织接受

20.非正式群体形成的原因

- (1) 共同的价值观。
- (2) 共同的兴趣爱好。
- (3) 类似的经历和社会背景。
- (4) 性格、脾气一致。
- (5) 时间、空间相近。
- (6) 同年龄、同性别。
- (7) 工作条件、人事条件等相同。

21.非正式群体形成的特点

- (1) 自发形成的
- (2) 主要靠兴趣、情感、共同需要等情感因素来维持
- (3) 领导者具有极大的吸引力
- (4) 强有力的群体规范
- (5) 很强的凝聚力
- (6) 内部信息传递畅通、迅速
- (7) 大多数具有自卫性和排他性，同时还具有相对的不稳定性

(二) 主观题 (共 17 道)

1、正式群体

有明文规定的、由一定社会组织认可、有明确的组织结构、职务分配清晰的群体。

2、非正式群体

没有明文规定，没有正式结构，不是由组织确定，而是在成员某种共同利益的基础上，为满足社会交往的需要，在工作环境中自然形成的群体。

3、群体的作用

1.完成组织任务（主要功能）

2.满足成员的心理需要

3.进行有效的信息沟通

4.协调人际关系

5.促进成员间的相互激励

4.角色

指人们对在某个社会性单位中占有一个职位的人所期望的一系列行为模式。

5.角色认同

是指在一种角色中，态度与实际行为保持一致。

6.角色直觉

是指个体对于自己在特定情境中应该如何表现的认识和了解。

7.角色期待：

角色期待是指在某个特定情境中别人认为你应该表现出什么样的行为，个体的行为方式在很大程度上由其做出行为的背景所决定。

8.心理契约

是指管理层对员工的期待及 员工对管理层的期待。

9.群体规范：

群体规范具有一种公认的社会力量，直接引导和限制着个体的态度与行为，使群体成员明白该做什么、不该做什么。

10.群体规范的作用：

（1）群体规范能起到群体的支柱作用；

(2) 群体规范能起到评价标准的作用 ;

(3) 群体规范能起到群体动力的作用 ; (对个体行为起督导作用)

(4) 群体规范具有行为导向和矫正作用。

11.从众行为 :

是指个体在群体的压力下 ,放弃自己的意见 ,采取和大多数人一致的意见的行为。

12.群体凝聚力 :

群体凝聚力是指群体成员之间相互吸引、接纳 ,同时愿意留在群体中的程度 ,也就是一个群体对于其成员的内在吸引力。

13.社会惰化 :

一种倾向 ,一个人在群体中工作不如单独一个人工作时努力。

14.群体决策的弊端及防止措施 :

一、群体决策的弊端 :

(1) 成员收到群体压力 ,不敢提不同意见 ,会遏制创造性导 ,致决策失误。

(2) 领导由于 “个性强” 或与决策无关的原因而去压制讨论 ,降低成员的创造性 ,产生极端性转移。

(3) 消耗时间太多。

(4) 掩盖个人责任

二、防止群体决策弊端的方法 :

(1) 制定合理的决策程序 :

①提出问题②分析问题③针对问题④归纳方案⑤集体决定⑥实施方案

(2) 鼓励群体成员参与决策 ;

①调动积极性②不同的意见也有利于决策的准确性与全面性

(3) 选用的科学的决策方法。

15.非正式群体的积极作用

(1) 弥补正式群体在满足需要上的不足

(2) 满足成员对信息沟通的需要

(3) 可以成为正式群体凝聚力强度的晴雨表

16.非正式群体的消极作用

1.容易产生抵触情绪

2.影响工作效率

3.容易传播谣言

4.会产生破坏作用

17.非正式群体与管理

(一) 正视并正确认识非正式群体。

(二) 区别对待不同类型的非正式群体。

(1) 对积极型非正式群体支持和保护；

(2) 对中间型和消极型的非正式群体积极引导；

(3) 对破坏性的非正式群体分化瓦解。

(三) 注意做好非正式群体中核心人物的工作。

三、配套练习题

1.(单选) 个体在群体的压力下,放弃自己的意见,采取和大多数人一致的意见的

行为称为（ ） A:协同效应 B:社会懒化 C:从众行为 D:晕轮效应

答案：C

解析：从众行为又称从众影响行为、相符行为、顺从行为，是指个体在群体的压力下，放弃自己的意见，采取和大多数人一致的意见的行为。

2.（单选）在一个特定的群体中,群体成员一般有三种角色表现,即：自我中心角色、任务角色和（ ）

A:领导角色 B:维护角色 C:关系角色 D:沟通角色

答案：B

解析：在一个特定的群体中,群体成员一般有三种角色表现,即：自我中心角色、任务角色和维护角色。

3.（单选）群体内部成员之间开始形成亲密的关系，表现出（ ）

A:形成阶段 B:震荡阶段 C:规范化阶段 D:有所作为阶段

答案：C

解析：在规范化阶段，群体制定出一套规则和角色以协调群体活动，同时促进群体目标的实现。在这一阶段,群体成员之间的关系开始亲密,群体也表现出一定的凝聚力。

4.（单选）一个人在群体中工作不如单独一个人工作时更努力，这种效应是（ ）

A:群体助长效应 B:社会惰化效应 C:从众效应 D:责任分摊效应

答案：B

5.（单选）在满足成员的社会需要方面发挥着重要作用的群体是（ ）

A:正式群体 B:非正式群体 C:命令群体 D:任务群体

答案：B

解析：非正式群体是指没有明文规定，没有正式结构，不是由组织确定，而是在成员某种共同利益的基础上，为满足社会交往的需要，在工作环境中自然形成的群体。

6.（多选）群体发展的模型有（ ）

A:五阶段模型 B:群体阶段模型 C:生命周期模型 D:间断—平衡模型 E:激励模型

答案：AD

解析：1.群体发展的五阶段模型

塔克曼和詹森认为，群体的发展要经历五个阶段：形成阶段、震荡阶段、规范化阶段、执行阶段和中止阶段。

2.间断——平衡模型

间断——平衡模型是由鲍姆加特纳和琼斯提出来的。

7. (单选) 由组织结构确定的职务分配很明确的群体是 ()

A:正式群体 B:非正式群体 C:命令型群体 D:任务型群体

答案：A

解析：正式群体是指有明文规定的、由一定社会组织认可、有明确的组织结构、职务分配清晰的群体。

8. (单选) 在执行任务时最有效的群体规模是 ()

A:3~5 人 B:5~7 人 C:7~9 人 D:9~11 人

答案：B

解析：有关群体规模的研究还使我们得出另外两个结论：第一，成员为奇数的群体似乎比偶数群体更有利；第二，5 人或 7 人组成的群体在执行任务时，比更大一些或更小一些的群体更有效。

9. (单选) 在实际工作中，能够直接引导和限制着个体的态度和行为，使群体成员明白该做什么、不该做什么的是 ()

A:角色认同 B:角色期待 C:角色直觉 D:群体规范

答案：D

解析：

群体规范具有一种公认的社会力量，直接引导和限制着个体的态度与行为，使群体成员明白该做什么、不该做什么。