

管理心理学精华资料（7--10章）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/151/2021_2022__E7_AE_A1_E7_90_86_E5_BF_83_E7_c67_151928.htm

第七章 群体概述 第一节 群体的一般概述

1. 群体的定义：群体不是个体的简单集合，而是二人或二个以上，为了达到共同的特定目标，相互依赖和相互作用的一个整体

2. 群体的显著标志：群体内的成员应具有共同的信念和群体意识

3. 群体的特征：各成员之间相互依附，彼此在心理上彼此意识到对方的存在 各成员之间在行为上有共同的规范，彼此相互影响 各成员具有群体意识 各成员的心理与行为，都以实现某种共同的目标为宗旨

4. 群体的4要素：（霍曼斯）群体三要素：活动、相互作用、感情以及群体的规范

5. 群体行为受多个变量的影响

第二节 群体的分类

1. 从群体是否存在划分：假设群体与实际群体 根据群体规模的大小：大型群体和小型群体 根据个体的归属划分：实属群体和参照群体 正式群体与非正式群体

2. 正式群体的定义：指由正式文件明文规定，群体成员有固定的编制，有规定的权利和义务，有明确职责分工之群体

3. 非正式群体的定义：指不经官方规定，既没有正式结构，也不由组织确定的联盟

4. 非正式群体的5个共同特征：规模小，并且一般不带政治色彩 群体以某种共同利益、观点、爱好为基础，以感情为纽带，群体内部压力大，成员从众行为明显 群体内推选最有威信的人当首领 群体内有一套见效快的和不成文的惩罚制度和手段，并且具有较强有自卫性和排外性 群体的成员之间有一条比较灵敏的信息传递渠道

5. 目前国际上流行的非正式群体的分类：塞利

士的4种分类：冷淡型、乖僻型、策略型、保守型（依据非正式群体与组织是否保持良好的关系为主线） 道尔顿的3种分类：垂直型、平行型、随意型（以非正式群体成员间的关系为依据） 里维斯的5种分类：友谊型、嗜好型、工作型、自卫型、互利型（以联系非正式群体成员的纽带为根据） 以非正式群体的性质为根据的4种分类：积极型（亲组织）、中间型（若即若离）、消极型（总体目标不一致）、破坏型（非法）

第三节 群体的形成

1. 非正式群体形成的原因：心理因素（首要因素）和环境因素两大方面 心理因素：价值观念一致、兴趣与爱好一致、性格脾气相近与互补 环境因素：工作与生活方式、共同的利害关系、亲缘关系地缘关系以及历史关系的影响

第四节 群体的功能

1. 正式群体的4大功能：完成组织任务、满足其成员的心理需求、协调人群关系、影响和改变个人的观念和行为习惯 2. 高效率群体具有的6个特征：成员之间具有良好的沟通联系 成员之间具有高度的影响力和相互作用 群体成员共同参与制定政策 群体成员工作积极性较高，乐于接受组织目标，并且完成任务出色 群体的成员具良好的精神状态，充满了自信心和自尊心 群体的成员办事认真、快捷

3. 非正式群体的功能：对组织发展的主要功能（促进作用和阻碍作用） 对其成员的主要功能（满足需求、控制、改造、激励）

4. 在管理中如何加强对非正式群体的引导和利用：正确认识、利用积极因素、限制消极因素

第八章 群体动力

第一节 群体的规范与压力

1. 群体规范的涵义：所谓规范，是指群体成员共同接受、共同遵守、约定俗成的行为准则。群体规范既包括群体中的规章制度，还包括人们心理活动的一切参照原则

2. 群体规范的4个作用：维持和巩固群体、树立评价标准、群体动力、行为导向的作用

3. 群体规范的形成原因：群体规范的形成，除了一部分是群体本身由于特殊需要而正式规定的之外，大部分来源于模仿、暗示、顺从等心理的一致性

4. 皮尔尼克的规范分析法的三项内容：明确规范内容、制定规范剖面图将规范进行分类、进行改革

5. 从众的概念：所谓从众行为，是指个体在群体的压力下，不仅在行为上与其他人保持一致，而且在信念上也改变原来的观点，放弃原有意思的现象

6. 顺从的概念：所谓顺从行为，是指个体在群体的压力下，只在表面上表现出与其他人保持一致的行为，内心却仍然坚持个人意见的现象

7. 从众行为产生的原因：出于知觉、判断、行为的歪曲

8. 影响从众行为的因素：群体因素、个性特征和问题的性质

9. 群体压力的概念：群体压力是指当一个人在群体中与多数人的意见和行为不一致时，所感受到的心理压力

10. 在管理中应用利用群体压力和从众行为来充分调动群众的积极因素：P186

群体压力与管理对策

从众行为与管理对策

第二节 群体凝聚力

1. 群体凝聚力的概念：群体凝聚力是指群体对其成员的吸引力，以及群体成员之间的相互吸引力两个方面

2. 影响群体凝聚力的10个方面因素：群体的目标结构、群体规范的性质、群体的领导方式、成员的个性特征、群体与外部的关系、群体的地位、群体规模的大小、信息沟通状况、奖励方式、成员的身心健康（内外两个大的方面）

3. 群体凝聚力对生产效率有着重要影响：P190

4. 多伊奇群体凝聚力的测定：群体凝聚力的强弱，可以用成员之间相互选择的数目与群体中可能相互选择的总数目的比例来计算

第三节 群体的冲突

1. 冲

突的概念：所谓冲突，就是两种目标互不相容和互相排斥激化的表现 2. 冲突的性质：从性质上看企业内部的两大冲突：
：建设性冲突（目标一致手段不同） 对抗性冲突（目标不一致） 3. 冲突的过程：分为5个阶段：潜在的对立或不一致、认知和个性化、行为意向、行为、结果 4. 冲突源3类：沟通、结构和个人因素 5. 激发了功能正常的冲突，能够提高群体的工作绩效 6. 解决冲突的4种方法：交涉与谈判、第三方仲裁、吸收合并、运用权威或武力 7. 缓和冲突的基本原则：必须找出两个群体都能同意的目标 应该建立群体与群体间的沟通联系 8. 预防群体冲突的方法：设立共同的竞争对象 订立超级目标 尽量提供各群体互相往来的机会 尽量避免形成争胜负的局面 强调整体效率，强调整个组织的效率，以及强调各部门对整个组织作贡献的重要性 加强思想教育

第九章 群体的沟通

第一节 沟通的一般概述

1. 信息沟通的概念：信息沟通是指在管理中发生的，两个或两个以上的人或群体，通过一定的联络渠道，传递和交换各自的意见、观点、思想、感情和愿望，从而达到相互了解、相互认知的过程 2. 沟通过程（沟通模型）包括七个部分：信息源、编码、信息、通道、解码、接受者、反馈 3. 人与人之间的沟通有着不同于其它沟通过程的特殊性：P212 4. 信息沟通的重要性表现在：信息沟通是决策和实施科学管理的基础，也是改善人际关系的一个重要保证

第二节 沟通的种类

1. 按沟通目的来划分：工具式的沟通、满足需要的沟通 2. 从组织层次的角度分类：个人与个人的沟通、个人与团体的沟通、团体与团体的沟通 3. 按组织系统分类：正式沟通、非正式沟通 4. 按信息流动的方向分类：下行沟通、上行

沟通、平行沟通 5 . 按沟通者有没地位转移分类：单向沟通、双向沟通 6 . 按是否经中间环节分类：直接沟通、间接沟通 7 . 按语言沟通的形式分类：口头沟通、书面沟通 8 . 按是否使用语言分类：语言沟通、非语言沟通 第三节 沟通的障碍及其改善 1 . 造成沟通障碍的主要因素：语义上的障碍、知识经验水平的限制、知觉的选择性障碍、心理因素引起的障碍、组织结构层次的影响、信息过量的影响 2 . 改善沟通的方法：重视双向沟通、重视面对面的沟通、重视利用附加信息的沟通、正确使用语言文字 第十章 群体中的人际关系 第一节 人际关系的一般概述 1 . 人际关系的概念：所谓人际关系，从字面上说，是人与人之间的关系。管理心理学认为，它是组织环境中人与人之间的交往和联系。它既包括心理关系，也包括行为关系。是一群相互认同、情感相互包容、行为相互近似的人与人之间联结成的关系 2 . 人际关系的特性：社会性、情感性、复杂性 3 . 人际关系的类型：按性质划分：自然性人际关系和社会性人际关系 按形式划分：合作型人际关系和竞争型人际关系 按效果划分：良好的人际关系和不好的人际关系 按公私关系划分：公务关系和私人关系 按组织形式划分：正式群体中的人际关系和非正式群体中的人际关系 4 . 群体人际关系分析的图表形式：莫雷诺的群体成员人际关系分析图和贝尔斯的相互影响分析图 5 . 人际关系的重要作用：对团结的影响、对工作效率的影响、对社会主义精神文明建设的影 响、对人体心理健康的影响、对人的行为的影响 6 . 社会主义新型人际关系的突出特征：人与人之间完全平等，无高低贵贱之分，只有社会分工不同 人与人之间志同道合，互相帮助，互相之间没根本的利

害冲突，都为一个共同的大目标而努力奋斗。个人与社会的根本利益一致，这是社会主义人际关系的一大特征。

第二节 影响人际关系的因素

1. 影响人际关系的因素：相似性和一致性、距离的远近、交往的频率、性格与气质、主观印象、思想品德、需求互补

第三节 人际关系的基本规律

1. 人际交往的5个基本规律：吸引接近、趋同离异、互惠互酬、交往深化、交互中和规律

吸引接近规律：外貌、言语、才华、学识、名望的吸引

趋同离异规律：认同现象和趋同倾向、认异现象和离异趋向、酬赏性趋同和惩罚性离异

互惠互酬规律：互惠是建立人际关系的思想基础、互酬是发展人际关系的重要条件

交往深化规律：礼仪交往功利交往感情交往思想交往

交互中和规律：是人际关系建立、发展、完善的重要规律之一

第四节 测量人际关系的方法

1. 测量人际关系的方法：社会测量法、行为测量法、参照测量法、动机测量法、层次测量法、相关测量法、历史测量法

第五节 改善人际关系的方法

1. 改善人际关系的方法：感情投资法、心理吸引法、深层了解法、中和互补法、求同存异法、排难解纷法（6种）

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com