



“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

# 员工关系管理

——中国职场的人际技能与自我成长

## Employee Relations Management

### 第2版

刘平青 等著



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

“十二五”

规划教材

# 员工关系管理

——中国职场的人际技能与自我成长

第2版

刘平青 等著

机械工业出版社

本书以约 200 个典型故事为案例，从人际技能与自我成长的角度介绍员工关系管理，旨在为读者提供复杂职场与人生旅程的关系地图及积极策略，因此本书也可称为积极的员工关系管理。

全书由五篇十二章构成。第一篇自我关系篇，包括人生旅程与关系管理、自我认知与关系管理、自我成长与关系管理。第二篇内部关系篇，包括下属关系管理、团队关系管理、组织关系管理。第三篇外部关系篇，包括上司关系管理、客户关系管理、环境关系管理。第四篇亲密关系篇，包括家庭关系管理、社会关系管理。第五篇关系理论篇，概述了本书的理论脉络。

阅读本书，不仅能够知晓组织中上上下下、左左右右、里里外外各种关系尤其是员工关系构建的一般规律与技巧，而且能够从人生旅程的纵向视角来认识自我、理解关系，并通过自我成长来积极构建合作共赢的员工关系和亲密关系，还能穿越古今中外，从跨学科的广博视野来审视和思考积极的员工关系管理。

本书写给每一位期望事业成功与家庭幸福的现代人。本书强调思想性、可读性和可操作性，因而既可作为工商管理硕士（MBA）及其他管理类专业研究生和本科生、培训人员的教材，也可作为职场人士的读物。

## 图书在版编目（CIP）数据

员工关系管理：中国职场的人际技能与自我成长/刘平青等著. —2 版.  
—北京：机械工业出版社，2017.3

“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

ISBN 978-7-111-55968-9

I. ①员… II. ①刘… III. ①企业管理—人事管理—高等学校—教材  
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 013070 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：曹俊玲 责任编辑：曹俊玲 刘 静

责任校对：刘 岚 封面设计：张 静

责任印制：李 洋

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2017 年 2 月第 2 版第 1 次印刷

184mm×260mm·24.5 印张·597 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-55968-9

定价：49.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线：010-88379833 机工官网：[www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

读者购书热线：010-88379649 机工官博：[weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

教育服务网：[www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

封面无防伪标均为盗版

金书网：[www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)



刘平青，湖北人，中共党员，博士后，教授，博士生导师，现任北京理工大学管理与经济学院副院长，北京理工大学工业化和信息化融合发展研究院副院长，中国人力资源开发研究会劳动关系分会常务理事。先后在美国加州大学伯克利分校、密歇根州立大学等从事访学研究。

国内组织与人力资源管理、员工关系与管理沟通、职业生涯与自我成长等领域知名专家。先后主持国家自然科学基金项目3项，主持省部级、校企合作课题30余项。已出版著作、教材16部，发表学术论文100余篇。2015年被评为全国MPA优秀教师。执笔撰写的案例2014年、2015年、2016年连续获得“全国百篇优秀管理案例”。

人生使命：快乐成长，有志于做一位“有灵魂”“接地气”“可检验”的中国管理学人。主要讲授“员工关系管理”“卓越沟通”“总裁人力资源管理”“组织行为学”“大学教师职业生涯与人生规划”等课程，授课对象包括企业总裁、大学教师以及中央企业、国家部委中高层领导。授课深受学员好评。

# 前言

本书是一本从人际技能与自我成长的角度介绍员工关系管理的著作，也可称为积极的员工关系管理。

以往的员工关系管理多在“扬汤止沸”，主要是人力资源管理部门或工会工作人员“事后救火”；而积极的员工关系管理好比“釜底抽薪”，更多关注“事前”“事中”客观认知自我，正确理解关系，通过提升人际技能与自我成长来积极构建合作共赢的员工关系。

为什么要倡导积极的员工关系管理呢？众所周知，一个人就某方面起诉所在的单位，即便最后他在法律上胜诉了，他仍能在该单位愉快工作的可能性也是很小的。在中国，夫妻关系也类似，“破镜难以重圆”。因而，积极的员工关系管理与我们每个人密切相关，它为我们提供了复杂职场与人生旅程的关系地图及积极策略。

本书是在2012年版基础上的重新创作，为什么重新创作？外在的推力是本书被教育部评为“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材，客观上需要不断提升质量。内在的动力是面对身边大量的人纠结于各类关系旋涡之中，他们想构建积极关系包括员工关系，却苦于找不到合适的途径，责任感触动我们用心来修订这本著作。本书力求在问题的聚焦性、内容的系统性、故事的可读性三个方面形成一定的特色。

## 一、问题的聚焦性

人是一个关系体，关系涉及方方面面，其中的问题也各式各样。我们在大量教学与研究的基础上，将本书聚焦于生存、成长、晋升、平衡四个关键词。

**首要的是生存。**人是自然的一部分，人类的一切活动都可视作生存应对和对生存质量的改进。在自然环境日益恶化，工作难找、人员难招的背景下，无论是个体还是企业，生存下来就好。可以说，从远古的刀耕火种到今天的互联网时代，个体与个体、个体与组织以及个体与环境的第一关系依然是生存关系。我们作为人生路上的行人，走得要快（发展），行得要稳（生存），还要能持久（生命）。人有自信的权利，但要克服自负的弱点。很多人一旦生存下来，就容易忘乎所以而求“大跃进”式的发展，只有生存出现危机甚至快要失去时才懂得其弥足珍贵！

**其次是成长。**无论是商业竞争还是自然选择，其中的基本逻辑是适者生存、强者制定规则。个体和组织的关系是基于合作的博弈关系。要想在博弈过程中生存下来，唯有自我成长。个体和组织需要从不适应成长为适应，从弱者或不强成长为强者。判断成长与否的一个简单标志就是能够从自身查找问题可能的原因并积极加以改进。成长前是自己去找关系，而成长后可能是关系来找到自己。面临跳槽率居高不下的情况，如果企业不成长、不改进管理方

式，只是抱怨员工，那招来的越多走的也越多。反之，若企业加强内部建设，好员工则会趋之若鹜。员工也是一样，当羡慕同事升职加薪时，要多从自己身上找到成长的空间。可以说，自我成长与员工关系管理是一个辩证的相互促进的关系。有了自我成长的理念和方法，焦虑、冲突等现象自然会减少。

**再次是晋升。**我们知道，“不想当将军的士兵不是好士兵”。问题是，如何从士兵到将军？本书在系统介绍积极员工关系管理理论与实用方法的基础上，在组织内重点聚焦于晋升的规律和技巧，分为晋升前要做什么和不要做什么、晋升中要做什么和不要做什么、晋升成功和失败后要做什么和不要做什么，并从个体层面、组织层面和传统文化尤其始于皇权文化的“官本位”等方面加以诊断和分析。组织中人人有获得晋升的想法，至少期望自己得到认可，倘若组织晋升体系不畅通，员工关系的复杂程度是不言而喻的。

**最后即最关键的是平衡。**个体层面主要是身心的平衡，“我想”和“我能”的平衡，付出与获得的平衡，得到与舍弃的平衡，理想与现实的平衡，工作与家庭的平衡。组织层面的平衡包括个体、组织和社会环境三个层面的平衡，以及国内与国际之间的平衡。

## 二、内容的系统性

人是一个有记忆、有情感、有理智的整体，每天在家庭、工作单位以及社会舞台之间频繁进行角色转换。互联网让家庭、工作单位间的界线日益模糊。作为积极员工关系管理的倡导者，我们尝试用自我关系、内部关系、外部关系、亲密关系、关系理论五篇内容，较为系统地架构积极员工关系管理的体系。

### 1. 自我关系篇

本篇包括人生旅程与关系管理、自我认知与关系管理、自我成长与关系管理三章。

(1) **员工关系的主体是人。**脱离对人的关注和关心，关系是毫无意义的。人生旅程涉及诸多关系。人在生命早期形成的关系模式会持久产生影响。人与外在的关系没有处理好，根本原因是自我关系出了问题。

(2) **员工关系的基石是原生家庭中的健全自我与关系模式。**原生家庭是我们出生和成长的家庭，也是每个人自我的起点。原生家庭及早期成长阶段形成的关系模式，对一个人的影响是持久的。知己知彼，才能构建和维系良好的家庭关系和员工关系。自我认知既要认知自己的外在，也要认知自己的内在，更要认知自己与生俱来的关系模式。我们虽然没有办法选择原生家庭，但自我成长的权利掌控在我们自己手中。

(3) **在强大的文化惯性中，自我成长略显脆弱，但也能唤起人们内心的希望。**“一言堂”“官本位”“等级观念”等阻碍了以尊重、平等、对话为基础的互联网时代积极员工关系的建立。

### 2. 内部关系篇

内部关系与外部关系既对应存在又紧密联系。“内”是指个体目前所辖范围内部的人与事。“外”就是与个体所辖范围紧密相关的外部领域。本篇分下属关系管理、团队关系管理、组织关系管理三章。

(1) **员工关系的关键是直线上司与下属的关系。**员工进入企业首先面对的是他或她的直线上司，直线上司与他或她的关系在很大程度上会影响他或她的归属感和融入组织的有效性，进而会影响他或她与组织的关系。

(2) 员工关系日常表现为团队关系或同事关系。组织中不是每个人都有下属，但一定会有团队成员或同事，团队关系是需要每个人来打理的关系。组织关系重点阐述入职关系、晋升关系和离职关系。入职关系混乱，离职率肯定低不了。在互联网时代，人们的法律意识日益增强，无论是企业还是个体，处理好离职关系都是十分必要的。

(3) 员工关系的核心是晋升关系。组织中的人无不希望获得认可和晋升，但由于个人不熟悉晋升规则，或者组织的晋升规则“朝令夕改”“表里不一”，甚至毫无规则而全凭“一把手”一句话，都会导致组织内部员工关系混乱，企业活力受到制约。

### 3. 外部关系篇

本篇包括上司关系管理、客户关系管理、环境关系管理三章。

(1) 员工关系的关键是上司关系。企业中员工不与上司处理好关系，很多时候寸步难行。企业员工关系管理的关键在于“一把手”，可谓“成也萧何，败也萧何”。由于上司是组织选择的，自己需要在认清上司的基础上，主动沟通和积极应对。

(2) 员工关系与客户关系在互联网时代不可割裂。如今的企业大都越来越重视客户关系，殊不知，客户关系是通过员工关系来实现的，企业投资员工关系管理是持久获得客户关系的基础。互联网时代，人们无须争议是客户重要还是员工重要，员工和客户本质都是人。只有尊重人、重视人与人之间的关系，才能把握住企业的未来。

(3) 员工关系管理依赖于内部治理与外部治理的均衡。个体和企业既互相依靠共同生存，又彼此博弈甚至产生冲突，个体与组织都有可能产生机会主义倾向。因此，和谐的员工关系一方面需要企业内部治理结构的建立，另一方面也离不开外部治理结构包括商业生态、政府关系和传媒关系的制衡。

### 4. 亲密关系篇

本篇包括家庭关系管理、社会关系管理两章。

(1) 互联网时代，没有爱的员工关系难以持续，而爱是需要学习的。每个人都离不开爱，更需要在爱与被爱中成长。夫妻双方从陌生、认识、相知、恋爱到身心的结合，可以说是一场艰难的修行。一个连配偶都不知道如何爱的人，他或她会得体地去爱同事、下属和上司吗？很多人极少获得系统的有关家庭的理念、知识与技能，这不仅影响到和谐的夫妻关系，还会对良好的亲子关系以及员工关系产生影响。“问题儿童”和“问题员工”的根源多与家庭有关。“三岁看大，七岁看老”，也不是没有道理。

(2) 优秀企业开展积极的员工关系管理时，应将家庭建设提到议事日程。人是一个整体，每个人都期望家庭幸福和事业成功，员工关系与亲密关系可以相互促进。此外，企业实施员工援助计划（EAP），发现个人心理问题的根源主要在原生家庭或早期成长阶段。在进行心理辅导和治疗时，通常需要个体回溯其早期成长经历，整理留在潜意识里的“秘密”，从而想办法“切断”它。个体的康复无论如何离不开家庭的关爱和密切配合。

(3) 员工关系与社会关系唇齿相依。互联网时代，人与人的关系正在发生变化，互联网让联系更为便捷，关系越来越多样，强关系与弱关系并存。中国古代社会关系在社会惯性的作用下依然发挥着影响力，影响了现代社会关系。而在对关系的认识、构建与处理上，中西方存在着明显的差异。

### 5. 关系理论篇

本篇介绍了生存关系、亲密关系、经济关系、政治关系和社会关系的基本理论及脉络。

有兴趣的读者可以根据需要选读。

### 三、故事的可读性

为什么《西游记》家喻户晓？为什么《圣经》在全世界有如此多的读者？其奥秘是故事。我们倡导通过“小故事、大道理”的方式来学习积极的员工关系管理。本书约有200个故事，包括年轻人身边的故事、发人深思的哲理故事以及古今中外的名人故事三大类。

#### 1. 年轻人身边的故事

本书的读者首先是年轻人，他们刚刚步入职场或还在职业生涯的早中期阶段，对于“好好干”“要听话”之类的话耳朵已经听得起了茧，甚至十分反感。我们根据本书的系统性架构，将大量一手访谈的资料用故事的形式展现出来，让年轻读者身临其境，引发大家的共鸣和思考。

#### 2. 发人深思的哲理故事

几个学生问哲学家苏格拉底：“人生是什么？”苏格拉底把他们带到一片苹果树林，要求大家从树林的这头走到那头，每人挑选一个自己认为最大最好的苹果，不许走回头路，不许选择两次。在穿过苹果树林的过程中，学生们认真细致地挑选自己认为最好的苹果。等大家来到苹果树林的另一端，苏格拉底已经在那里等候他们了。“老师，让我们再选择一次吧！”其他学生也不约而同地请求。苏格拉底笑了笑，然后坚定地摇了摇头，语重心长地说：“孩子们，这就是人生——人生就是一次无法重复的选择。”

类似的哲理故事，在一定程度上能够帮助我们认识自我，了解组织和熟悉复杂的社会，能够启发我们对于财富、权力、上下级关系、幸福、家庭、子女教育、生命的终极价值等有更为透彻的理解。

#### 3. 古今中外的名人故事

是伟人成就历史还是历史成就伟人，这是一个耐人寻味的问题。其实，众多的伟人和名人，在他们成为伟人或名人之前以及之后，他们都有普通人的一面。美国第一任总统乔治·华盛顿在任满两届总统之后，坚决拒绝连任第三届总统，其行为的结果的确是伟大的，而当事者却只是朴素地想卸任后，能平静地过几年安闲的晚年生活（遗憾的是，两年后病魔便夺走了华盛顿的生命，在生存关系面前，伟人与普通人是平等的）。本书列举的大量古今中外的名人故事，帮助我们来读懂人性，读懂人与人、人与组织之间关系的规律。

本书是团队创作的结果。具体章节执笔人如下：前言由刘平青执笔，第一章由刘平青、史俊熙执笔，第二章由刘平青、马悦执笔，第三章由刘平青、郭慧超执笔，第四章由刘平青、张丹青、金海鑫执笔，第五章由刘平青、程波执笔，第六章由刘平青、赵洋、侯成平执笔，第七章由刘平青、张伟执笔，第八章由刘平青、侯成平执笔，第九章由刘平青、王雪执笔，第十章由刘平青、陈洋执笔，第十一章由刘平青、王晓婷执笔，第十二章由刘平青、王雨丝执笔。全书由刘平青统稿，张丹青、侯成平、程波等协助完成。在企业工作的朋友匡振兴、刘俊强、邴宇峰、周湘、刘海丽、王浩、钱欣、秦洪建、张伟峰、林广、高占伟、李晓一、齐伟刚、韩蕾、高素梅、吴海英、吴晓磊、赵雪云、李静、李婷婷、高永辉、刘鹏、邢乃千、王国恩、方晓岚、高春景、延超波、杨馥榕、王旭东、肖慧丽、石凯兵、于洋、屈金照、谭论、孔瑜、宋小威、董立兴、苏雪琴、任昆、张亮等多次参与研讨，已毕业的博士生刘维政也参与了部分资料的整理工作。



本书是两项国家自然科学基金项目（项目编号依次为71172173、70872011）<sup>①</sup>的部分研究成果，感谢国家自然科学基金委员会管理学部的领导和相关评审专家，以及被调研企业的管理者和员工的大力支持！中国人力资源开发研究会劳动关系分会的常凯教授（中国人民大学）、杨河清教授（首都经济贸易大学）、姚先国教授（浙江大学）、程延园教授（中国人民大学）、崔勋教授（南开大学）、唐镛教授（中国人民大学）、冯喜良教授（首都经济贸易大学）、吴培冠教授（中山大学）、李震研究员（中国人力资源开发研究会秘书长）、乔健副教授（中国劳动关系学院）、易定红教授（中国人民大学）、李丽林副教授（中国人民大学）、石美遐教授（北京交通大学）、于桂兰教授（吉林大学）、王晶副教授（首都经济贸易大学）、李敏教授（华南理工大学）、谌新民教授（华南师范大学）、王长城教授（中南财经政法大学）、傅志明教授（山东工商学院）、黑启明教授（海南医学院）、朱飞教授（中央财经大学）、李建新教授（南开大学）、张立富教授（南开大学）、任巍教授（广东财经大学）、谢茂拾教授（南京审计大学）、滕元良教授（山东管理学院）、王君玲副教授（山东工商学院）、何勤教授（北京联合大学）、路军（山东财经大学）、黎煦（首都经济贸易大学）、王少波副教授（北京物资学院）、孟泉博士（首都经济贸易大学）等同仁也给予了很多指导和帮助，本书如期出版，得益于北京理工大学管理与经济学院领导和同事、教务处领导和工作人员、机械工业出版社领导和编辑的大力帮助和卓有成效的工作，在此一并致谢！

写作本书第1版时女儿仅四岁，而今已是九岁的姑娘。日常生活中她脱口而出的“您”“请”“谢谢”，让人听起来很舒服。前几天一句“奶奶餐馆的饭，真好吃！”让奶奶开心了一晚上。感谢她让我得以观察自我成长的过程，感谢全家人的大力支持！

刘平青

① 项目名称分别为：国家自然科学基金面上项目“‘竞次’背景下中小企业员工关系：数据库、形成机理及心理援助机制研究”（2012—2015）；国家自然科学基金面上项目“全球价值链上中小企业劳动关系研究：从‘违规’到合规的组织社会化研究”（2009—2011）。项目主持人为刘平青。

# 目 录

## 前言

## 第一篇 自我关系篇

第一章 人生旅程与关系管理	2
培养目标	2
培养要点	2
本章框架	2
第一节 原生家庭	3
一、原生家庭如何塑造人	3
二、原生家庭的消极影响	7
三、原生家庭的积极影响	10
第二节 职业生涯	11
一、入职后首要的是生存	11
二、晋升的背后是自我成长	14
三、平衡好方方面面的关系	16
第三节 人生旅程	21
一、天助自助的人	22
二、友善关爱的报偿	23
三、信任的价值	24
四、把鲜花送给对手	25
五、平衡的艺术	26
六、放弃是智慧	27
思考题	28
案例分析题	28
第二章 自我认知与关系管理	29
培养目标	29
培养要点	29
本章框架	29
第一节 自我的状态	30

一、“不知道有自我”“不愿意有自我”“不能够有自我” .....	30
二、“现在的我”“过去的我”“将来的我” .....	33
三、“骆驼我”“狮子我”“婴儿我” .....	37
第二节 个体的认知 .....	39
一、找到了自己就找到了世界 .....	39
二、回溯原生家庭认识自我 .....	43
三、自信和自尊源于内心 .....	48
四、认知并管理好情绪 .....	52
第三节 互动中的智慧 .....	54
一、微笑的时候 .....	54
二、爱，价值连城 .....	55
三、赞美也是一种力量 .....	56
四、诚实让自己站着做人 .....	57
五、弱者的力量 .....	58
思考题 .....	59
案例分析题 .....	59
<b>第三章 自我成长与关系管理</b> .....	<b>60</b>
培养目标 .....	60
培养要点 .....	60
本章框架 .....	60
第一节 自然成长 .....	61
一、顺其自然 .....	61
二、向自然学 .....	64
三、向书本学 .....	66
四、向他人学 .....	68
五、向实践学 .....	72
第二节 主动成长 .....	73
一、首要的是生存能力 .....	73
二、主动离开舒适区 .....	74
三、培养先见力 .....	75
四、沉淀核心专长 .....	76
五、修炼忍耐性 .....	77
六、管理好时间 .....	78
第三节 被动成长 .....	79
一、被批评之后怎么做 .....	79
二、不能流泪时就微笑 .....	80
三、逆境商是培养出来的 .....	81
四、与“小人”和睦相处 .....	84

五、情场失意寄情职场 .....	87
思考题 .....	87
案例分析题 .....	87

## 第二篇 内部关系篇

<b>第四章 下属关系管理</b> .....	90
培养目标 .....	90
培养要点 .....	90
本章框架 .....	90
<b>第一节 心态管理</b> .....	91
一、自我心态管理 .....	91
二、下属心态管理 .....	94
<b>第二节 业绩管理</b> .....	97
一、制定目标 .....	97
二、优化考核 .....	98
三、适度激励 .....	100
四、绩效沟通 .....	102
<b>第三节 沟通管理</b> .....	104
一、认识下属 .....	104
二、沟通的基石 .....	106
三、积极的沟通技巧 .....	108
四、应对麻烦的策略 .....	110
思考题 .....	116
案例分析题 .....	116
<b>第五章 团队关系管理</b> .....	117
培养目标 .....	117
培养要点 .....	117
本章框架 .....	117
<b>第一节 团队成员</b> .....	118
一、追随者与领导者 .....	118
二、团队人际关系 .....	123
三、中西团队的差异 .....	124
四、中国团队的类型 .....	126
<b>第二节 团队文化</b> .....	129
一、团队凝聚力 .....	129
二、团队沟通 .....	132
<b>第三节 团队规则</b> .....	139
一、团队制度建设 .....	139

二、团队冲突处理·····	140
思考题·····	145
案例分析题·····	146
<b>第六章 组织关系管理</b> ·····	147
培养目标·····	147
培养要点·····	147
本章框架·····	147
第一节 入职管理·····	148
一、入职面试·····	148
二、入职手续·····	154
三、主动融入·····	158
第二节 晋升管理·····	159
一、个体与组织共同成长·····	159
二、个体层面的晋升管理·····	161
三、组织层面的晋升管理·····	172
第三节 离职管理·····	177
一、个体与组织的博弈·····	177
二、个体层面的离职管理·····	178
三、组织层面的离职管理·····	182
思考题·····	189
案例分析题·····	189

### 第三篇 外部关系篇

<b>第七章 上司关系管理</b> ·····	192
培养目标·····	192
培养要点·····	192
本章框架·····	192
第一节 认清上司·····	193
一、摸清上司的类型·····	193
二、上司的 DISC 类型·····	194
三、企业组织的特征·····	197
第二节 主动沟通·····	198
一、学会谦虚：做饱满谦逊的“稻穗”·····	198
二、主动结盟：形成利益的共同体·····	199
三、强化信任：建立上司关系的基石·····	200
四、认清形势：把握上司关系的关键·····	200
五、主动汇报：掌握上司关系管理的重点·····	202
六、掌握技巧：上司关系管理的润滑剂·····	205

第三节 积极应对·····	206
一、应对 DISC 上司·····	206
二、应对女上司·····	208
三、应对不轨上司·····	209
四、应对年轻上司·····	210
五、应对暴躁型上司·····	211
六、应对自负型上司·····	212
七、应对阴险型上司·····	214
思考题·····	216
案例分析题·····	216
<b>第八章 客户关系管理·····</b>	<b>217</b>
培养目标·····	217
培养要点·····	217
本章框架·····	217
第一节 客户价值及关系·····	218
一、互联网时代客户日趋重要·····	218
二、客户关系是企业关系的核心·····	222
三、客户关系由员工关系来实现·····	224
第二节 客户开发及管理·····	225
一、营销团队的管理·····	225
二、接触客户的技巧·····	232
三、有效开发客户·····	236
第三节 客户服务与管理策略·····	241
一、贯穿企业的服务理念·····	241
二、企业发展不同阶段的管理策略·····	245
思考题·····	248
案例分析题·····	248
<b>第九章 环境关系管理·····</b>	<b>249</b>
培养目标·····	249
培养要点·····	249
本章框架·····	249
第一节 商业生态·····	250
一、商业生态系统的成员·····	250
二、商业生态系统的特性·····	250
三、商业生态下的生存·····	251
第二节 政府关系·····	253
一、政府的条条与块块·····	254

二、政府与企业的异同	255
三、政府对员工关系的调节	256
四、政府与企业的距离	257
第三节 传媒关系	257
一、网络时代酒香还怕巷子深	257
二、企业危机公关要巧借传媒助力	259
三、构建传媒关系要注意的问题	261
思考题	262
案例分析题	262

## 第四篇 亲密关系篇

第十章 家庭关系管理	264
培养目标	264
培养要点	264
本章框架	264
第一节 两性与恋爱关系	265
一、女性的需求	265
二、男性的需求	268
三、恋爱的技巧	270
四、办公室恋情	275
第二节 婚姻与家庭关系	276
一、新婚前后的常识及风险	276
二、夫妻生活是一场艰难的修行	279
三、妻子应该做及不应该做的事情	285
四、丈夫应该做及不应该做的事情	286
五、把家庭作为整体来经营	289
六、夫妻携手应对职场挑战	297
第三节 变故与重组关系	301
一、居里夫人的不幸与幸运	301
二、要成长而不要轻易离婚	302
三、离婚诉讼的顾虑及对策	303
四、怎样走出离婚的痛苦	304
五、半路夫妻	305
思考题	306
案例分析题	306
第十一章 社会关系管理	307
培养目标	307
培养要点	307

本章框架	307
第一节 强弱关系	308
一、多样性是生存的基石	308
二、强关系的五缘基础	308
三、强关系的有限性	310
四、弱关系的必要性	311
五、弱关系的规律性	313
第二节 古今关系	317
一、社会惯性的巨大旋涡	317
二、皇权背景下的关系模式	318
三、新中国成立，关系重组	328
四、改革大潮中关系的变动	329
第三节 中外关系	330
一、案例导读：乔布斯	330
二、中西关系的异同	331
三、跨国公司“社会约束”	333
思考题	334
案例分析题	334

## 第五篇 关系理论篇

第十二章 本书理论脉络	336
培养目标	336
培养要点	336
第一节 生存关系的基本理论	337
一、用进废退与适者生存	337
二、情绪是人的正常生理与心理反应	337
三、生存中的挑战与回应	338
四、生态系统竞合理论	338
第二节 亲密关系的基本理论	339
一、自我理论	339
二、儿童的心理畸变	340
三、爱情三元论	340
四、自卑补偿理论	340
五、工作-家庭边界理论	340
第三节 经济关系的基本理论	341
一、马克思的剥削理论	341
二、劳动分工理论	342
三、雇佣关系中的效率、公平和话语权	342
四、西方劳资关系变化为员工关系	343



第四节 政治关系的基本理论	346
一、马克斯·韦伯的理论	346
二、“市场失灵”与“政府失灵”	347
三、洛克的法律思想	349
四、社会契约论	350
五、皇权政治	350
六、公司政治	350
第五节 社会关系的基本理论	351
一、差序格局理论	351
二、社会交换理论	351
三、人情面子	352
四、角色理论	353
五、社会化理论	355
思考题	356
附录	357
附录 A 个体常用的关系管理工具	357
附录 B 组织常用的关系管理工具	362
附录 C 麦凯 66 表格	365
附录 D 终端客户分类	367
参考文献	371