

高等院校人力资源管理专业应用型特色教材

(修订版)

XINLIXUE

人力资源管理心理学

许明月 编著



经济科学出版社
Economic Science Press

高等院校人力资源管理专业应用型特色教材

人力资源管理心理学

许明月 编著



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理心理学 / 许明月编著. —修订本.
—北京: 经济科学出版社, 2011. 11
高等院校人力资源管理专业应用型特色教材
ISBN 978 - 7 - 5141 - 1164 - 4

I. ①人… II. ①许… III. ①人力资源管理 - 管理
心理学 - 高等学校 - 教材 IV. ①F241 - 05
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 208166 号

责任编辑: 周国强
责任校对: 王苗苗 杨 海
版式设计: 代小卫
技术编辑: 邱 天

人力资源管理心理学 (修订版)

许明月 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销
社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142
编辑部电话: 88191350 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

欣舒印刷厂印刷

德利装订厂装订

710 × 1000 16 开 20.5 印张 400000 字
2011 年 11 月第 2 版 2011 年 11 月第 2 次印刷
ISBN 978 - 7 - 5141 - 1164 - 4 定价: 38.00 元
(图书出现印装问题, 本社负责调换)
(版权所有 翻印必究)

前言

进入 21 世纪,心理学基本理论和方法被更加广泛应用到社会生活的各个领域,人力资源管理心理学是工业与组织心理学的一个分支,是传统人事心理学的演变,是将心理学的基本理论和方法应用到人力资源管理实践中的一门学科。

人力资源管理心理学是人力资源管理专业的一门重要的专业课,本人从 2004 年起一直从事人力资源管理心理学的教学和研究工作,也一直在寻觅适宜学生特点的、具有应用型特色的教材。有鉴于此,本人在多年教学讲义的基础上编写了这本《人力资源管理心理学》。本教材适用于高等院校人力资源管理专业的本专科教学,也适合从事人力资源管理理论和实践研究的人员阅读。

本书定位为应用型特色教材,区别于传统的以理论教学为主的研究型教材,编写目的是为加强对学生的应用能力的培养,使学生不仅具备基本理论知识,更要具有应用能力。本教材立足于当前我国企业人力资源管理的实际,吸收、借鉴国外先进的研究成果和经验。编写过程中,力求突出以下几个特点:

1. 系统阐述本门学科的基本概念、基本理论,力求做到表述清楚、准确规范。
2. 紧紧围绕应用型人才的培养目标,力求突出人力资源管理职业技能的培养。
3. 参考和引用了大量国内外文献资料,力求反映本学科最新的研究成果。
4. 教材编写体例设计上将学习目标、案例分析、阅读资料、课后练习融于各章内容中,力求体现教辅合一。

本教材共计十章内容,分别为绪论,工作分析,绩效考评心理,招聘与选拔心理,人员培训心理,人员激励心理,职业生涯管理,人员流动心理,交往、沟

通与冲突心理,挫折、压力与员工帮助计划等。考虑到适用对象的专业特点,因此,本教材仍以人力资源管理的各个功能模块为基本框架,针对人力资源管理中的工作分析、绩效评估、招聘选拔、培训、激励、人员流失、人际关系、员工压力等领域所涉及的心理理论和方法进行重点阐释。

在本书的编著过程中,参考和吸收了国内外相关的教材和研究成果,并引用了互联网上的相关资料,以增强教材的实用性和趣味性,以此启发学生深入探讨有意义的问题,在此,向有关作者表示衷心的感谢。

本书为北京市属高等学校 2010 年人才强教计划资助项目(项目编号:201008338),此书能够顺利出版要特别感谢北京联合大学生物化学工程学院的王宝石、刘凤霞两位老师的鼓励和支持;感谢经济科学出版社的周国强编辑给予的支持和帮助。

囿于编者的学术水平和教学经验,在教材编写过程中,难免会有错误与疏漏之处,恳请读者批评指正。

许明月

2010 年 3 月

目录

第一章	绪论	1
第一节	人力资源管理心理学概述	3
第二节	人力资源管理心理学的发展历史	9
第三节	人力资源管理心理学的研究方法	16
	本章小结	22
	关键概念	22
	复习思考题	22
	案例分析	22
第二章	工作分析	25
第一节	工作分析概述	26
第二节	工作分析的方法	34
第三节	工作分析实践中的问题	40
	本章小结	47
	关键概念	48
	复习思考题	48
	案例分析	48
第三章	绩效考评心理	52
第一节	绩效管理概述	53
第二节	绩效考评的心理偏差	59

第三节 绩效考评的方法	67
本章小结	76
关键概念	77
复习思考题	77
案例分析	77
第四章 招聘与选拔心理	80
第一节 招聘与选拔心理概述	81
第二节 招聘与选拔的心理学基础	87
第三节 面试	97
第四节 心理测验	105
第五节 评价中心技术	119
本章小结	132
关键概念	132
复习思考题	133
案例分析	133
第五章 人员培训心理	136
第一节 人力资源培训概述	137
第二节 人力资源培训的心理学理论	143
第三节 人力资源培训管理	150
本章小结	163
关键概念	163
复习思考题	163
案例分析	164
第六章 人员激励心理	165
第一节 激励概述	166
第二节 激励理论	169
第三节 激励原则和方法	183
本章小结	190
关键概念	190
复习思考题	190
案例分析	190

第七章 职业生涯管理	194
第一节 职业生涯管理概述	195
第二节 职业生涯发展理论	203
第三节 组织与个人职业生涯管理	210
本章小结	218
关键概念	219
复习思考题	219
案例分析	219
第八章 人员流动心理	221
第一节 人员流动心理概述	222
第二节 心理契约	228
第三节 组织承诺	234
第四节 工作满意度	241
本章小结	249
关键概念	250
复习思考题	250
案例分析	250
第九章 交往、沟通与冲突心理	252
第一节 人际交往	252
第二节 沟通	260
第三节 冲突管理	270
本章小结	278
关键概念	279
复习思考题	279
案例分析	279
第十章 挫折、压力与员工帮助计划	282
第一节 挫折	283
第二节 压力	292
第三节 员工帮助计划	304
本章小结	312

关键概念.....	313
复习思考题.....	313
案例分析.....	313
参考文献.....	316

第一章

绪论

学习目标 通过本章的学习，理解心理学在人力资源管理中的重要作用；了解人力资源管理心理学的研究对象、历史发展；重点掌握人力资源管理心理学的基本内容及其研究方法。

引导案例

企业需要懂心理学的 HR

目前，社会上把心理学科目应用到人力资源开发与管理之中的专业课程和会议越来越多。多家科学研究中心和高校也都推出以心理学为基础的人力资源管理的培训。这似乎传递了一个信息：有着心理学基础的人力资源开发与管理的人才会受到青睐。

● 心理学能为 HR 管理者带来什么

有心理技巧的管理者会调动员工的积极性，为企业创下更好的业绩。北京大学光华管理学院人力资源和产业关系学副教授孔繁敏认为，在制定与实施企业战略的过程中，人力资源管理是一种核心管理活动，而任何管理措施又都要建立在员工心理认同基础上。华中科技大学某人力资源专业教授说，随着管理学研究的发展和理论的出现，管理工作开展也越来越倾向于从心理的角度出发。为了激发员工的积极性和创造性，提高工作效率和生产率，重视员工的心理就显得尤为重要。某人寿保险公司分公司的人力资源部经理夏女士说，企业如果清楚地了解每个员工的需求与发展愿望，并尽量予以满足，那么员工也就会为企业的发展做

出全力奉献。清华同方的相关负责人说，一个员工在企业中的心理状态决定了员工的工作行为模式，而员工的行为模式直接决定了企业人力资源的管理与使用效率、工作满意度与生产率。

● 来自企业的声音：更需要双料人才

有记者在采访了几家大型企业和集团后得出这样的结论：两种人参加应聘，一种是单纯的人力资源管理者而另一种是有心理学背景的人员，招聘单位最终会对有心理学背景的人员更感兴趣。对于这种现象，我国著名心理学家、人力资源管理专家、中国科学院心理研究所研究员时勤教授认为，这显示出国内的人力资源在不断的进步。由于市场竞争的不断加剧，如果企业想选取或留住优秀人才，不了解员工的心理是很难成功的，所以在人力资源培训当中也越来越关注心理学原理和方法的介绍，从而可以看出人力资源的开发和运作有着可喜的变化。亚洲战略投资公司人力资源部总监张红女士说：“员工在工作的过程当中遇到困难是避免不了的，如果这些困难没有得到解决就会直接影响工作的进程，人力资源管理就要起到一个相当重要的作用，而有心理学基础的人从事此类工作会更得心应手，所以我们特别想招聘到有这两种专业技能的人才进公司。”

但事实是，同时具备这两种专业技能的人才寥寥无几。创维集团副总经理程志强无可奈何于这种局面，而松下电器有限公司的人事总务中心部长陈恺认为，掌握心理学或是了解心理学的管理者会很容易提高组织凝聚力和团队氛围，只有及时和较好地满足员工的合理需求，才能充分调动员工的工作热情，所以公司的确很需要这方面的人才。据了解，松下公司就好不容易招到一位辅修过心理学的人事管理专业的管理人员，使用效果是：员工培训工作得心应手，领导有好评，员工也拥护。

● 企业 HR 管理者“恶补”心理学

既然又懂人力资源管理又懂心理学的人才实在太少，应如何补救呢？时勤教授建议各个企业从事人力资源方面的人员特别是高层次的管理人员要加入到学习当中来，不断地给自己充电，不断完善自己。据陈恺透露，公司已经开设了面向全国各个松下公司员工内部的人力资源培训机构，该机构就是为了教授有关心理学方面的知识。而德州仪器人力资源部总监刘秋廉女士更是身体力行，亲自参加了人力资源与心理学基础的培训班。首都经济贸易大学劳动经济学院在其开设的人力资源管理方向研究生班上新增了不少心理学的课程。该院副院长刘雄介绍，从本届研究生的招生情况来看，企业的人力资源管理者为拥趸者，上百个单位的250多位人力资源管理者参加学习。

● 来自院校的声音：正在着手培养双料人才

从教育市场来看，虽然现在有很多高校陆续推出了面向专科、本科和研究生的人力资源专业，但根本满足不了企业的需求，而兼具心理学和人力资源管理两方面素质的人才更是少之又少。据北京市科委人才交流中心的有关人士介绍，百

分之百的企业、集团、公司都需要人力资源的人才来从事人事管理的工作，但是百分之九十的人事经理都不是学人力资源出身，更不用说有心理学基础了。

据了解，目前只有北京大学、北京师范大学、中国科学院研究生院三家开设了人力资源管理方向的心理学专业，但多在研究生层次上。北京大学研究生院相关负责人介绍，心理学专业人力资源管理方向的研究生课程是为了培养在职人员在原有基础上进一步提高业务水平和应用技能。而且从招生的数量上看，形势乐观，很多企业的人事经理都参加了学习。北京师范大学刘翔平介绍，该校开设的心理学专业人力资源方向的研究生班大多都是在职人员，只有四分之一的学生是心理学本科生转向学习人力资源课程。刘雄总结说，首都经济贸易大学每年学人力资源的本科生最多就二三百人，而其他高校学此专业的学生也为数不多。仅有的三家能够培养双职能人才的院校也把精力集中在研究生层面，相对于社会的“密集”需要，肯定是远远不够的。

据了解，北京大学心理学专业在本科生课程设置上，也开始有意识地加入企业管理、人力资源管理等方面的学科。这似乎也预示着心理学与人力资源管理双料人才的培养正在向本科迈进。

资料来源：徐建明：《企业需要懂心理学的HR》，载17R人力资源网，<http://www.17hr.com/hr/54/n-37454.html>。

第一节 人力资源管理心理学概述

一、人力资源管理心理学的概念

心理学是研究人的心理现象及其规律的一门学科。研究人的心理活动早在古希腊时就开始，那时候心理学从属于哲学范畴，在之后的几个世纪里，随着西方自然科学的出现和发展，心理学逐渐从哲学母体中分化出来。1879年，德国心理学家冯特（Wilhelm Wundt）在德国莱比锡大学创建了历史上第一个心理学实验室，自此心理学真正摆脱了哲学的附庸而成为一门独立的学科。但无论心理学是属于哲学还是自然科学，对人类心理活动进行分类、分领域研究，一直是心理学所关注的主要问题。

人力资源管理心理学，在传统上我们称之为人事心理学，它是一门研究人事管理活动中人的心理现象及其规律的一门学科。但也有人提出不同的观点，认为人事心理学是一门将心理学的基本理论和方法应用到人事管理领域中的学科。在这里，两种观点的不同之处在于，前者认为，人事心理学是心理学的一个分支，是研究人事管理活动中人的心理活动和行为规律的学科，是从心理学的角度界定人事心理学。而后者认为，人事心理学应着重强调心理学的方法和理论在人事管

理领域中的运用，是从人事管理角度来界定人事心理学。前者强调的是研究对象的特殊性，而后者强调的是学科知识和方法的具体应用。

基于以上讨论可以看出，人事心理学这门学科的二重性，它既是心理学的分支，也是人事管理学的分支。它是心理学与人事管理学的交叉学科，首先，作为一门理论学科，它要研究和揭示人事管理活动中人的心理现象及活动规律；其次，作为一门应用学科，它要服务于管理实践的需要，因此，致力于心理学研究成果和方法在人事管理领域中的应用也是该学科的重要任务之一。

20 世纪 70 年代，人事管理逐渐被人力资源管理取代，人力资源管理不同于人事管理的地方在于，人事管理关注的仅仅是如何根据组织目标来使用人；而人力资源管理则不仅仅考虑到组织目标的实现，还要兼顾到个人目标的达成。人事管理概念的发展表明，人事管理的研究范围在逐步扩大，与之相应的人事心理学的研究范围和领域也扩展到整个人力资源管理领域，随之也产生了“人力资源管理心理学”这一学科概念作为传统人事心理学的发展和延伸。因此，可以说，人力资源管理心理学是研究人力资源管理活动中人的心理现象及其规律，并将心理学的理论和方法应用于人力资源管理实践中的一门学科。

二、人力资源管理心理学的学科性质

人力资源管理心理学是心理学和人力资源管理结合而形成的一门新学科，以科学、有效地实施现代人力资源管理各大系统的职能为目的，致力于将心理学揭示的人的心理活动规律和方法运用到人力资源管理实践活动中，使人力资源管理心理学成为一门完整的学科。

（一）学科性质

首先，人力资源管理心理学是心理学与人力资源管理相结合的一门学科。

人力资源管理心理学运用心理学的原理和方法来研究人力资源管理工作中人的心理和行为规律。它通过将心理学的知识应用到人力资源管理实践中，来改善和提高当前人力资源管理的效能。因此，人力资源管理心理学一方面包括与人力资源管理有关的心理学，又包括与心理学有关的人力资源管理。两部分融会贯通、有机结合，构成了人力资源管理心理学。

其次，人力资源管理心理学既是一门自然学科，也是一门社会学科。

心理学的研究必然要涉及人的神经类型、神经系统等自然属性，而且现代心理学的研究要运用各种实验、计算机模拟、数据处理等自然科学的研究方法和手段，因此，人力资源管理心理学具有自然科学的性质。同时，人力资源管理心理学又是一门社会性很强的学科，人力资源管理工作者和其管理的对象均生活在社会之中，除了具有自然属性外，还有更重要的社会属性。所以说，人力资源管理心理学既具备自然科学的性质，也具备社会科学的性质。

最后，人力资源管理心理学既是一门理论学科，也是一门应用学科。

人力资源管理心理学是由传统人事心理学发展而来的，在过去几十年的发展过程中，很多新的研究成果逐步丰富和完善了这门学科，如心理契约、组织承诺、员工帮助计划等等。将新的理论和研究成果应用到人力资源管理实践中，以满足管理实践的需要是人力资源管理心理学的重要意义所在。因此，从这个角度上来讲，人力资源管理心理学只有将理论和实践结合起来，才能得到更好的发展。

（二）与人力资源管理心理学密切相关的心理学科

1. 人格心理学。

人格心理学是研究人格结构、人格动力和人格发展与适应规律的学科。人格心理学关注的是个体的差异，关注这种差异是如何形成的以及这种差异对个体的意义所在。在人力资源管理活动中，人员选拔与配置都要重视员工的个体差异，把岗位的要求和员工的人格特点结合起来，实现人职的最佳匹配。

2. 发展心理学。

发展心理学是心理学的一个重要分支，是研究个体在从出生到死亡的整个过程中心理发生、发展特点和规律的一门学科。它关注于人类心理发展与变化的各个方面。随着发展心理学的学科发展，迄今它已逐步分化成诸多分支学科，如婴儿心理学、青年心理学、中年心理学、老年心理学等。其中，青年和中年时期的心理特点和规律可以为人力资源管理中的员工培训、沟通、压力管理、职业生涯规划等提供心理学依据。

3. 学习心理学。

学习心理学是研究人类学习规律的一门科学。学习理论主要探讨的是通过经验而使行为发生相对永久性改变的规律，这种变化规律是有效培训的重要基础。了解和掌握学习理论，分析员工的心理状况，探索和总结学习的特点和规律，并将其运用到员工培训的实际工作中，这对提高培训效益，增强培训效果具有重要的意义。

4. 心理测量学。

心理测量学是研究如何数量化描述个体心理差异的科学，其重点在测量理论的构建和测量工具的编制和实施上。心理测量对人力资源管理有着非常重要的意义，在人员选拔与配置、绩效考评、人员素质测评中都需要借助心理测量的方法和工具。

5. 社会心理学。

社会心理学是对人的社会心理和社会行为规律进行系统研究的科学，这里所说的人既包括个体也包括群体。社会心理学是一门应用性很强的学科，它的研究成果被广泛地应用到社会生活的各个方面。在人力资源管理活动中，要提高组织

的凝聚力，改善员工间的关系，保持组织内沟通渠道的畅通，都离不开社会心理学的理论和方法。

6. 医学心理学。

医学心理学是心理学与医学相结合的产物，是研究心理因素在疾病的发生、诊断、治疗及预防中的作用。在疾病的诊断与治疗方面，医学心理学主张运用心理学的知识，维护人的心理健康，达到预防疾病的目的。当前企业员工正承受着来自各方面的压力，如何使员工正确认识和处理这些压力，如何使员工保持健康的心理和较高的工作效率，这是医学心理学和人力资源管理心理学共同关心的问题。

7. 管理心理学。

管理心理学是研究组织管理活动中人的心理特点及其规律的一门学科，它是把心理学的知识运用到管理活动中。人力资源管理心理学是把心理学的理论和方法应用到人力资源管理实践中，与管理心理学研究的内容有部分的交叉，但不能把二者等同起来，因为两者研究的侧重点不同。

以上几门心理学的分支学科，都与人力资源管理心理学关系密切，将这些学科的知识 and 理论有效运用在人力资源管理上，会使人力资源管理获得很好的改善。

三、人力资源管理心理学的作用

（一）扩大心理学的应用范围

心理学作为一门独立的学科正式形成后，心理学的基本理论就被广泛地应用到各个领域，如教育、医疗、军事、管理等，由此形成了不同学科，如教育心理学、临床心理学、军事心理学、管理心理学、工业心理学等等。人力资源管理心理学是工业心理学的一个分支，是将心理学的基本知识和理论应用到人力资源管理实践中的一门学科。

（二）扩充人力资源管理的知识和理论

传统的人事管理，主要以制度和规范管理为主，一个熟悉人事制度和人事规范的人，通常会被认为是一个优秀的人事管理者。人力资源管理的对象是人，人的心理和行为是无法完全用制度来规范的。因此，无论法规的体系如何完整，内容如何充实，均不能单靠法规来解决各种人力资源管理中的问题，还需借助于心理学的知识来弥补传统人事制度的不足。

（三）拓展人力资源管理的领域

传统的人力资源管理都是静态的、表面的、限定的人事管理。如根据员工的各种证件确定其资历，根据其服务的年限与资历确定其应得的报酬与奖赏，这是静态的管理；根据员工外在的行为，确定其应有的奖惩，以考核分数代表其工作

成效的大小，这是表面的管理；对员工的行为加以约束，对其工作量加以规定，使员工的潜能无法充分发挥，这是限定的管理。自从心理学应用到传统人力资源管理中之后，无形中扩大了传统的人力资源管理的领域，使其从静态的、外表的、限定的人事管理扩展到动态的、深层的、发展的人力资源管理。

（四）改善人力资源管理的实践

研究人力资源管理心理学的目的是要改善人力资源管理的实践，使员工高效率和高质量地完成所交付的任务。除此之外，还应该让员工感受到自己的聪明才智在工作中得到了充分的发挥，自己的工作和生活充满了意义，未来的发展可以预期，从而使员工的心理需要获得最大的满足。如果单靠人事制度或规范，是很难达到这一目的的。因此，需要借助人力资源管理心理学的研究来改善人力资源管理的实践工作。

四、人力资源管理心理学的研究对象

人力资源管理心理学的研究对象很广，具体包括工作分析；绩效考评心理；招聘与选拔心理；人员激励心理；人员培训心理；职业生涯管理、人员流动心理；交往、沟通与冲突心理；挫折、压力与员工帮助计划等。

（一）工作分析

工作分析是一个获得有关工作信息的过程。它是人力资源管理的基础性工作，无论是人力资源规划、招聘与选拔，还是培训与开发、绩效考评都需要通过工作分析获得有关的信息。本书将重点分析工作分析的过程、方法及工作分析中常遇到的问题，以此保证工作分析的科学性和客观性。

（二）绩效考评心理

绩效考评是用科学的方法对员工的工作业绩进行客观描述的过程。良好的工作绩效是所有企业追求的目标之一，企业要取得好的绩效，必须采取科学的方法，有效地管理员工的工作绩效。本书将从心理学的角度分析，如何利用心理学理论和方法去客观地考评员工的绩效，如何通过科学的绩效管理手段达到我们的绩效考核目标。

（三）招聘与选拔心理

招聘与选拔是通过宣传活动吸引符合条件的人，并从候选人中挑选适合岗位要求的人员过程。传统的人员招聘与选拔过于看重人员的学历和专业，而忽视人的个性方面的特征，本书将介绍当前人员招聘与选拔中常用的一些方法：如心理测验、评价中心等，以此弥补传统面试和笔试的不足。

（四）人员激励心理

激励是激发员工的工作热情和工作动机，调动员工积极性和创造性，使其出色实现组织目标的活动。一般表现为通过多种形式对个体的需要予以不同程度的

满足或限制。满足员工的需求是手段，达成组织的目标是目的，只有先了解员工的需求，再进行激励，才会达到最好的效果。本书将重点介绍几个重要的激励理论和常用的激励方法，通过对员工需要的准确把握，选择激励模式，提高激励的效果和价值。

（五）人员培训心理

员工培训是现代人力资源管理中非常重要的一项内容，企业培训的目的就是帮助员工提高工作所需的知识和技能，这是企业培养和发展员工的方式，也是对员工的福利。但仍有些企业不为员工做培训，或者做培训也只是形式上的，其原因是看不到培训带来的收益，究其原因在于培训目的不清、培训内容或方式不当。因此如何确立培训目标和内容，采取何种培训方式方法，怎样评估培训的效果，这是培训心理一章要探讨的。

（六）职业生涯管理

成功的职业发展离不开合理的职业规划和管理，而合理的职业规划必须以个人了解自己的兴趣、性格、能力和价值观为基础。心理学的方法和技术可以帮助员工在职业规划之前准确地了解自己，使规划更有针对性和更具价值性。本书将介绍职业生涯管理的基本理论、方法和步骤，为员工正确设定自己的职业发展目标和制订行动计划，为企业对员工的职业生涯设计及管理提供依据和参考。

（七）人员流动心理

组织内合理的人员流动对组织和个人都是有益的，而超过合理限度的流动就会造成人才流失，人才流失给组织造成的损失以及带来的负面影响是严重和深远的，因此，组织在做好人才的引进和培养的同时，也应注意防止人才的流失。本书将主要介绍人员流动的含义、人才流失对组织造成的影响，重点从心理契约、组织承诺、工作满意度的角度分析减少员工流失的方法和措施。

（八）交往、沟通与冲突心理

企业中有效人力资源管理活动的开展，离不开良好人际交往活动的进行，而员工之间人际交往的改善离不开良好的沟通，有效的沟通可以有效传达组织的目标，密切员工之间、上下级之间的关系。交往的不力、沟通的不畅，往往会导致员工之间的冲突，从而影响组织目标的达成。因此，本书将讨论如何建立与改善员工关系、保持沟通渠道的畅通、减少冲突的产生，这对提高组织效能具有重要意义。

（九）挫折、压力与员工帮助计划

随着组织工作的日益复杂化和丰富化，员工感受到的压力和遇到的挫折也越来越多，如果员工不能有效地处理自己遇到的压力和挫折问题，就会直接影响到自己的工作绩效，甚至是身心健康。因此，如何面对挫折，如何减压，如何创造出一个高效和富有创造力的工作环境来保持员工健康的心理水平，是本书将重点