

PEARSON

职场人际关系 心理学

(第12版)

Your Attitude Is Showing: A Primer of Human Relations 12th Edition

[美]

莎伦·伦德·奥尼尔 (Sharon Lund O'Neil)

著

埃尔沃德·N·查普曼 (Elwood N. Chapman)

石向实 郑莉君 等译

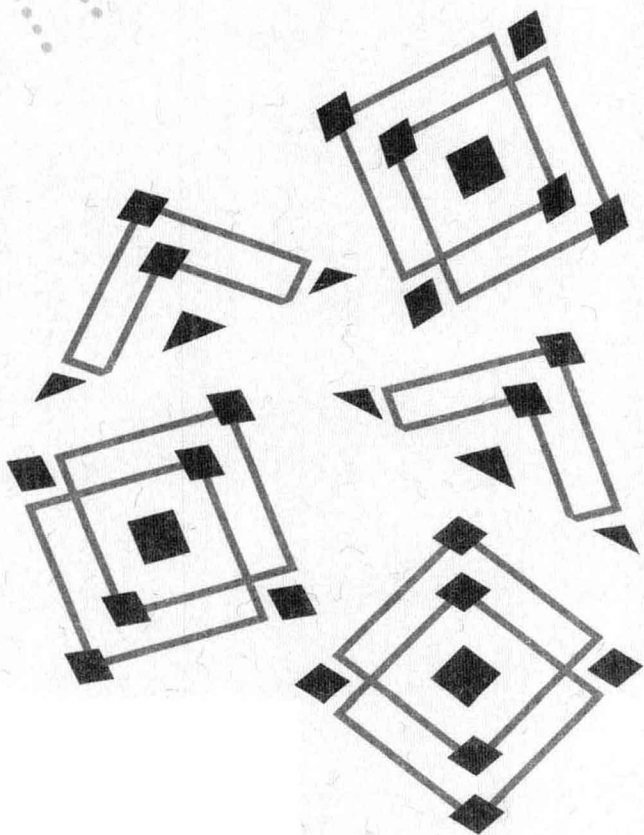
心理学译丛·教材系列

职场人际关系 心理学

(第12版)

Your Attitude Is Showing: A Primer of Human Relations 12th Edition

[美] 莎伦·伦德·奥尼尔 (Sharon Lund O'Neil) 著
埃尔沃德·N·查普曼 (Elwood N. Chapman)
石向实 郑莉君 等译



中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

职场人际关系心理学：第 12 版/（美）奥尼尔，（美）查普曼著；石向实等译．—北京：中国人民大学出版社，2011. 10
ISBN 978-7-300-14110-7

I. ①职… II. ①奥…②查…③石… III. ①人际关系学：社会心理学 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 209075 号

心理学译丛·教材系列

职场人际关系心理学（第 12 版）

[美] 莎伦·伦德·奥尼尔 著
埃尔沃德·N·查普曼

石向实 郑莉君 等译
Zhichang Renji Guanxi Xinlixue

出版发行 中国人民大学出版社
社 址 北京中关村大街 31 号
电 话 010-62511242（总编室）
010-82501766（邮购部）
010-62515195（发行公司）
网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com>（人大教研网）
经 销 新华书店
印 刷 涿州市星河印刷有限公司
规 格 215 mm×275 mm 16 开本
印 张 19.5 插页 2
字 数 462 000

邮政编码 100080
010-62511398（质管部）
010-62514148（门市部）
010-62515275（盗版举报）
版 次 2012 年 1 月第 1 版
印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价 39.00 元

心理学译丛·教材系列

出版说明

我国心理学事业近年来取得了长足的发展。在我国经济、文化建设及社会活动的各个领域，心理学的服务性能和指导作用愈发重要。社会对心理学人才的需求愈发迫切，对心理学人才的质量和规格要求也越来越高。为了使我国心理学教学更好地与国际接轨，缩小我国在心理学教学上与国际先进水平的差距，培养具有国际竞争力的高水平心理学人才，中国人民大学出版社特别组织引进“心理学译丛·教材系列”。这套教材是中国人民大学出版社邀请国内心理学界的专家队伍，从国外众多的心理学精品教材中，优中选优，精选而出的。它与我国心理学专业所开设的必修课、选修课相配套，对我国心理学的教学和研究将大有裨益。

入选教材均为欧美等国心理学界有影响的知名学者所著，内容涵盖了心理学各个领域，真实反映了国外心理学领域的理论研究和实践探索水平，因而受到了欧美乃至世界各地的心理学专业师生、心理学从业人员的普遍欢迎。其中大部分教材多次再版，影响深远，历久不衰，成为心理学的经典教材。

本套教材以下特点尤为突出：

- 权威性。本套教材的每一本都是从很多相关版本中反复遴选而确定的。最终确定的版本，其作者在该领域的知名度高，影响力大，而且该版本教材的使用范围广，口碑好。对于每一本教材的译者，我们也进行了反复甄选。

- 系统性。本套教材注重突出教材的系统性，便于读者更好地理解各知识层次的关系，深入把握各章节内容。

- 前沿性。本套教材不断地与时俱进，将心理学研究 and 实践的新成果和新理论不断地补充进来，及时进行版次更新。

- 操作性。本套教材不仅具备逻辑严密、深入浅出的理论表述、论证，还列举了大量案例、图片、图表，对理论的学习和实践的指导非常详尽、具体、可行。其中多数教材还在章后附有关键词、思考题、练习题、相关参考资料等，便于读者的巩固和提高。

这套教材的出版，当能对我国心理学的教学和研究具有极大的参考价值和借鉴意义。

中国人民大学出版社

献 辞

DEDICATION

职场人际关系心理学（第 12 版）

亲爱的读者：

《职场人际关系心理学》在世界上有千百万读者，他们通过阅读本书提高了自己的人际关系技能。

你正在使未来的世界变得更加美好，愿《职场人际关系心理学》（第 12 版）能够对你有所助益。

谢谢！

译者前言

PREFACE

职场人际关系心理学（第12版）

美国学者莎伦·伦德·奥尼尔（Sharon Lund O'Neil）与埃尔沃德·N·查普曼（Elwood N. Chapman）合著的《职场人际关系心理学》（*Your Attitude is Showing: A Primer of Human Relations*），是一部在世界许多国家十分畅销的作品。本书用通俗的语言、生动的案例，讨论了当今职场人士最为困扰、最需要帮助的人际关系问题，为人们处理好人际关系、建立良好的人际关系提供了许多简便可行、行之有效的建议，实为职场人士不可不读的佳作。

一个人在工作中，总要与上司、同事和下属相处，所谓相处之道，简单地讲，就是要懂得人心，顺乎人情。本书的理论和案例虽然都有着西方文化背景，但是由于人的心理有共同的规律可循，所以本书的内容和建议大部分也适用于我国的情况。至于书中个别内容可能不适合我国情况之处，相信读者自会做出自己的判断，加以扬弃。

心理学是研究人的心理和行为规律的科学。本书对职场人际关系的讨论，不仅有理论探讨、练习、作业、案例分析，而且还有许多问卷和量表。这些问卷和量表为读者分析和研究自己的人际关系，提供了实用有效的心理学工具。本书尽管没有使用多少心理学术语，但是内容和方法都是心理学的。因此，为了帮助读者更好地了解本书的内容，我们更改了本书的书名。

本书的中译本是集体工作的成果。翻译工作由郑莉君负责组织，译者分别是：石向实、郑莉君、肖玲玲、黄海涵、马晨曦、崔晨星、张宝强、

任留燕、段智慧、林巧明、米豆豆、徐晨质、吴钟芳、刘秋萍。肖玲玲为全书翻译做了大量的技术性工作，石向实对全书译文进行了校译和统稿。

本书的翻译工作得到了杭州师范大学发展与教育心理学硕士学位点的大力支持，也得到了中国人民大学出版社各位编辑的热情帮助，在此，向他们表示诚挚的感谢！

石向实 郑莉君

2011 年 4 月于杭州

前言

PREFACE

职场人际关系心理学（第 12 版）



一项事实

30 多年来，先后有 11 版、超过 100 万册的《职场人际关系心理学》被用于课堂和工作场所的教学活动，以训练职场新人和富有经验的老员工。直到目前为止，本书仍然是职场人际关系领域受到高度好评的著作之一。

《职场人际关系心理学》能帮助各个年龄段和各种社会背景的人更加敏锐和有成效地处理人际关系。很多希望自己获得成功和发展的人，都在期待《职场人际关系心理学》第 12 版的出版。

本书由若干既有联系又相对独立的单元组成，这使本书可以适用于许多场合：既可以作为人际关系课程的核心教材，也可以作为其他管理课程（比如组织行为学）的阅读材料，还可以作为公司管理培训项目的指导手册。



本书的栏目和特色

- 每日箴言，给出读者思考的线索。
- 本章要点，在每章里，帮助读者确定和关注重点探讨的 4~6 个概念，并提

供进一步的材料帮助读者理解这些概念。

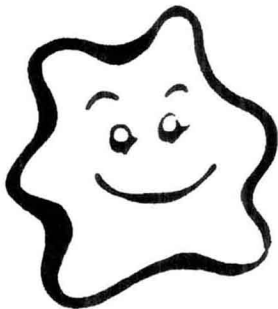
- 页边提示, 为读者标出重要的观点并强调章节的重点内容。
- 互动, 通过辩论和章节讨论, 读者能够暂停阅读, 并分析自己对于所阅读章节的概念理解了多少。
- 本章小结, 帮助读者总结并梳理各章的重要概念。
- 核心观点, 在长方形的文本框内, 提出简明的、发人深省的观点供读者思考和做自我评估。
- 试试你的理解力, 这是每章结束时的小测试, 包括三种题目 (对错题、选择题、简答题), 这些测试可以强化读者对章节内容的理解。测试答案附在书后。
- 思考并回答, 提出五个涵盖了每章主要观点的简答题以强化有关技能。
- 练习, 使读者有机会实践每章的主要概念。每章的练习与各章的互动类似并予以拓展。这些练习给你一些实践经验, 帮助你更好地理解和应用各章中的概念。我们鼓励读者自觉地完成这些练习, 以便强化对各章内容的理解。这样做了以后, 读者能够更好地将所学应用到生活中去。
- 案例, 帮助读者分析并研究某个工作环境中常见的情景。各章末尾的案例有两部分。第一部分中为“A. 讨论”, 鼓励读者仔细评估每个案例, 以找到最好的解决方法。第二部分为“B. 拓展理解”, 是一个与案例相关的作业。通过完成第二部分的作业, 读者会对该章有更深入的理解, 并提高研究和写作能力。这两个部分既可以独立完成也可以由团队完成。



阿米巴的重要意义

在阅读本书时要注意, 那些能平衡专业技术知识与人际关系技能的人, 通常能够在工作得到更大的快乐, 为组织发展作出更大的贡献。总而言之, 能够有着更成功的事业和更令人满意的生活。所以, 本书之所以名之为“职场人际关系心理学”, 是因为其他任何东西都不能够比你的人际关系更加影响你事业的成功。

书中借用阿米巴来提示和强调关键内容, 帮助读者更清楚地认识到自己的态度与自己的生活视角密切相关。阿米巴是一种微小的单细胞生物, 常常被认为是一种最低等的动物。为什么阿米巴总是在不断地变化它的大小和形状? 我们希望小小的阿米巴能够时刻提醒你——无论你是谁, 无论你在哪里, 无论你在干什么, 你正在表现你自己!



“啊哈, 我就像个阿米巴虫。”



可以利用的网络资源

- 学生用资源

学生登录网站 www.prenhall.com/o'neil 可以获得每章的在线资源，以进行学习效果测试。在这里你将会找到各章内容的在线资源的链接，这些资源可以帮助你进行每章的自我评估测试，包括选择题、正误题等，这些测试都能即时反馈和评分。

- 教师用资源

教师可以从 www.prenhall.com 的教师资源中心下载资源。一次注册便可以获得你的 Prentice-Hall 课本的所有教师资源。



致谢

这些年来，许多人为本书的出版作出了贡献。我特别要感谢本书第 12 版的书评人，他们的观点提高了本书的声誉。他们是：马林学院的珊蒂·博伊德（Sandy Boyd）编辑、韦恩社区学院的尤金·贝蒂斯（Eugene E. Pettis）博士、西弗吉尼亚大学的苏珊·古斯汀（Susan R. Gustin）、黑鹰学院的黛比·柯林斯（Debbie Collins）。

目 录

第一部分 了解自己

第 1 章

人际关系无法逃避 / 3

- 人际关系的重要性 / 4
- 积极态度提升你的人际关系能力 / 5
- 人际关系中的责任 / 6
- 企业如何评估员工 / 8
- 本章小结 / 9
- 试试你的理解力 / 10
- 思考并回答 / 10

第 2 章

人际关系可以成就你，也可以阻碍你 / 13

- 表现自信 / 14
- 人际关系与经验 / 15
- 人际关系提供机遇 / 15
- 学习与态度 / 17
- 个性与人际关系 / 17
- 本章小结 / 18
- 试试你的理解力 / 19
- 思考并回答 / 19

第 3 章

保持积极的态度 / 22

- 表现你的态度 / 23
- 树立并表达你的积极态度 / 26
- 经常进行自我态度评估 / 28
- 机缘凑巧 / 29
- 本章小结 / 29
- 试试你的理解力 / 30
- 思考并回答 / 30

第4章**当你受到伤害时 / 33**

- 我受到了伤害! / 34
- 态度修复策略 / 35
- 避免伤害他人 / 36
- 积极的态度——无价之宝 / 37
- 本章小结 / 37
- 试试你的理解力 / 38
- 思考并回答 / 38

第二部分 与他人相处**第5章****纵向和横向的人际关系 / 43**

- 人际关系的特点 / 44
- 纵向职场人际关系 / 47
- 横向职场人际关系 / 48
- 沟通交流与人际关系的建立 / 49
- 本章小结 / 50
- 试试你的理解力 / 51
- 思考并回答 / 51

第6章**你的潜力和生产率 / 54**

- 生产率评估 / 55
- 个人生产率潜能 / 55
- 团队生产率潜能 / 58
- 缩小团队生产率差距 / 59
- 本章小结 / 60
- 试试你的理解力 / 61
- 思考并回答 / 61

第7章**成功的要素 / 65**

- 人际关系、工作满意度与生产率 / 66
- 优化能力组合 / 67
- 四大“加分”因素 / 68
- 客户服务与生产率 / 69
- 质量管理 / 70
- 本章小结 / 71
- 试试你的理解力 / 72
- 思考并回答 / 72

第 8 章 最重要的工作关系 / 75

- 上司的角色 / 76
- 团队氛围 / 77
- 管理方式 / 79
- 尽可能拉近你和顶头上司的距离 / 80
- 这合乎职业道德吗? / 81
- 本章小结 / 81
- 试试你的理解力 / 82
- 思考并回答 / 82

第 9 章 理解人际关系的本质 / 85

- 关系是双向的 / 86
- 互惠理论 / 86
- 价值观冲突 / 88
- 种族差异 / 89
- 性吸引和性骚扰 / 91
- 年龄差异 / 92
- 容忍限度 / 95
- 本章小结 / 96
- 试试你的理解力 / 96
- 思考并回答 / 97

第三部分 拓展人际关系**第 10 章 与团队成员一起成功 / 103**

- 团队成员应该满足的基本要求 / 105
- 适应人员结构多样化的团队 / 107
- 实践互惠理论 / 108
- 团队中的态度因素 / 109
- 本章小结 / 110
- 试试你的理解力 / 111
- 思考并回答 / 111

第 11 章 情绪智力：应对压力、挫折和侵犯 / 114

- 被压力压垮？肯定不是我！ / 115
- 侵犯行为及其陷阱 / 117
- 挫折—侵犯行为的假设 / 119

第12章

情绪智力 / 120

本章小结 / 121

试试你的理解力 / 122

思考并回答 / 122

修复人际关系 / 126

沟通在修复人际关系中的重要作用 / 127

为什么要尽快修复人际关系? / 128

修复人际关系的四项原则 / 129

修复人际关系的策略及风险 / 130

本章小结 / 131

试试你的理解力 / 132

思考并回答 / 132

第13章

与不同背景的同事相处 / 135

你对多元文化的态度 / 136

调整态度 / 137

相互理解和接纳 / 138

树立正确的文化观 / 139

本章小结 / 140

试试你的理解力 / 141

思考并回答 / 141

第四部分 发展事业

第14章

在新工作岗位上取得成功 / 147

平衡有序的生活 / 148

不断学习 / 149

遵守组织的规定和工作要求 / 150

了解基本工作常识 / 150

建立良好的职场人际关系 / 151

本章小结 / 153

试试你的理解力 / 154

思考并回答 / 154

第15章

应对捉弄和考验 / 157

适应新的工作环境 / 158

组织考验 / 160

人际考验 / 161

应对人际考验 / 162

本章小结 / 163

第 16 章

试试你的理解力 / 164

思考并回答 / 164

缺勤的危害 / 167

员工缺勤 / 168

合理的缺勤 / 169

员工缺勤的后果 / 170

提高出勤率的建议 / 172

本章小结 / 173

试试你的理解力 / 174

思考并回答 / 174

第 17 章

避免人际关系的六个误区 / 177

误区之一：不善于倾听 / 178

误区之二：低估他人 / 181

误区之三：拒绝向上司坦白承认错误 / 181

误区之四：放任工作动机“滑坡” / 182

误区之五：放任自己成为人际冲突的受害者 / 183

误区之六：向消极因素低头并沉溺其中 / 185

本章小结 / 185

试试你的理解力 / 186

思考并回答 / 186

第 18 章

职业道德、流言与三角传播 / 189

道德与行为 / 190

流言、流言的制造与传播 / 191

履行道德责任 / 193

流言和“三角传播” / 194

本章小结 / 195

试试你的理解力 / 196

思考并回答 / 196

第五部分 发挥优势，走向成功

第 19 章

设立目标和态度 / 203

设置合理目标 / 204

奖励你自己 / 205

平衡你的目标 / 206

目标——前进的动力 / 207

目标时间管理 / 209

本章小结 / 209

第20章

试试你的理解力 / 210

思考并回答 / 210

职业生涯发展策略 / 213

内部擢升 / 214

迂回前进 / 216

职业规划建议 / 218

评估拟入职企业 / 218

制订职业生涯“B计划”和个人职业规划 / 219

本章小结 / 220

试试你的理解力 / 221

思考并回答 / 221

第21章

积极应对事业的停滞 / 224

保持耐心 / 225

应对职业发展停滞 / 226

缩短停滞期 / 227

面对职业发展停滞应注意的问题 / 229

本章小结 / 229

试试你的理解力 / 230

思考并回答 / 230

第22章

当你准备离职的时候 / 233

择业自由 / 234

为什么辞职? / 234

有尊严地辞职 / 236

因为正当理由而辞职 / 238

保持积极乐观的态度 / 238

本章小结 / 239

试试你的理解力 / 239

思考并回答 / 240

第23章

重建积极态度 / 243

态度重建 / 244

态度调整技巧一: 跳出消极圈 / 246

态度调整技巧二: 发挥自我优势 / 247

态度调整技巧三: 传递积极态度 / 248

态度调整技巧四: 改善自我形象, 提高自我满意度 / 249

态度调整技巧五: 重视运动和态度的相互作用 / 250

本章小结 / 250

试试你的理解力 / 251

思考并回答 / 251

第 24 章 成为管理者：你的事业在前进 / 254

- 双重能力 / 255
- 你适合做管理者吗？ / 256
- 优秀的管理者 / 257
- 自我提高 / 258
- 本章小结 / 259
- 试试你的理解力 / 260
- 思考并回答 / 260

词汇索引 / 263

“试试你的理解力” 答案 / 276

章后案例参考答案 / 278

人际关系能力量表 / 287