



北京劳动保障职业学院国家骨干校建设资助项目
复旦卓越·人力资源管理和社会保障系列教材

人际关系管理 实务

许晓青 编著

013042441

C93
755



北京劳动保障职业学院国家骨干校建设资助项目
复旦卓越·人力资源管理和社会保障系列教材

人际关系管理 实务

许晓青 编著

丛书编辑委员会

编委会主任 李继延 李宗泽
编委会副主任 冯琦琳
编委会成员 李琦 张耀嵩 刘红霞 张慧霞
郑振华 朱莉莉

C93
755



北航

C1650249

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际关系管理实务/许晓青编著. —上海:复旦大学出版社,2013.2
(复旦卓越·人力资源管理和社会保障系列教材)
ISBN 978-7-309-09383-4

I. 人… II. 许… III. 人际关系论(管理学)-高等职业教育-教材 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 291238 号

人际关系管理实务

许晓青 编著
责任编辑/宋朝阳

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编:200433
网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853
外埠邮购:86-21-65109143
上海春秋印刷厂

开本 787×1092 1/16 印张 23.75 字数 481 千
2013 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-09383-4/C·249
定价:39.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

内容提要

本书是针对劳动与社会保障、人力资源管理和公共事务管理专业的学生编写的一本教材,强调“教、学、做、训、评”的特点。本教材在内容和形式上做了大胆尝试和调整:一方面在内容上整合了组织行为学、社会心理学、人际关系学等学科的最新研究成果,既注重“以人为本”的管理理念,强调“以人中心”的管理思想,加强学生在组织管理中对人的心理和行为规律的理解和认识,掌握各类组织中对员工进行管理、激励和指导的实际技能,又注重培养学生社会认知和评价及自我管理能力、人际交往、人际沟通、团队合作、创新应变等行业岗位实用技能和综合能力的培养。另一方面在教材的风格和形式上也进行了创新,增加了许多互动性、情景性和操作性教学内容,使教材内容更加丰富、生动和富有趣味性。

本书适合实践型本科及高职高专类院校人力资源管理和工商管理专业师生选作教材,同时也可作为各类组织管理人员培训教材或教学参考书。

丛书总主编 李 琦

编辑成员(按姓氏笔画排序)

邓万里	田 辉	石玉峰	孙立如	孙 林	刘红霞
许晓青	许东黎	朱莉莉	李宝莹	李晓婷	张慧霞
张奇峰	张海蓉	张耀嵩	肖红梅	杨俊峰	郑振华
赵巍巍					

序

Ku

高职教育是以能力为本位、以就业为导向的教育,高职学生除了应具备熟练的专业技能外,还应该具备人际关系能力,尤其是对于人力资源管理专业或那些与人联系比较密切的专业,人际管理能力不仅是社会能力,更是重要的专业能力。所谓人际关系能力,就是人们在交往过程中所形成的人与人之间和谐相处的能力。人是社会人,很难想象,离开了与他人的交往,一个人的生活将会怎样?可以说,只要有人存在的地方,就必然要求与人交往。在与人交往中,能否得到别人的理解、支持与帮助,能否形成和谐、融洽的人际关系,就涉及自身的能力问题。良好的人际关系能力,对于一个人的工作、生活和学习是非常有益的,因此,如何培养和提高自己的人际关系能力,是每一个人都必须思考和面对的重要课题。

其实,最早对人的行为进行研究的理论就是梅奥创立的人际关系学说,只是到了1949年,一批社会学家、心理学家、精神病学家等在美国芝加哥大学研究讨论有关组织中人的行为的理论时,才将这种研究人的行为的理论正式定名为行为科学。许晓青老师积多年高职教育之经验,系统整合组织行为学、社会心理学、人际关系学等学科的最新研究成果,编写了《人际关系管理实务》一书,既是对高职教育人力资源管理相关专业技能培养的深刻认知与把握,又是人际关系管理研究的理性回归和实践探索。

为了充分体现高职教育突出技能,强调“教、学、做、训、评”的特点,《人际关系管理实务》一书采用了由个人到他人、由个体到群体的编写思路,紧紧围绕人际关系能力这条主线,将理论和实践融为一体,所设计的六大能力模块内容,即社会认知及评

价能力、自我管理能力、人际关系能力、管理沟通能力、团队合作能力、管理激励能力,逻辑思路清晰,技能提升线路符合高职学生由易到难、由简单到复杂的发展规律。在编写风格上,力求新颖、活泼,将案例、小故事、小寓言、新闻调查、心理测试等穿插其中,既增强了教材的实用性和趣味性,又增强了能力训练的可操作性和指导性。这是一部非常适合高职高专类院校人力资源管理专业和工商管理专业学生学习之用的教材,同时也可作为各类组织管理人员培训教材和普通高等教育的教材或教学参考书。

提高人际关系能力不仅是高职学生必须重视的,也是每一个社会人都应该重视的,但愿《人际关系管理实务》一书能为人们人际关系能力的提升提供有益的借鉴。

是为序。

王建民

2012年12月于北京

目 录

Mulu

模块一 社会认知及评价能力

第一章 社会认知差异与管理	3
本章主要学习目标	3
知识目标	3
能力目标	3
引导案例 对教师的评价	3
第一节 感知觉与个体行为的管理	4
一、感觉	4
(一) 感觉是对事物个别属性的反应	4
(二) 感觉是一切高级心理活动的基础	4
二、知觉	6
(一) 知觉是人对事物的整体和简单关系的反应	6
(二) 知觉的基本特性	6
认知能力模拟实训 1: 你看到了什么?	9
第二节 社会知觉和社会认知效应	10
一、社会知觉	10
二、社会认知效应及偏差	11
(一) 深刻的第一印象——首因效应	11
(二) 最近的事件会留下清晰印象——近因效应	12
(三) 先入为主——定型效应	12
(四) “情人眼里出西施”——晕轮效应	14

(五) 以己度人——投射效应	14
(六) 难以察觉潜在的危机——青蛙效应	15
三、社会认知偏见及其特征	15
社会认知评价能力实训 2: 印象卡	18
本章小结及对管理实践的意义	19
本章复习思考题	19

模块二 自我管理能力

第二章 个性差异与管理	23
本章主要学习目标	23
知识目标	23
能力目标	23
引导案例 雅科卡的传奇经历	23
第一节 气质差异与管理	25
一、气质带有先天秉性的特征	25
二、气质是怎样产生的	25
三、气质类型及其行为特征	26
(一) 热情、敏捷而易变的多血质	26
(二) 沉稳、理智而顽强的黏液质	27
(三) 直率、生机勃勃但易冲动的胆汁质	27
(四) 敏感、细心而脆弱的抑郁质	27
四、气质特点在管理中的具体应用	27
(一) 气质无好坏之分	27
(二) 气质不能决定一个人社会价值和成就的高低	28
(三) 气质与职业相匹配	28
第二节 人格差异与管理	32
一、人格中的五个维度——大五人格	32
二、谁是命运的主人——控制点	32
三、喜欢操纵、注重实效的马基雅维利主义	33
四、自尊	34
五、自我监控性	35
六、A 型人格	36
七、人格与工作相匹配	38
人格测评实训 1: 艾森克人格测验 (EPQ)	42
第三节 能力差异与管理	42

引导案例 福特的用人策略	42
一、能力概述	44
(一) 心理能力——智力	44
(二) 躯体能力	45
(三) 能力—工作的匹配	46
(四) 知识、技能和能力之间的关系	46
能力拓展训练 1: 九个点	47
二、管理者应掌握的技能	48
三、组织管理中的用人之道——知人善任	48
(一) 知人	48
(二) 善任	51
人格测量模拟实训 2: 卡特尔十六种人格因素测验(16PF)个性测评	56
本章小结及对管理实践的意义	57
本章复习思考题	57
 第三章 情绪、情感与管理	59
本章主要学习目标	59
知识目标	59
能力目标	59
引导案例 极度愤怒导致的惨案	59
第一节 情绪和情感的一般概念	61
一、情绪、情感是一种态度体验	61
(一) 情绪、情感概述	61
(二) 需要是情绪、情感产生的基础	62
(三) 情绪和情感既有区别又有联系	62
二、情绪变化产生的生理反应	63
第二节 情绪、情感的种类	64
一、情绪的基本形式	64
二、情绪的状态	67
(一) 微弱而持久的情绪状态——心境	67
(二) 暴发强烈而短促的情绪状态——激情	68
(三) 面临重大危险时的焦虑状态——应激	68
(四) 强烈、稳固而又深刻的情绪状态——热情	70
情绪管理模拟实训 1: 心理健康临床症状测评(SCL-90)	72
第三节 组织中的情绪管理	73
一、情商概述	73

(一) 什么是情商	73
(二) 有关情商的实验研究——果汁软糖效应	74
二、情绪感知等级	75
三、情绪管理的方法	75
(一) 员工个体层面的情绪管理	75
(二) 组织层面的情绪管理	81
情绪管理能力模拟实训 2: 平静一下	85
本章小结及对管理实践的意义	87
本章复习思考题	87
第四章 价值观和工作态度	88
本章主要学习目标	88
知识目标	88
能力目标	88
引导案例 希拉里, 为政治而生	88
第一节 价值观与管理	90
一、价值观的概念	90
(一) 价值观是一种信念和评价标准	90
(二) 价值观的两个属性	90
(三) 价值观是了解员工态度和动机的基础	91
二、价值体系的稳定性	94
三、价值体系的来源	95
四、价值观的分类	95
(一) 奥尔波特的分类	95
(二) 罗克奇的价值观分类	95
价值观测试模拟训练 1: 避难所的抉择	96
价值观测试模拟训练 2: 确定自己的价值观	97
五、价值观与组织文化建设	98
(一) 组织文化的概念	98
(二) 价值观与组织文化的关系	98
(三) 现代组织文化的五大要素	99
(四) 组织文化建设	100
第二节 工作态度与管理	103
引导案例 德国造的骄傲	103
一、对态度的理解	104
(一) 态度的定义	104

(二) 情感因素是态度的核心和关键因素	104
二、态度的类型	105
(一) 我是否喜欢我的工作——工作满意度	105
(二) 把工作视为整个生活的核心——工作投入度	107
(三) 组织忠诚度(组织承诺)	108
三、态度—行为之间的关系	109
(一) 认知平衡理论	109
(二) 认知失调理论	110
(三) 自我觉知理论	111
四、改变态度的方法——说服与宣传	111
(一) 说服者的因素	112
(二) 说服信息的因素	112
(三) 说服者的人格	112
(四) 唤起恐惧感会提高说服的有效性	112
(五) 需要改变态度的幅度不太大	112
五、工作满意度对工作绩效的影响	112
(一) 满意度与工作绩效	112
(二) 满意度与缺勤率	113
(三) 满意度与流动率	113
六、员工如何表达不满	114
七、中国员工态度调查	115
满意度调查方法实训 1: 马氏工作倦怠通用量表的使用	116
工作满意度调查方法实训 2: 对某一工作单位进行员工满意度调查	117
本章小结及对管理实践的意义	117
本章复习思考题	118
第五章 工作压力与管理	119
本章主要学习目标	119
知识目标	119
能力目标	119
引导案例 崔永元又失眠了?!	119
第一节 压力概述	120
一、对压力的认识	120
(一) 世界各国员工压力的调查	120
(二) 压力是什么?	121
二、压力后的反应	122

(一) 适度的压力反应	122
(二) 过度的压力反应	123
(三) 压力给组织带来的影响	123
第二节 压力产生的来源	125
一、压力的潜在来源	125
(一) 环境因素	125
(二) 组织因素	126
(三) 个人因素	127
(四) 压力因素具有可叠加性	128
二、每个人的压力承受水平不同——个体差异	129
(一) 生理因素	129
(二) 人格因素	129
(三) 个人认知	131
(四) 工作经验	131
(五) 社会支持	131
压力管理能力实训 1: 压力应对方式测试	134
第三节 工作压力的管理策略	135
一、应对压力的个人调适	135
(一) 对成功的认知标准	135
(二) 有效地管理时间	135
(三) 积极利用人际支持网络	137
(四) 提升自我价值感	138
(五) 压力的自我调适	139
(六) 饮食调节压力	140
二、压力的组织管理策略	141
(一) 组织成员的甄选	141
(二) 设置现实可行的目标	141
(三) 重新设计工作	142
(四) 提高员工的参与程度	142
(五) 加强组织内部的人际沟通	142
(六) 善于激励你的下属	142
(七) 引入员工辅助系统	143
压力管理能力实训 2: 时间管理策略	145
本章小结及对管理实践的意义	147
本章复习思考题	147

模块三 人际关系管理能力

第六章 人际关系概述	151
本章主要学习目标	151
知识目标	151
能力目标	151
引导案例 “捷蓝”航空——“我为人人,人人为我!”	151
第一节 人际关系的一般概述	152
一、人际关系的概念	152
(一) 人际关系的定义	152
(二) 人际关系的情绪体验	153
二、人际关系的分类	153
三、人际交往的作用	153
(一) 人际交往促进个体获取更多的信息	153
(二) 人际交往提高个体自我认知	154
(三) 人际交往加快个体社会化的进程	154
(四) 人际交往有利于个体身心健康	154
四、人际关系的形成	154
第二节 人际吸引	155
一、人际吸引的概念	155
二、人际吸引的社会心理基础	155
(一) 亲和需求	155
(二) 亲密需求	156
三、人际吸引的影响因素	156
(一) 相似性	156
(二) 互补性	157
(三) 接近性与熟悉性	157
(四) 个人特征	157
(五) 被人喜欢——喜欢的相互性	160
第三节 亲密关系	163
一、亲密关系概述	163
(一) 亲密关系的概念	163
(二) 亲密关系的性质	163
(三) 社会交换理论对关系的解释	164
二、亲密关系的维持	165

三、友谊	165
四、爱情	166
(一) 爱情的概述	167
(二) 爱情的类型	167
(三) 爱情理论	167
(四) 爱情与喜欢的关系	168
第四节 竞争与合作	169
引导案例 竞争与合作	169
一、合作与竞争概述	169
(一) 合作与竞争的概念	169
(二) 合作与竞争的辩证关系	170
二、合作与竞争的心理机制	171
(一) 合作与竞争的原因	171
(二) 合作与竞争的心理趋势	171
三、影响合作与竞争的因素	172
(一) 相互作用的次数	172
(二) 奖励	172
(三) 信息沟通状况	173
(四) 威胁	173
(五) 社会文化因素	173
本章小结及对管理实践的意义	174
本章复习思考题	174
第七章 人际关系的管理	175
本章主要学习目标	175
知识目标	175
能力目标	175
引导案例 我到底做错了什么?	175
第一节 人际交往能力的培养	176
一、人际交往能力的概念	176
二、人际交往的基本原则	177
(一) 平等尊重的原则	177
(二) 真诚的原则	177
(三) 相容的原则	177
(四) 互利互惠的原则	178
(五) 信用的原则	178

第二节 人际交往中的主要障碍	178
一、人际交往中常见的心理障碍	178
(一) 羞怯	178
(二) 自卑	178
(三) 嫉妒	179
(四) 猜疑	179
(五) 自私	179
(六) 依赖	179
(七) 偏执	179
二、人际交往中的认知偏差	180
(一) 首因效应	180
(二) 晕轮效应	180
(三) 投射效应	180
(四) 偏见	181
(五) 歧视	182
第三节 职场人际交往的方法与技巧	182
引导案例 职场新人被换掉	182
一、人际交往中的空间距离	183
(一) 人际交往的适度距离	183
(二) 与客户之间的交往距离	184
二、与上司建立良好的的人际关系	185
(一) 与上司建立良好关系的原则	185
(二) 与上司建立良好关系的方法	186
三、与同事建立良好的的人际关系	189
(一) 同事之间建立良好关系的原则	189
(二) 与同事建立良好关系的方法和技巧	190
四、工作中如何巧妙地拒绝别人	190
人际交往能力模拟实训 1: 拒绝的技巧	192
第四节 职场中人际交往的一般礼仪	193
一、办公室场合的交往礼仪	193
二、职场中的迎宾送客	196
三、握手时的礼仪	196
(一) 握手时的规矩	196
(二) 握手时的种类	196
交往礼仪模拟实训 2: 如何接人待物	198
四、人际交往与进餐	199

人际交往模拟训练 3: 变形虫	201
本章小结及和管理实践的意义	203
本章复习思考题	203

模块四 管理沟通能力

第八章 沟通及其管理	207
本章主要学习目标	207
知识目标	207
能力目标	207
引导案例 阿维安卡 52 航班的空难——沟通不良所致的空难事故	207
第一节 管理沟通概述	209
一、沟通的定义	209
二、沟通的功能	209
(一) 控制功能	209
(二) 激励功能	209
(三) 信息传递功能	210
(四) 情绪表达功能	210
三、沟通的过程	210
四、沟通的方向	211
沟通模拟实训 1: 传递消息	212
第二节 组织沟通	213
一、沟通网络	213
二、小道消息的传播	214
(一) 小道消息产生的原因	214
(二) 小道消息的特点	214
(三) 小道消息的作用	214
(四) 减少小道消息消极影响的建议	215
三、沟通通道的选择	216
四、有效沟通的障碍	218
(一) 常见的沟通障碍	219
(二) 男性与女性之间的沟通障碍	220
沟通模拟实训 2: 讲故事	222
第三节 有效沟通的方法和技巧	223
一、高品质沟通的基础是良好的心态	223
沟通模拟实训 3: 阳光思维训练	223

二、积极倾听是良好沟通的前提	224
倾听能力模拟训练 4: 撕纸	227
三、沟通时的礼仪和技巧	228
(一) 人际沟通六不谈——哪些谈话内容是应该避讳的	228
(二) 人际沟通四宜谈——选择合适的话题	230
(三) 如何说? ——说话时的技巧	231
四、电话沟通时的礼仪和技巧	235
(一) 打电话时应注意的问题	236
(二) 接电话的礼仪	237
(三) 打移动电话时要注意的问题	238
第四节 人际冲突的处理	239
一、冲突的概念	239
(一) 人际冲突	239
(二) 组织冲突	240
二、人际冲突产生的原因	241
(一) 缺乏沟通	241
(二) 对有限资源的竞争	241
(三) 任务目标和利益的差异	241
(四) 工作的不确定性	241
(五) 个人因素	242
三、人际冲突的处理方法和策略	242
(一) 回避	242
(二) 迎合	242
(三) 妥协	243
(四) 对抗	243
(五) 合作	243
(六) 权威命令	244
(七) 改变人的因素	244
(八) 改变结构因素	244
四、激发冲突的技术	246
(一) 运用沟通	246
(二) 引进外人	247
(三) 重新构建组织	247
(四) 任命一名吹毛求疵者	247
本章小结及和管理实践的意义	255
本章复习思考题	256