

How to Manage

1
企业员工管理新概念丛书

汗 牛 策划 陈企盛 主编

企业家的管人能力决定着企业的发展潜力

怎样 管理 女职员

管理难，管人更难，管理女职员难上加难

the Women Office Clerks

 中国纺织出版社

企业员工管理新概念丛书

怎样管理女职员

汗 牛 策划

陈企盛 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

一流的企业需要一流的人才,一流的人才需要一流的管理。管理职员难,管理女职员更难。女性作为人类的一个特殊群体,无论在气质、性格还是心理上都有其独有的特征,正确把握、利用女职员的特征,使他们在工作中扬长避短、发挥优势,企业就能实现成功绩效管理。本书对女职员的特征与职业之间的关系、管理女职员的基本原则、管理女职员的误区、管理和激励女职员的艺术以及几种特殊类型女职员的管理等进行了深入分析,是现代管理者不可多得的一本好书。

图书在版编目(CIP)数据

怎样管理女职员/陈企盛主编. —北京:中国纺织出版社,
2003. 5

(企业员工管理新概念丛书)

ISBN 7-5064-2584-X/F·0345

I. 怎... II. 陈... III. 企业管理:人事管理

IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 016260 号

责任编辑:李秀英 特约编辑:郭慧娟 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

电话:010-64160816 传真:010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2003 年 10 月第一版第一次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:11.5

字数:230 千字 印数:1—6000 定价:23.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一章 完善职员管理体制是 女职员管理的基础

- 一、职员管理的含义和内容 (2)
 - 1. 职员管理的定义/(3)
 - 2. 职员管理与人事管理/(3)
 - 3. 职员管理的任务/(5)
 - 4. 职员管理的内容/(6)
- 二、职员管理的目标 (10)
 - 1. 使职员充分发挥其作用/(10)
 - 2. 使职员发挥最大的主观能动性/(11)
 - 3. 为公司培养全面发展的人才/(17)
- 三、职员管理对于企业发展的现实意义 (19)
 - 1. 推动公司发展/(20)
 - 2. 在竞争中赢得取胜的制高点/(20)

第二章 女职员特征分析

- 一、女职员的气质特征 (24)
 - 1. 女性气质特征/(25)

2. 女职员气质特征与职业分工的关系/(28)	
二、女职员的性格特征	(34)
1. 性格的形成/(34)	
2. 女性性格特征/(40)	
3. 管理者对不同性格特征女性的应对方略/(42)	
三、女职员的理智与直觉特征	(49)
1. 女职员的理智特征及管理者的合理利用/(49)	
2. 女职员的直觉特征及管理者的合理利用/(54)	
四、女职员的情感和心理特征	(58)
1. 女职员的情感特征及管理者的合理利用/(58)	
2. 女职员的心理特征及管理者的合理利用/(59)	

第三章 管理女职员的艺术

一、树立良好的领导形象	(64)
1. 良好的领导形象之特点/(64)	
2. 上司要有责任心/(67)	
3. 上司要善于解决难题/(68)	
4. 上司要有坚定的信念/(72)	
5. 上司要为下属减少压力/(72)	
6. 上司要有自信/(77)	
7. 上司要公事公办/(78)	
二、巧妙的谈话艺术	(79)

三、有效的批评艺术	(83)
1. 有效的批评方法/(84)	
2. 批评时的禁忌/(96)	
3. 特殊的批评技巧/(103)	
四、对待女职员发牢骚的艺术	(104)
1. 牢骚产生的原因/(104)	
2. 处理牢骚的要点/(106)	
五、善待女职员的艺术	(111)
1. 尊重女职员/(111)	
2. 体谅女职员/(116)	
3. 理解女职员/(120)	
4. 爱护女职员/(121)	
5. 照顾女职员/(123)	
六、辞退女职员的艺术	(124)
1. 辞退个性强的女职员/(125)	
2. 辞退爱虚荣的女职员/(126)	
3. 辞退敏感害羞的女职员/(126)	
4. 辞退女职员的黄金法则/(127)	
七、倾听的艺术	(129)
1. 重视倾听的能力/(129)	
2. 倾听的原则/(130)	

第四章 管理女职员的基本原则

- 一、公平对待,一视同仁 (135)
 - 1. 拒绝性别歧视/(136)
 - 2. 正确欣赏女职员/(137)
 - 3. 与女职员等距离交往/(139)
 - 4. 案例分析/(139)
- 二、知人善任,因才任用 (142)
 - 1. 使女职员能发挥所长/(143)
 - 2. 适应女职员的能力/(145)
- 三、巧下命令,号令明确 (147)
 - 1. 命令的七要素/(148)
 - 2. 命令的技巧/(149)
 - 3. 命令的误区/(153)
- 四、以身作则,树立榜样 (159)
 - 1. 新的工作或规章制度出台时要以身作则 ... (159)
 - 2. 对新职员进行培训时要以身作则/(160)
 - 3. 公司的规章制度被破坏时要以身作则/(161)
 - 4. 对职员的衣着打扮有规定时要以身作则/(161)
 - 5. 工作有困难时要以身作则/(162)
 - 6. 人手不足时要以身作则/(163)
 - 7. 以身作则时应注意的问题/(163)
- 五、制定目标,严格管理 (165)

六、积极引导,良性竞争 (167)

1. 创造正确的业绩评估机制/(168)

2. 创造公开的沟通体系/(168)

3. 赏罚分明,绝不手软/(168)

第五章 激励女职员的艺术

一、激励女职员的必要性 (171)

1. 激励是企业取胜的“法宝”/(171)

2. 激励是企业管理的关键/(174)

3. 激励能增强企业的凝聚力/(174)

4. 激励能加速职员的社会化/(175)

5. 激励也是一种较好的教育方法/(175)

6. 激励能激发职员的激情/(176)

二、激励女职员的本质及激励时要考虑的因素 ... (177)

1. 女职员的工作动机/(178)

2. 女职员的社会背景/(186)

3. 女职员的人格特质/(188)

4. 女职员的能力/(190)

三、激励女职员的艺术 (195)

1. 赞美的艺术/(196)

2. 幽默的艺术/(203)

3. 安慰的艺术/(207)

4. 扶强抑弱的艺术/(210)

5. 洞察女职员内心的艺术/(211)

四、激励女职员时应注意的问题 (213)

1. 威胁职员/(214)

2. 强迫职员/(215)

3. 盲目射击/(215)

4. 视职员为傀儡/(216)

第六章 管理几种特殊类型女职员的艺术

一、管理女秘书或女助理的艺术 (219)

1. 选择女秘书的原则/(220)

2. 管理女秘书的方法/(221)

3. 管理女秘书的误区/(228)

4. 对女秘书管理失误的后果/(230)

二、管理关系型女职员的艺术 (232)

1. 关系型女职员产生的原因/(232)

2. 管理关系型女职员的原则/(233)

3. 管理上司夫人的艺术/(235)

4. 管理上司女儿的艺术/(236)

5. 管理上司亲戚或朋友的艺术/(236)

6. 管理自己夫人的艺术/(239)

7. 管理自己亲戚的艺术/(239)

8. 管理自己朋友的艺术/(241)

三、管理“女皇型”职员的艺术 (244)

1. “女皇型”职员的特征/(245)
2. 形形色色“女皇型”职员的表现/(246)
3. 对付“女皇型”职员的办法/(248)

四、管理“奇妆异服”女职员的艺术 (251)

1. 管理“异服”女职员的艺术/(251)
2. 管理“奇妆”女职员的艺术/(252)

五、管理“倚老卖老型”女职员的艺术 (253)

1. 要具有良好的人格形象/(254)
2. 要具有谦虚的态度/(255)
3. 要具有宽广的胸怀/(255)
4. 要具有一副古道热肠/(256)
5. 要具有坚持原则的公心,一视同仁/(256)
6. 要找出“非正式领导人”帮助你/(257)

六、管理“原上司”女职员的艺术 (257)

1. 对其尊重十足,不居功自傲/(259)
2. 与她们保持一定联系,不可以“人走茶凉”/(259)
3. 争论时客气而坚决,不摆领导架子/(260)
4. 把握全局利益,不要只顾私人利益/(261)

七、管理不同个性女职员的艺术 (262)

1. 对有指挥倾向女职员的管理艺术/(262)
2. 对有关系倾向女职员的管理艺术/(263)
3. 对有思考倾向女职员的管理艺术/(264)

4. 对听命行事女职员的管理艺术/(265)

八、管理其他令人头痛的女职员的艺术 (265)

1. 管理爱闹绯闻的女职员/(266)

2. 管理经常缺勤的女职员/(267)

3. 管理自私自利的女职员/(269)

4. 管理斤斤计较的女职员/(269)

5. 管理嫉妒心强的女职员/(272)

6. 管理特别孩子气的女职员/(274)

7. 管理婆婆妈妈的女职员/(275)

8. 管理情绪不稳的女职员/(276)

9. 管理特别敏感的女职员/(276)

10. 管理特立独行的女职员/(277)

第七章 管理女职员的误区

一、忌距离失当 (282)

1. 不要轻易到女职员家里/(283)

2. 不要随便和女下属在私人办公室谈工作/(284)

3. 不要在公共场合表现太亲密/(285)

4. 不要突破交往的正常生理距离/(286)

5. 言谈举止不可过分随便/(287)

6. 不要在私下谈工作/(287)

7. 不可单独与女职员去娱乐场所/(287)

二、忌与女职员产生绯闻 (288)

三、忌把女职员作情妇 (293)

1. 招聘女职员的误区/(293)
2. 警惕女职员的报复/(295)
3. 警惕“蚕食效应”/(297)
4. 警惕被女职员抓住“小辫”/(299)

四、忌“心慈手软” (300)

1. 女性的眼泪是武器/(301)
2. 做女性眼泪“俘虏”的后果/(302)

五、与女职员交谈十忌 (303)

1. 忌套话连篇/(303)
2. 忌自我吹嘘/(304)
3. 忌言过其实/(304)
4. 忌人前说人/(305)
5. 忌主观武断/(305)
6. 忌口不择言/(306)
7. 忌居高临下/(306)
8. 忌虚张声势/(307)
9. 忌信口开河/(307)
10. 忌与职员一起批评上司或公司/(309)

六、管理女职员的其他禁忌 (311)

1. 忌“情绪化”/(311)
2. 忌对女职员“精神虐待”/(312)

3. 忌在女职员面前奉承上司/(314)
4. 忌独占风光/(315)
5. 忌嫁祸于人/(316)
6. 忌事必躬亲/(316)
7. 忌到处传播自己职员的坏话/(318)
8. 忌朝令夕改/(318)

第八章 处理女职员之间矛盾冲突的艺术

一、女职员之间矛盾冲突产生的原因 (321)

1. 处事方法不同产生矛盾冲突/(321)
2. 责任归属不明产生矛盾冲突/(322)
3. 情绪原因产生矛盾冲突/(323)

二、处理女职员之间矛盾冲突的态度 (325)

1. 态度要明确,不能似是而非/(325)
2. 要“一碗水端平”,不可有私心/(327)
3. 态度要冷静,不可急躁/(328)
4. 争取采取对双方都有益的措施/(329)

三、处理女职员之间矛盾冲突的原则 (329)

1. 要深入调查,掌握情况/(330)
2. 要与人为善,秉公办事/(330)
3. 要施加压力,限期改正/(331)
4. 要单刀直入,当场解决/(332)
5. 要及时修订规章制度,灵活处理/(332)

6.要有限度地鼓励竞争,增强活力/(333)

7.要兼听而不可偏信/(334)

四、处理女职员之间矛盾冲突的方法 (334)

1.回避法/(335)

2.制定高级目标法/(336)

3.分离法/(337)

4.折中调和法/(338)

5.杀鸡骇猴法/(339)

五、处理女职员间矛盾冲突时的注意事项 (340)

1.正确对待女职员间的“小圈圈”/(340)

2.把矛盾消灭在萌芽状态/(343)

3.不掺和是非/(344)

4.不“火上浇油”/(344)

5.不影响工作/(346)

6.不和某派“势力”套近乎/(347)

7.保护好自己/(350)

8.正确处理新老女职员间的矛盾/(351)

参考文献 (353)

第一章

完善职员管理体制是 女职员管理的基础

【本章提示】

- ◆ 职员管理的含义和内容
 - ◆ 职员管理的目标
 - ◆ 职员管理于企业发展的现实意义
-
-

我们通常所说的职员管理是一种不分性别整体上的概念。但是随着女性社会地位的提高及其在社会各个领域的广泛参与,女性作为一个特殊的群体已受到越来越多的关注。从职员管理的角度来看,把女职员作为一个相对独立的群体来看待,具有重要的现实意义。它可以使管理者更清楚地了解女职员独特的生理、心理特征及其生活习惯,从而更为有效地实施管理策略,优化企业人力资源。

女职员管理脱离不了“职员管理”这一基础,职员管理体制的优劣直接影响着女职员管理的成效。一个注重职员管理的企业也必然对女职员管理有着更为科学、更为积极的管理手段。在我们对女职员管理进行详细的解说之前,我们首先应当了解“职员管理”这一相对宽泛的概念,以使我们能够明确女职员管理的基础,为更好地理解女职员管理的内容做准备。

一、职员管理的含义和内容

“职员管理”一词是在最近半个世纪才为公司管理专家所接受和使用的,职员管理是现代人事管理的一个重要方面,是管理文化中的一枝奇葩,它耀眼的光芒诱使人们不断地努力,孜孜以求。

一个企业要想有所建树,就必须做好职员管理工作,可以说职员管理在企业发展中有着至关重要的作用。职员管理是一门

艺术、一门学问,只有认真研究、努力学习,才能挖掘出其中的深刻内涵,感受到其中的奥妙。

1. 职员管理的定义

职员管理是指对公司各种类型从业人员的招聘、录取、培训、使用、升迁、调动、考核评价,直至他们退休的全过程进行的管理。研究职员在工作中的潜力和可能发挥的作用通过科学的管理方法达到人尽其才,发挥出最大的创造性和积极性,从而有利于推动公司不断发展。

职员管理的对象是公司的全体人员,包括公司的管理人员、技术人员、一般职员和其他人员。由于这些人员以不同的角度不同程度地参与公司的生产经营活动,因而,一方面要确定不同人员之间的比例;另一方面,要不断提高职员的素质,使他们发挥更大的主观能动性。因此,要通过一系列激励活动从根本上对职员进行管理,这是公司职员管理的核心所在。

2. 职员管理与人事管理

现代公司的职员管理与传统的人事管理是人员管理的不同历史阶段,代表了不同历史阶段的管理特点,两者之间存在着显著的差别。职员管理作为一种更为先进的人员管理方式,相对于传统的人事管理,其优越性主要体现在以下三个方面: