

阳志平，来自老板的压力，中国研究生，2003(04),P30-31。

## 来自老板的压力

编者按：

在本专栏中，我们强调心理学作为现代人的一种基本素养。作为当代研究生，在关注我们的知识成长的同时，我们更应该关注自我心灵世界的成长。

本期关注的是很多刚刚迈出校门走上工作岗位的研究生的实际问题——如何处理与上级的关系。刘嘉是一个管理工程专业刚刚毕业的研究生，他感觉自己所在的韩资企业的副总经理对他有一种不信任感。这天，他向副总提议使用互联网进行HR管理，建立一个公司自己的HR网站，结果副总爱理不理的样子，还谈了很多互联网泡沫经济的不良影响，因此，刘嘉很是苦恼。刘嘉该怎么办？

我们从心理学角度详细分析了此案例，然后在此基础上介绍了人类处理人际关系的时候的认知—情绪—行为反应模式以及常见的社会知觉效应，从而使得当代研究生能够更好的处理人际关系。



Page 1 来自老板的压力

刘嘉是一家电子企业刚上任的HR经理，作为一位刚刚毕业的研究生，刘嘉深知自己的不足，因此他在不断地努力学习，力图在新的岗位上做出成绩。在主持工作的第一个月内，刘嘉针对公司现有的人力资源管理工作的不足，提出建设一个公司专门的Cyber--HR网站，通过互联网进行人事管理工作。

这天，刘嘉拿着自己与下属精心讨论成稿的网站建设建议书，兴冲冲地走进了负责主管公司的HR工作

的张总的办公室。张总笑眯眯的看着他，亲切地问道：小刘，什么事情啊？

张总的笑容给刘嘉平添了几分自信心，他下意识地晃了晃手中的报告，满意的想，自己主持制定的这个计划优越的可执行性以及低廉的成本，一定会让张总对自己刮目相看的。

## Page 2 与张总的对话

刘嘉：张总，是这样的，现在网络越来越普及，考虑到咱们公司的实际情况，我认为公司有必要建立一个专门的HR网站，通过网络进行人力资源管理。

张总（眉头皱起来了，语气略带点不满）：小刘，就这事吗？

刘嘉没有发现张总的神情变化，继续兴高采烈地说道：是啊！您看，这是我的一些具体想法，希望得到您的批评。刘嘉边说，边递给张总一本计划书。

张总（没有接，神情变得格外严肃）：小刘，工作热情很高嘛！但是你真的考虑过公司的实际情况了吗？

刘嘉这才发现张总的神情的不对，他拿着计划书，左右不是。

张总：小刘，我知道你有想法是很对的！大家都知道，年轻人啊，工作热情高是自然的！但是这件事情，我可不敢主张！你都知道，现在市面上大家对互联网都骂得多厉害吗？中国现在有哪家网站现在开始盈利了呢？我们公司搞这个，还不是赔钱？

刘嘉（欲辩解）：可是，我们不是建立对外的网站，而是公司自己的HR网站，可以给我们公司节省大笔人事管理方面的开销啊！

张总（严肃地）：小刘啊，我当年也是在HR经理的职务上干过，说什么人力资源管理，不就是人事管理吗？那点事情，我清楚，不用担心你们部门的预算不够！也不用去搞什么网站不网站的，资金呢？技术呢？人员呢？年轻人嘛，还是脚踏实地比较好。

刘嘉（委屈地，声音放低多了）：那，您，是不是还看看这报告呢？我的报告中都...

张总（打断刘嘉的话）：现在的互联网还不是那些东西，炒来炒去，哪里有什么实质性的东西在里面呢？你看，咱们公司就一直没有去搞什么网络营销，比如那个B2C，还有那个B什么的.....

刘嘉：是B2B！但是网络人力资源管理跟它们不是一回事！

张总（生气地说）：好了好了，搞来搞去还不是那一套，我说了不搞就是不搞，以后不要再提这些了，那就这样吧，你还是好好的将公司的薪酬调整计划早点做出来吧。

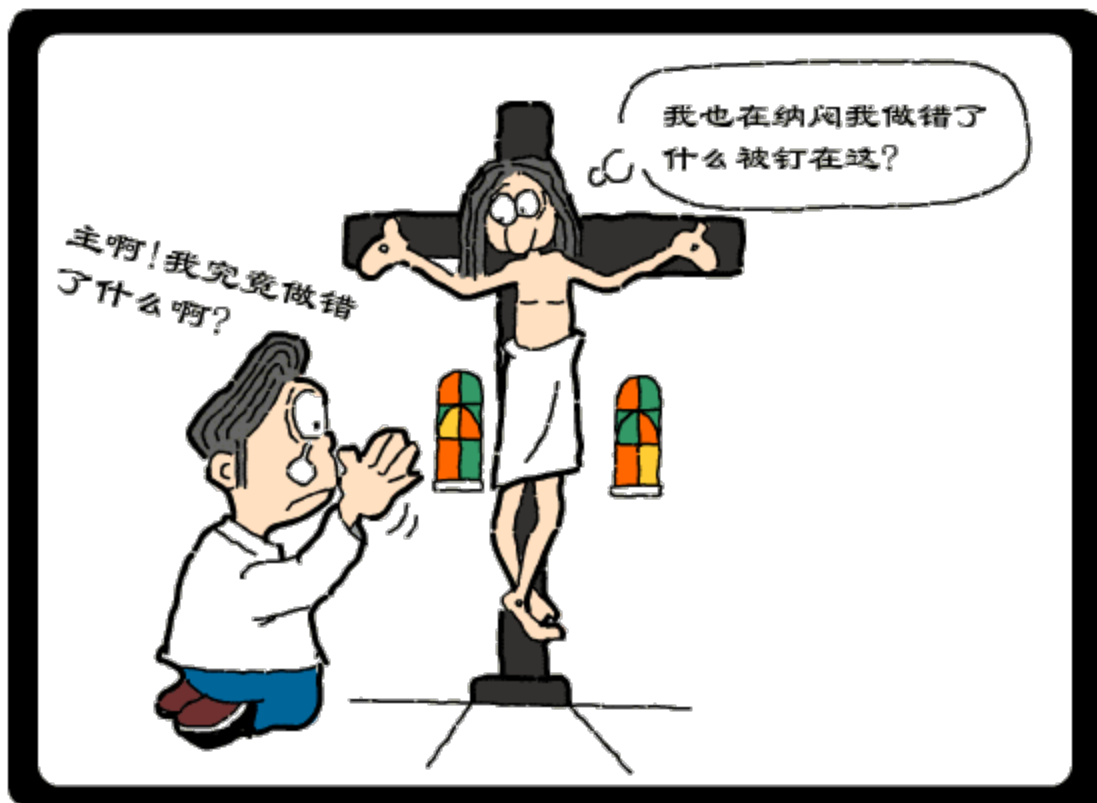
刘嘉：.....



### Page 3 刘嘉的困惑

一整天，刘嘉都觉得没精打采的，感觉很沮丧，他问自己，自己究竟错在哪里呢？张总为什么这样不信任自己，连计划看都懒得看，唉，还没有正式开展工作，就给老板留下了如此不好的印象。刘嘉做到电脑前，试图写张总催的那份薪酬调整计划，可是始终无法落笔，脑海中始终是在胡思乱想，脑海中似乎浮现了越来越多类似的场景。他不断地问自己：自己究竟哪里做错了？

下班之后，刘嘉仍然感觉到心情很郁闷，而这种事情，告诉男朋友，他反而嫌自己婆婆妈妈，于是他坐到了心理顾问大唐面前。



#### Page 4 原因何在?

大唐一副平易近人的样子，打消了刘嘉很多顾虑，他一五一十的向大唐讲述了自己心中的困惑与事情的经过。

大唐：你当时的感受如何呢？

刘嘉（沮丧的）：就好像自己的努力全白费了，似乎还感觉到老板在嘲笑我，你们年轻人啊，才参加工作一两个月，就这么急于表现自己，可是究竟做出了什么呢？

大唐（关切地问道）：于是，你很难过？你感觉到自己的心血不被人理解？

刘嘉（感到被理解）：是啊！这都是我组织我们部门的人经过多次讨论与实际调查才写出来的报告！唉，我真的不知道自己哪里做错了？老板怎么好像越来越不信任我了？

大唐：你感觉到老板不信任自己？你为此而难过？

刘嘉：是啊！就是不信任我了。（不开心的样子）您能不能给我分析一些这是为什么呢？我好像哪里都没有做错？

#### Page 5 感知

来，让我们先来看看刘嘉的反应模式。

- 事实：我提出的方案老板不想听
- 情绪：我因此很难过
- 感知：老板对我不信任

问题究竟出现在哪里呢？假设你是刘嘉，请你选择老板对你不信任的理由。

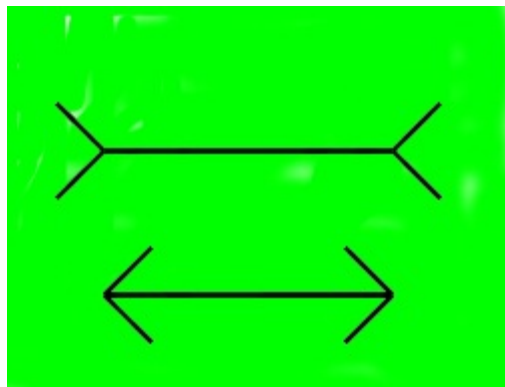
1. 我本人不是一个值得信任的人？（不，我刚开始向他汇报的时候，老板对我还表现得很有热情）
2. 我这件事情有违我的工作职责？（不，这是在我的工作范围之内，我作为一名HR经理，有权利也有义务对这件事情写出这个计划）
3. 这件事情张总本身不感兴趣，不予以信任。（对了，正是这样的！）

## Page 6 知觉错误

刘嘉：哦，原来是这样啊？其实老板是针对互联网这件事情而不是针对我本人！

大唐：是啊！来，我们看看这副图片吧！你觉得哪条线条更长呢？

大唐向刘嘉展示了下面的两副图片。



刘嘉：两条应该是一样长吧？但是看上去，怎么就是左边的长呢？

大唐：这就是知觉错误的一种。其实，我们生而为人，对人际关系的感知何尝又不是如此呢？同样会出现很多知觉错误！

刘嘉：哦，我明白了！谢谢大唐！

大唐（笑着说）：其实，这种问题，很多中国人也会碰到，它也许与我们的文化有关。我给你布置一项作业吧，你仔细想想，张总的知觉方式存在哪些偏差呢？



## Page 7 常见的社会知觉效应

在现实生活之中，我们每一个人都在充当着业余的或者直观的心理学家，都在试图感知别人，也感知自己。由于人的特殊性，社会心理学家发现，我们对人与人际关系的感知时会出现一些特殊的反应效果，这也就是**社会知觉效应**。

### 常见的社会知觉效应

- 首因效应。也就是指第一印象的作用。
- 晕轮效应。当我们对别人的某些主要品质有了良好印象之后——如认为这个人勤奋、诚实的，那么，我们往往倾向于认为他的一切都很好，反之亦然。
- 定势效应。我们以前的心理活动会对到我们以后的心理活动形成一种准备状态或心理倾向，从而影响到我们现在的心理活动。
- 社会刻板印象。我们往往倾向于对某类人贴上标签，如，女教师都是文质彬彬，海员都很粗犷豪放等。

## Page8 张总的问题是什么？

作为研究生，我们应该了解这些知觉效应，并且有意识的控制它们，让它们为我们所用，而非误导我们的判断。来，现在让我们回到这个案例之中，你会发现，张总存在哪些问题呢？

在讨论的时候，欢迎提出你自己的看法。如果你在实际生活中碰到什么问题与具体案例，也欢迎与我们一起讨论。