

管理心理學個案—人際關係

阿舍是時代百貨的主管，他從區域主管曉莉那兒拿到有關自己的年度工作考核結果。以下是他們針對評估結果的對話：

曉莉：「阿舍，在過去的6個月中，你的工作表現令人信賴，你的部門銷售量增加了27%，而且部門收益也增加了12%。我非常滿意你的工作表現。但是，我要提醒你，你的部門人事費用愈來愈高。我想，你的部門員工離職率要是能稍微降低一點的話，你們部門的收益一定會增加更多。」

「謝謝妳的稱讚。」阿舍回覆：「當然，我也確實想過，過高的人事費用已經超出我的控制。也許，我部門的銷售人員因為不喜歡我周到細心的管理方式而離開了。」

「阿舍，我想你對“周到”的定義可能跟其他人不太一樣。」曉莉說道：「在你實行你所謂的“周到”管理時，或許你對你的部屬施以過多的控制。」

「曉莉，妳說我對部屬太多控制是甚麼意思？」阿舍反問。

「我這裡有一些從人事部門那兒收到的抱怨信件。在這些信中，有許多你的員工認為：你把做為一個部門管理者的角色和自視為權威的父母角色搞混了。你曾經對一位已經辭職的女性員工說，除非她完成職校的學業，否則她不會有任何出息。此外，你還對另一位已經辭職的男性員工說，他的龐克髮型與裝扮讓他不配跟高尚的人士說話。很有可能就是這些傳道式的指責，使得你的員工離開了公司的大門。」

「我說曉莉啊！」阿舍回答：「妳可能有些反應過度了！我認為那些年輕人從我這兒得到的教訓，將有助於他們建立良好的生活習慣，而不只是有關工作表現而已。」

1. 請針對曉莉與阿舍這段談話的內容，說說你的感受並發表你的想法。
2. 根據你在課堂中所學，你認為那些人際關係或溝通的訓練技巧，可以改善阿舍的人際互動關係？請詳細說明理由。