

爱通公司沟通实例

明娟不再和阿苏说话了。自从明娟第一天到爱通公司上班，她就注意到了阿苏，阿苏总是表现得冷漠疏远。开始，她认为阿苏是憎恨她的工商管理硕士学位，她在公司的快速提升，或者是她的雄心壮志。但是，明娟决心同办公室里的每一位同事都处好关系，因此她邀请他出去吃午饭，一有可能就表扬他的工作，甚至还同他的儿子保持联络。

但随着中西部地区营销主管的任命，所有这一切都结束了。明娟一直盯着这个职位，并认为自己有很大的可能得到这个职位。她同与她同一级别的另三位管理人员竞争这个职位。阿苏不在竞争者之列，因为他没有研究生文凭，但是阿苏的意见被认为在高层有很大的影响力。明娟的资历比其他的竞争者要浅，但是她的部门现在已成为公司的核心部门，而且高层管理多次对她进行褒奖。她相信，若阿苏好好推荐的话，她能得到这个职位。

但马德最后得到了提升去了陕西，明娟十分失望。她未能得到提升就够糟的了，使她无法忍受的是选中的竟然是马德。她和阿苏曾戏称马德为：“讨厌先生”，因为他们都受不了马德的狂妄自大。明娟觉得马德的中选对自己来说是一个侮辱，这使她对自己的整个职业生涯进行了反思。当传言证实了她的猜测：阿苏对决策施加了重大影响之后，她决定把她同阿苏的接触降低到最低限度。

办公室里的关系冷了下来，持续了一个多月，阿苏也很快就放弃了试图同明娟修复关系的行动，他们之间开始互不交流，仅用不署名的小便条进行交流。最后，他们的顶头上司威恩无法再忍受这种冷战气氛，把他们两人召集到一起开了一个会，“我们要呆在这，直到你们重新成为朋友为止。”威恩说道，“至少我要知道你们究竟有什么别扭。”

明娟开始不承认，她否认她同阿苏之间的关系有任何变化。后来她看到威恩是严肃认真、誓不罢休的，只得说道：“阿苏似乎更喜欢和马德打交道。”阿苏惊讶地张大了嘴，吭哧了半天，却什么也说不出来。威恩告诉明娟：“部分是由于阿苏的功劳，马德被安全的踢走了，而且以后你们谁也不用再想法对付他了。但如果你是对那个提升感到不满的话，你应该知道阿苏说了许多你的好话，并指出如果我们把你埋没到中西部去，这个部门会变得有多糟。加上分红的话，你的收入仍然与马德一样多。如果你在这儿的工作继续很出色的话，你就可以去负责一个比中西部地区好得多的地方。”

明娟感到十分尴尬，她抬头向阿苏看去，阿苏耸了耸肩，说道：“你想不想来点咖啡”？在喝咖啡的时候，明娟向阿苏诉说了在过去这个月里她是怎么想的，并为自己的不公正态度向阿苏道歉。阿苏向明娟解释了她所认为的疏远冷漠实际上是某种敬畏：他看到她的优秀和效率，结果他非常小心翼翼，惟恐哪儿阻碍到她了。

第二天，办公室又恢复了正常。但是一项新的惯例建立起来了：明娟和阿苏在每天的十点钟一起去喝杯咖啡休息一下。他们的友好状态使在他们周围工作的同事们从高度紧张中松弛下来了。

思考题：

- (1) 明娟和阿苏之间产生矛盾的原因是什么？
- (2) 威恩作为公司领导解决矛盾的方法是否可行？

案例分析提示：

这个案例共有 2 个问题，涉及到了个体行为的相关知识和理论。

1. 明娟和阿苏之间产生矛盾的原因是什么？

明娟和阿苏之间产生矛盾的原因沟通不够引起了冲突。沟通是指人与人之间的交流，即通过两个或更多人之间进行关于事实、思想、意见和感情等方面的交流，来取得相互之间的了解，以及建立良好的人际关系。冲突是指两个或两个以上的社会单元在目标上互不相容或互相排斥，从而产生心理上的或行为上的矛盾。

2. 威恩作为公司领导解决矛盾的方法是否可行？

威恩作为公司领导解决矛盾的方法是可行的。威恩促进了明娟和阿苏信息沟通，取得相互之间的谅解。

人际关系，也叫人群关系，是人们在物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。人际关系实质是一种社会关系，它包含在社会关系体系之内，而社会关系有更为广阔的内容，它只能通过各种复杂的人际关系表现出来。

本案例对如何处理人际关系的启发是：在社会主义社会中，进行正常的人际交往，建立和发展平等、团结、互助的社会主义新型关系，不仅能有力地推进人们的生产、工作、学习和生活，而且直接影响社会主义精神文明建设和个人的全面发展，对推进和谐社会建设也有重要的作用。在组织中，改善人际关系必须从领导和群众两个方面入手，建立良好的人际关系需要经常的信息沟通。