

# FBI

# 管理课



李娟娟（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

## 美国联邦警察教你高效管理策略

一看就懂、一用就灵的管理之道，教你快速领悟管理精髓

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



# FBI

## 管理课



李娟娟（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

### 美国联邦警察教你高效管理策略

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 管理课: 美国联邦警察教你高效管理策略 / 李娟娟著.

—北京: 中国法制出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 5093 - 6526 - 7

I. ①F… II. ①李… III. ①管理学 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 143795 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm.cn@163.com)

责任编辑: 靳晓婷 (tinajxt@126.com)

封面设计: 杨泽江

---

FBI 管理课: 美国联邦警察教你高效管理策略

FBI GUANLIKE: MEIGUO LIANBANG JINGCHA JIAONI GAOXIAO GUANLI CELÜE

著者/李娟娟

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2015 年 9 月第 1 版

印张/15.25 字数/208 千

2015 年 9 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 6526 - 7

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 010 - 66033393

值班电话: 010 - 66026508

传真: 010 - 66031119

编辑部电话: 010 - 66054911

邮购部电话: 010 - 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

## 李娟娟

知名心理作家，代表作有《心理学与执行力》《心理学与谈判力》《心理学与情绪控制》《心理的故事》《FBI领导力》《FBI谈判术》《FBI催眠术》等。

## 京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

## 顾问委员会

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 孙啸海 | 朱桂梅 | 李红军 | 兰祁蓉 | 李井杰 |
| 朱 玲 | 段然琪 | 师晨晖 | 赵金辉 | 王亚雄 |
| 谢欣原 | 孔马兰 | 鲁 俊 | 周家全 | 崔 潇 |
| 刘璐薇 | 杨 攀 | 谢 琴 | 崔慧辉 | 李艳萍 |
| 杨 驰 | 王涑雯 | 刘 博 | 李 想 | 孟 龙 |
| 郝红敏 | 宋亚丽 | 陈庆峰 | 陈国栋 | 孙风兰 |
| 刘 敏 | 陈涛涛 | 鲁 芳 | 隋 岩 | 董 斌 |
| 史文建 | 杨珊珊 | 李娟娟 | 王星星 | 常振兴 |

# — 目 录 —

## 第一章 今天的期望，明天的结果——FBI的目标管理

树立目标，让下属动起来 / 008

目标，一个刚刚好 / 011

目标一定要接地气 / 015

完善的计划是通向目标的阶梯 / 019

牢记目标，避免本末倒置 / 023

## 第二章 规矩的约束力——FBI的制度管理

制度就是最好的管理者 / 028

公平是制度生效的前提 / 031

防微杜渐，避免制度的“破窗效应” / 038

严格执行，确保制度的“火炉效应” / 040

建立为组织治病的监督制度 / 043

让管理具有人性化的温度 / 047

## 第三章 高效管理的命脉——FBI的沟通管理

管理者必须懂得有效沟通 / 052

- 闭上嘴巴，认真倾听 / 055
- 从对方感兴趣的地方切入 / 059
- 用自嘲打破沟通的僵局 / 063
- 细节决定沟通的成败 / 067
- 不要一味地满足对方 / 071
- 上下级需要及时沟通 / 073

#### 第四章 积极向上的工作热情——FBI的激励管理

- 向下属表达你的期望 / 078
- 运用南风法则，温暖下属的心 / 081
- 客观公正是有效激励的前提 / 087
- 向下属表达尊重也是一种激励 / 090
- 过多的激励会适得其反 / 093
- 批评一定要适可而止 / 096
- 适当运用竞争性激励 / 099

#### 第五章 抉择时的“快、准、狠”——FBI的决策管理

- 决策之前的准备工作要做充分 / 106
- 紧要关头，要果敢地作出决策 / 109
- 做一个有主见的管理者 / 113
- 犹豫——决策的死敌 / 116
- 分清决策的轻重缓急 / 121

## 第六章 工作效率的保证——FBI的执行管理

管理者要树立权威，令行禁止 / 128

与下属保持适当距离 / 131

拒绝拖延，果断行动 / 135

把计划不折不扣地执行下去 / 140

提升执行力，要强化时间观念 / 143

强化执行力，要迎难而上 / 146

## 第七章 成功需要每个人的努力——FBI的团队管理

对内对外都要有合作精神 / 152

管理者不必事事躬亲 / 156

营造像家庭一样温暖的团队 / 160

基层工作的重要性不容忽视 / 163

管理者要找到团队中的短板 / 167

如何让团队变得更团结、更高效 / 170

## 第八章 居安思危——FBI的危机管理

危机是无处不在的 / 176

强化危机意识，防患于未然 / 179

面对危机时要果断抉择 / 183

从源头着手化解危机 / 187

解决小麻烦，避免大危机 / 190

危机过后要及时总结经验 / 193

## 第九章 组织的第一资源——FBI的人才管理

薪资与情感投入要双管齐下 / 200

营造轻松愉悦的工作环境 / 204

将员工当成“自己人” / 207

管理者的信任威力无穷 / 210

做一个服务型的管理者 / 213

霍桑实验带来的启示 / 216

## 第十章 管理者的个人魅力——FBI管理者的自我管理

做一个胸怀宽广的管理者 / 224

自我超越是没有上限的 / 228

管理者要成为下属的楷模 / 231

给下属一个脱颖而出的机会 / 235

管理者不必让所有下属都喜欢 / 240

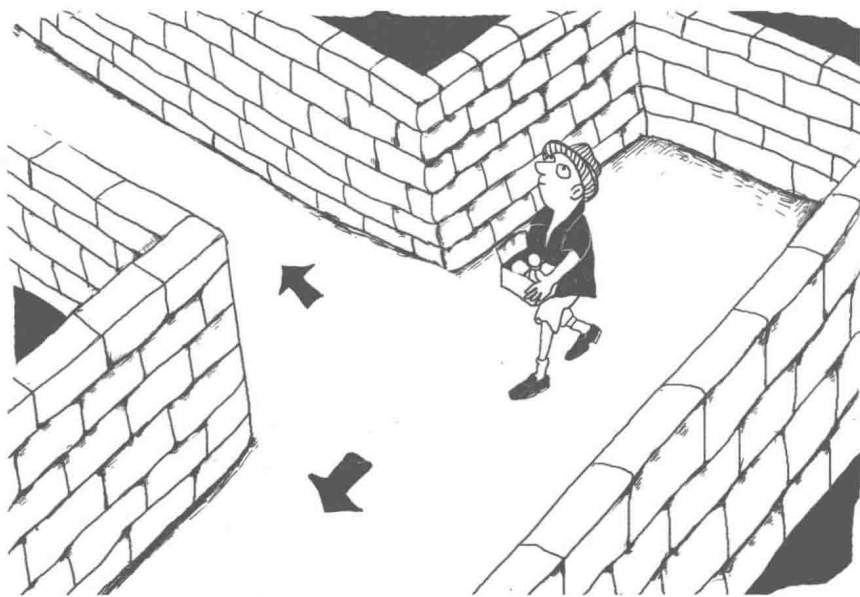


# —— 前 言 ——

隶属于美国司法部的联邦调查局（FBI）自 1908 年创建以来，由小到大，由弱到强，经过 100 多年的发展，已经成为蜚声世界的强大执法机构。借助好莱坞大片的宣传，FBI 超级特工的形象更是深入人心，成为人们崇拜和神往的偶像。如今的 FBI 已经拥有数以万计的成员和全世界最先进的技术手段，触角遍及全美和世界各地。一个机构屹立百年而不倒，并且不断地发展壮大，必然有一套成熟而高效的管理机制，否则，取得如此辉煌的成就是无法想象的。

“向 FBI 学管理”是一个崭新的课题，也是值得各个领域和阶层的管理者思考的问题。如果您需要团结、高效、目标明确、执行力强大的团队，就不该回避这个问题。FBI 成功的管理经验体现在团队管理的方方面面，本书将为您全面而深入地解剖 FBI 的管理艺术。从目标管理到制度管理，从决策管理到执行管理，从沟通管理到激励管理，从团队管理到自我管理，从人才管理到危机管理，作者结合真实而生动的 FBI 管理案例，进行通俗易懂、深入浅出的分析，将 FBI 的管理经验娓娓道来，让读者在轻松的阅读中得到启发。

您希望自己像 FBI 的指挥官那样坚毅、果敢、睿智吗？您希望自己的团队成员像 FBI 特工那样雷厉风行、勇往直前吗？打开这本书吧，相信您会找到答案的。



# — 目 录 —

## 第一章 今天的期望，明天的结果——FBI的目标管理

树立目标，让下属动起来 / 008

目标，一个刚刚好 / 011

目标一定要接地气 / 015

完善的计划是通向目标的阶梯 / 019

牢记目标，避免本末倒置 / 023

## 第二章 规矩的约束力——FBI的制度管理

制度就是最好的管理者 / 028

公平是制度生效的前提 / 031

防微杜渐，避免制度的“破窗效应” / 038

严格执行，确保制度的“火炉效应” / 040

建立为组织治病的监督制度 / 043

让管理具有人性化的温度 / 047

## 第三章 高效管理的命脉——FBI的沟通管理

管理者必须懂得有效沟通 / 052

- 闭上嘴巴，认真倾听 / 055
- 从对方感兴趣的地方切入 / 059
- 用自嘲打破沟通的僵局 / 063
- 细节决定沟通的成败 / 067
- 不要一味地满足对方 / 071
- 上下级需要及时沟通 / 073

#### 第四章 积极向上的工作热情——FBI的激励管理

- 向下属表达你的期望 / 078
- 运用南风法则，温暖下属的心 / 081
- 客观公正是有效激励的前提 / 087
- 向下属表达尊重也是一种激励 / 090
- 过多的激励会适得其反 / 093
- 批评一定要适可而止 / 096
- 适当运用竞争性激励 / 099

#### 第五章 抉择时的“快、准、狠”——FBI的决策管理

- 决策之前的准备工作要做充分 / 106
- 紧要关头，要果敢地作出决策 / 109
- 做一个有主见的管理者 / 113
- 犹豫——决策的死敌 / 116
- 分清决策的轻重缓急 / 121

## 第六章 工作效率的保证——FBI的执行管理

管理者要树立权威，令行禁止 / 128

与下属保持适当距离 / 131

拒绝拖延，果断行动 / 135

把计划不折不扣地执行下去 / 140

提升执行力，要强化时间观念 / 143

强化执行力，要迎难而上 / 146

## 第七章 成功需要每个人的努力——FBI的团队管理

对内对外都要有合作精神 / 152

管理者不必事事躬亲 / 156

营造像家庭一样温暖的团队 / 160

基层工作的重要性不容忽视 / 163

管理者要找到团队中的短板 / 167

如何让团队变得更团结、更高效 / 170

## 第八章 居安思危——FBI的危机管理

危机是无处不在的 / 176

强化危机意识，防患于未然 / 179

面对危机时要果断抉择 / 183

从源头着手化解危机 / 187

解决小麻烦，避免大危机 / 190

危机过后要及时总结经验 / 193

## 第九章 组织的第一资源——FBI的人才管理

薪资与情感投入要双管齐下 / 200

营造轻松愉悦的工作环境 / 204

将员工当成“自己人” / 207

管理者的信任威力无穷 / 210

做一个服务型的管理者 / 213

霍桑实验带来的启示 / 216

## 第十章 管理者的个人魅力——FBI管理者的自我管理

做一个胸怀宽广的管理者 / 224

自我超越是没有上限的 / 228

管理者要成为下属的楷模 / 231

给下属一个脱颖而出的机会 / 235

管理者不必让所有下属都喜欢 / 240

## —— 第一章 ——

# 今天的期望，明天的结果

## ——FBI 的目标管理

FBI 认为，身为一个组织的管理者，在制定目标的时候，一定要保证目标切合实际。否则，过高的目标只会带来负面影响。此外，FBI 还认为，管理者应该学会分解目标，只有这样，目标才不会显得过高、不易实现，从而挫伤组织成员的积极性。



## 树立目标，让下属动起来

道格是美国联邦调查局总部的一名 FBI 特工，由于工作成绩优异，他被调到弗吉尼亚州某城市的办事处担任特工主管一职。

道格走马上任之后，希望能通过自己的出色工作，为联邦调查局做出更大的贡献。起初，道格以为，上级一定会给予自己足够的行政支持与财政支持。但是让道格吃惊的是，事实根本不是这样。当道格到达办事处后，只看见了一间空空如也的办公室，而最让他感到沮丧的是，这个办事处的人手十分有限。道格不止一次向上级申请增派人手，但是上级对道格的这一提议明显没有多大的兴趣。

道格觉得，想要解决目前的困境，就必须在联邦调查局内建立起一套有效的招聘机制，这样一来，不仅能够招聘到许多优秀的特工，还能从根本上解决人手紧缺的难题。道格知道，想要在联邦调查局中实施新的招聘方案，必须经过总部许多领导的批准才可以，这是一项十分艰巨的任务。但是道格并没有因此而放弃，而是建立了一个小组，小组中所有成员的目标就是在联邦调查局实施一套新的招聘方案。

经过道格和他的小组的共同努力，他们终于使联邦调查局的招聘程序得到了改善。之前的招聘工作是由联邦调查局总部负责的，而总部会根据预算来决定招聘的人数。而道格所提出的方案，却让



招聘的权力下放，让各办事处的领导者在所在的地区进行招聘工作。这样一来，不仅解决了联邦调查局人手短缺的难题，而且让招聘工作变得更加合理和有效。最重要的是，道格还通过这次改革调动起了下属的工作积极性。

FBI 认为，身为一个组织的管理者，在进行管理工作的时候应该有这样清醒的认识，即目标可以调动起组织成员的工作热情和积极性。因此，管理者应该按照以下几个步骤来进行目标管理：

(1) 每个组织成员必须保证有自己的工作目标。管理者应该把目标的重要性告诉组织成员，并且帮助他们寻找工作的动力。然后根据组织成员不同的具体情况，让组织成员自己制定出符合自己能力的工作目标。在制定目标的过程中，一定要有长期与短期之分。如果只有长期目标而没有短期目标，那么组织成员的动力就不容易被调动起来；如果只有短期目标而没有长期目标，那么组织成员在工作的时候就不会有远见。而管理者最重要的任务就是让组织成员对自己的目标有一个清晰的认识。

(2) 帮助组织成员制定实现目标的计划和具体步骤。制定目标的目的就是为了实现，而想要实现目标，计划和具体的步骤是必不可少的。所以，管理者在组织成员确立了自己的工作目标之后，就要利用自己手头所掌握的资源 and 信息，去帮助组织成员制定实现目标的步骤和具体方式。

(3) 组织成员的个人目标必须对实现团体的目标起到促进作用。