



〔英〕帕金森 著

津 卫 铭 娟

凤 敏 编译

# 人际关系手册

## RJGXSC

北京科学技术出版社

# 人 际 关 系 手 册

[英]帕金森 著

津 卫 等 编译

北京科学技术出版社

60794/09

人际关系手册

〔英〕帕金森 著

津 卫等 编译

北京科学技术出版社出版

(北京西直门外南路19号)

---

新华书店首都发行所发行 各地新华书店经售

交通部第一公路工程总公司印刷厂刷印

☆

787×1092毫米 32开本 9印张188千字

1989年8月第一版 1989年8月第一次印刷

印数 1—16100册

---

ISBN 7-5304-0575-6/Z305 定价: 3.40元

## 目 录

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 1. 人际关系的重要性.....           | ( 1 )  |
| 2. 在这个大世界中.....            | ( 2 )  |
| 3. 恶梦.....                 | ( 3 )  |
| 4. 真正的原因.....              | ( 4 )  |
| 5. 她备受关怀.....              | ( 5 )  |
| 6. 每一个人都喜欢感到自己受他人所需要.....  | ( 6 )  |
| 7. 在每一个人的世界里, 自己是最重要的..... | ( 7 )  |
| 8. 心平气和, 做事爽快.....         | ( 8 )  |
| 9. 人生苦短, 何不和乐相处? .....     | ( 9 )  |
| 10. 没有一个人故意变坏.....         | ( 10 ) |
| 11. 一个主管人不可痛斥任何职工.....     | ( 11 ) |
| 12. 沟通之重要性是不容忽视的.....      | ( 12 ) |
| 13. 先探测后采取行动.....          | ( 13 ) |
| 14. 不要挂在心上, 但要听.....       | ( 14 ) |
| 15. 即使是最平常的一件事.....        | ( 15 ) |
| 16. 要关心下级.....             | ( 16 ) |
| 17. 在他自己吃东西时.....          | ( 17 ) |
| 18. 你要使自己接触.....           | ( 18 ) |
| 19. 要守口如瓶.....             | ( 19 ) |
| 20. 设法记住他人的名字.....         | ( 20 ) |
| 21. 坦诚、公平地待人.....          | ( 21 ) |
| 22. “特殊关系”最气人.....         | ( 22 ) |
| 23. 不要在背后批评人.....          | ( 23 ) |

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 24. 大人物的标志：及早认错.....       | ( 24 ) |
| 25. 如何看出一个人的情操.....        | ( 25 ) |
| 26. 陷阱.....                | ( 26 ) |
| 27. 防止纠缠在一起.....           | ( 27 ) |
| 28. 说话要谨慎.....             | ( 28 ) |
| 29. 要避免误解他人的意思.....        | ( 29 ) |
| 30. 你的信息准确吗？.....          | ( 30 ) |
| 31. 爱护提议者.....             | ( 31 ) |
| 32. 如果那是一个争论的问题.....       | ( 32 ) |
| 33. 即使是前科累累的惯犯.....        | ( 33 ) |
| 34. 避免以管窥天.....            | ( 34 ) |
| 35. 微笑与幽默是很重要的.....        | ( 35 ) |
| 36. 你不但要公平.....            | ( 36 ) |
| 37. 提防“马路新闻”的蔓延.....       | ( 37 ) |
| 38. 要预防冤情发生.....           | ( 38 ) |
| 39. 宿怨的后果.....             | ( 39 ) |
| 40. 保持冷静.....              | ( 40 ) |
| 41. 警告天使.....              | ( 41 ) |
| 42. 先假设是无辜的.....           | ( 42 ) |
| 43. 切莫意气用事.....            | ( 43 ) |
| 44. “否则的话.....”.....       | ( 44 ) |
| 45. 要控制脾气.....             | ( 45 ) |
| 46. 数到六十.....              | ( 46 ) |
| 47. 不要挑剔小毛病.....           | ( 47 ) |
| 48. “凡是皆归咎他人”的态度是要不得的..... | ( 48 ) |
| 49. 批评.....                | ( 49 ) |

- 50. 请闭住嘴巴..... ( 50 )
- 51. 要经常分析自己的动机..... ( 51 )
- 52. 切莫摆架子..... ( 52 )
- 53. 你想乔治感觉如何..... ( 53 )
- 54. 不要因自身烦恼太多而忽视称赞之施与..... ( 54 )
- 55. 你可以不置可否..... ( 55 )
- 56. 以友谊赢得友谊..... ( 56 )
- 57. 全盘了解即是全盘谅解..... ( 57 )
- 58. 聆听有益..... ( 58 )
- 59. 督导的责任..... ( 59 )
- 90. 又被叫去问话..... ( 60 )
- 61. 还要加薪..... ( 61 )
- 62. 不要用压制对付批评..... ( 62 )
- 63. 要有宽阔的胸襟..... ( 63 )
- 64. 要勇于认错..... ( 64 )
- 65. 勇于涉险..... ( 65 )
- 66. 解除武装..... ( 66 )
- 67. 先赞扬, 再批评..... ( 67 )
- 68. 不要当面反驳, 直斥错误..... ( 68 )
- 69. 对缺陷之述说宜点到为止..... ( 69 )
- 70. 赞赏能激发更优异的表现..... ( 70 )
- 71. 赞扬足以令部属更加奋进..... ( 71 )
- 72. 请照照镜子..... ( 72 )
- 73. 你介意吗? ..... ( 73 )
- 74. 不要惊慌..... ( 74 )
- 75. 打声招呼..... ( 75 )

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 76. 要体贴周到.....        | ( 76 ) |
| 77. 良好气氛的造成.....      | ( 77 ) |
| 78. 感谢你雇来的职工.....     | ( 78 ) |
| 79. 礼节是很奇怪的事.....     | ( 79 ) |
| 80. 改变习惯应具耐心.....     | ( 80 ) |
| 81. 工作教导无法一蹴而就.....   | ( 81 ) |
| 82. 时刻想到自己的贡献.....    | ( 82 ) |
| 83. 不必事事躬亲.....       | ( 83 ) |
| 84. 过分集中管理.....       | ( 84 ) |
| 85. 谁应该去找谁.....       | ( 85 ) |
| 86. 业务.....           | ( 86 ) |
| 87. 专心志致.....         | ( 87 ) |
| 88. 筹谋未来大计.....       | ( 88 ) |
| 89. 保留些许时间作思考之用.....  | ( 89 ) |
| 90. 工作时间不受干扰.....     | ( 90 ) |
| 91. 要设法了解他人观点.....    | ( 91 ) |
| 92. 低能的老板.....        | ( 92 ) |
| 93. 授权不是问题.....       | ( 93 ) |
| 94. 不要做条文的奴隶.....     | ( 94 ) |
| 95. 有点弹性才好.....       | ( 95 ) |
| 96. 以开放的态度对待新观念.....  | ( 96 ) |
| 97. 做各种事情.....        | ( 97 ) |
| 98. 探寻隐藏在症候后面的造因..... | ( 98 ) |
| 99. 在紧要关头叫停.....      | ( 99 ) |
| 100. 不轻易作决策.....      | (100)  |
| 101. 电话的功能.....       | (101)  |

|                          |         |
|--------------------------|---------|
| 102. 开会大忌.....           | ( 102 ) |
| 103. 你知道他在做什么吗?.....     | ( 103 ) |
| 104. 好的假设足以导致良好的结果.....  | ( 104 ) |
| 105. 核查、再核查.....         | ( 105 ) |
| 106. 以稳健的原则作为决策的依据.....  | ( 106 ) |
| 107. 要借重他人的经验.....       | ( 107 ) |
| 108. 锲而不舍, 金石可镂.....     | ( 108 ) |
| 109. 不要浪费人力资源.....       | ( 109 ) |
| 110. 隐藏性的损失.....         | ( 110 ) |
| 111. 有错即改.....           | ( 111 ) |
| 112. 切莫玩弄规章.....         | ( 112 ) |
| 113. 不要成为规章的奴隶.....      | ( 113 ) |
| 114. 硬汉一条.....           | ( 114 ) |
| 115. 在电话上交待过的话.....      | ( 115 ) |
| 116. 这是最不会遭到拒绝的一行吩咐..... | ( 116 ) |
| 117. 不要暗地里行事.....        | ( 117 ) |
| 118. 重点作业.....           | ( 118 ) |
| 119. 要直接告诉职工事情真相.....    | ( 119 ) |
| 120. 选择适当的时机向职工表示激赏..... | ( 120 ) |
| 121. 工作环境.....           | ( 121 ) |
| 122. 注意重点项目.....         | ( 122 ) |
| 123. 任何地方都可以找到他们.....    | ( 123 ) |
| 124. 成功啦!.....           | ( 124 ) |
| 125. 最理想的组织结构.....       | ( 125 ) |
| 126. 由成败判断好坏.....        | ( 126 ) |
| 127. 组织工作成功之后.....       | ( 127 ) |

|                        |         |
|------------------------|---------|
| 128. 第一件工作就是……         | ( 128 ) |
| 129. 要了解自己的决策可能导致的影响…… | ( 129 ) |
| 130. 第二件工作是……          | ( 130 ) |
| 131. 危机管理与目标管理……       | ( 131 ) |
| 132. 第三件工作是……          | ( 132 ) |
| 133. 独立思考的重要性……        | ( 133 ) |
| 134. 第四件工作是……          | ( 134 ) |
| 135. 组织里的沟通……          | ( 135 ) |
| 136. 切忌事必躬亲……          | ( 136 ) |
| 137. 利用你部属的头脑……        | ( 137 ) |
| 138. 用人力求精简……          | ( 138 ) |
| 139. 第五件工作……           | ( 139 ) |
| 140. 避免小王国……           | ( 140 ) |
| 141. 第六件工作……           | ( 141 ) |
| 142. 创造信心的方法……         | ( 142 ) |
| 143. 要避免食言……           | ( 143 ) |
| 144. 在冰上一切都顺利得很……      | ( 144 ) |
| 145. 找出致错的原因……         | ( 145 ) |
| 146. 长得太大……            | ( 146 ) |
| 147. 眼睛瞄准目标……          | ( 147 ) |
| 148. 大家一起来……           | ( 148 ) |
| 149. 主管是观念的推销员……       | ( 149 ) |
| 150. 应争取的是人们的心……       | ( 150 ) |
| 151. 各司其职……            | ( 151 ) |
| 152. 令部属了解其工作之重要性……    | ( 152 ) |
| 153. 要做到“分层负责, 逐级授权”…… | ( 153 ) |

- 154. 切忌越级指挥..... ( 154 )
- 155. 不要过分介入部属的工作细节之中..... ( 155 )
- 156. 开会甚为时耗..... ( 156 )
- 157. 在家工作..... ( 157 )
- 158. 贯彻命令的诀窍..... ( 158 )
- 159. 将“说服”注入“命令”之中..... ( 159 )
- 160. 提醒部属危机是可能发生..... ( 160 )
- 161. 再注意一下..... ( 161 )
- 162. 抱怨是一件稀松平常的事..... ( 162 )
- 163. 怨从哪里来？..... ( 163 )
- 164. 小题大作..... ( 164 )
- 165. 只听取事实..... ( 165 )
- 166. 硬币的哪一面？..... ( 166 )
- 167. 切莫蛰居象牙塔内..... ( 167 )
- 168. 经常咨询他人的意见..... ( 168 )
- 169. 一分耕耘一分收获..... ( 169 )
- 170. 公正而严明..... ( 170 )
- 171. 坦诚第一..... ( 171 )
- 172. 应留心自身之举止、言谈与作为..... ( 172 )
- 173. 不要视职工如傀儡..... ( 173 )
- 174. 不要贬低职工..... ( 174 )
- 175. 不应容许越级报告..... ( 175 )
- 176. 谴责宜私下为之，赞扬宜公开为之..... ( 176 )
- 177. 以建设性观点处理职工之过错..... ( 177 )
- 178. 君子重承诺..... ( 178 )
- 179. 给了就不应该再要回..... ( 179 )

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| 180. 千万不要夜郎自大.....           | ( 180 ) |
| 181. 不要神秘.....               | ( 181 ) |
| 182. 当去则去.....               | ( 182 ) |
| 183. 必须有说“不”的勇气.....         | ( 183 ) |
| 184. 团队的作用.....              | ( 184 ) |
| 185. 良好的团队精神.....            | ( 185 ) |
| 186. 大家一起来举它.....            | ( 186 ) |
| 187. 只有坏的军官，没有坏的士兵.....      | ( 187 ) |
| 188. 在这里，警力是没有用处的.....       | ( 188 ) |
| 189. 让每一个职工对整个组织都有通盘的认识..... | ( 189 ) |
| 190. 要清楚界定每一个人之责任.....       | ( 190 ) |
| 191. 别人也很聪明.....             | ( 191 ) |
| 192. 这倒是真的.....              | ( 192 ) |
| 193. 即使站在一条拉得很紧的绳索上.....     | ( 193 ) |
| 194. 良好的人群关系之增进是主管责无旁贷的..... | ( 194 ) |
| 195. 不要忽视他人的想法与感受.....       | ( 195 ) |
| 196. 要为职工提供安全感、自信心与自尊心.....  | ( 196 ) |
| 197. 十全十美.....               | ( 197 ) |
| 198. 评鉴制度.....               | ( 198 ) |
| 199. 他只有奋心工作.....            | ( 199 ) |
| 120. 或许督导最重要的工作是.....        | ( 200 ) |
| 201. 追求成果.....               | ( 201 ) |
| 202. 要尽全力塑造部属.....           | ( 202 ) |
| 203. 培植部属等于提拔自己.....         | ( 203 ) |
| 204. 经常了解部属的想法与感受.....       | ( 204 ) |
| 205. 快快乐乐地工作.....            | ( 205 ) |

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| 206. 每一种工作皆有其有趣的一面.....      | ( 206 ) |
| 207. 我们最盼望的一天.....           | ( 207 ) |
| 208. 自动化与单调.....             | ( 208 ) |
| 209. 不能养懒鬼.....              | ( 209 ) |
| 210. 不安, 自卑.....             | ( 210 ) |
| 211. 不要总爱插手.....             | ( 211 ) |
| 212. 要了解: 大多数人是听而不闻的.....    | ( 212 ) |
| 213. 尽其所能.....               | ( 213 ) |
| 214. 在管理别人之前, 首先要学会控制自己..... | ( 214 ) |
| 215. 你应该这么做.....             | ( 215 ) |
| 216. 预防胜于治疗.....             | ( 216 ) |
| 217. 别轻易许下诺言.....            | ( 217 ) |
| 218. 让对方明瞭你的意思.....          | ( 218 ) |
| 219. 最好通知他们一声.....           | ( 219 ) |
| 220. 切莫偏宠.....               | ( 220 ) |
| 221. 不要将职工视作轮上的嵌齿.....       | ( 221 ) |
| 222. 不要在暗中窥探部属的作为.....       | ( 222 ) |
| 223. 尽量接近工作现场中的职工.....       | ( 223 ) |
| 224. 以进一步沟通消除误解.....         | ( 224 ) |
| 225. 主管必须通过他人办妥事情.....       | ( 225 ) |
| 226. 好的主管都善于借重既有的职工.....     | ( 226 ) |
| 227. 尊重部属, 部属亦尊重之.....       | ( 227 ) |
| 228. 人才就在你眼前.....            | ( 228 ) |
| 229. 要用他, 就得全力支持他.....       | ( 229 ) |
| 230. 要容忍部属某一程度之过错.....       | ( 230 ) |
| 231. 批评的艺术.....              | ( 231 ) |

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| 232. 勤于赞扬, 疏于批评.....       | ( 232 ) |
| 233. 不要扮演警察角色.....         | ( 233 ) |
| 234. 谴责部属之际, 不应有第三者在场..... | ( 234 ) |
| 235. 人事升迁.....             | ( 235 ) |
| 236. 知识必须能够活用.....         | ( 236 ) |
| 237. 创新求变.....             | ( 237 ) |
| 238. 要勇于提供意见.....          | ( 238 ) |
| 239. 有一个理由.....            | ( 239 ) |
| 240. 受命升迁之道.....           | ( 240 ) |
| 241. 塑造自身美好的形象.....        | ( 241 ) |
| 242. 这不是夸大之辞.....          | ( 242 ) |
| 243. 但是要记住.....            | ( 243 ) |
| 244. 先是请教你的职工.....         | ( 244 ) |
| 245. 不, 不.....             | ( 245 ) |
| 246. 某事被记住了.....           | ( 246 ) |
| 247. 比较好的方法是.....          | ( 247 ) |
| 248. 对职工表示尊敬.....          | ( 248 ) |
| 249. 要做部属的楷模.....          | ( 249 ) |
| 250. 切莫趾高气扬.....           | ( 250 ) |
| 251. 尊重你属下的时间.....         | ( 251 ) |
| 252. 走极端.....              | ( 252 ) |
| 253. 别存心让部属自作自受.....       | ( 253 ) |
| 254. 时机到了.....             | ( 254 ) |
| 255. 目标控制.....             | ( 255 ) |
| 256. 当老板.....              | ( 256 ) |
| 257. 一个大洞.....             | ( 257 ) |

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 258. 换个角度看.....           | ( 258 ) |
| 259. 非正式的聊天儿.....         | ( 259 ) |
| 260. 认真接待来访者.....         | ( 260 ) |
| 261. 这种事发生啦! .....        | ( 261 ) |
| 262. 一个难题.....            | ( 262 ) |
| 263. 使不得! 使不得! .....      | ( 263 ) |
| 264. 变革之推动需要时间与耐性作后盾..... | ( 264 ) |
| 265. 真理有许多副面孔.....        | ( 265 ) |
| 266. 到目前为止.....           | ( 266 ) |
| 267. 万岁! .....            | ( 267 ) |

## 人际关系的重要性

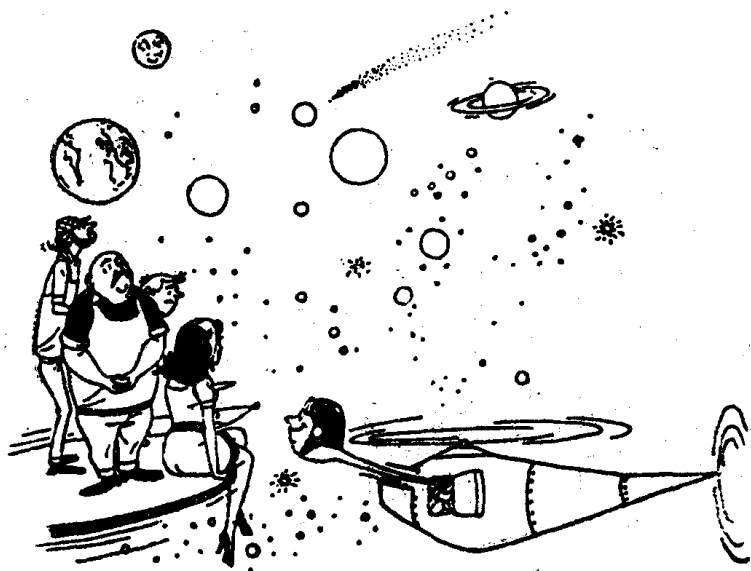
千万不要以为，人际关系只不过是一本管理学书籍里的一章而已。绝不然，它贯通于整本书之中，因为如果没有它的话，则任何情皆办不成。

跟其他人满意地工作，并不只是管理工作的一部分，它乃是管理的全部工作，因为跟机器、材料，及组织里其他一切的工作，唯有透过“人资”，才得以完成。



## 在这个大世界中……

“比尔”这个名字对他自己而言是十分重要的。这种事对任何其他人也是如此，那就是人家喊他名字的时候的叫声。人家叫他的时候，他的名字多么与众不同啊。他的名字被人家忘了的时候，他觉得自己多么渺小哇。如果人家不肯费心去记他的名字的话，显然他们是不觉得他有什么重要性，很多人都记不清别人的名字。他们为什么不肯费心去记呀？这显然表示只有你自己才有兴趣去记你自己的名字。



## 恶梦.....

比尔常常做恶梦，这是因为他的工作十分乏味。日复一日，都是同样的例行公事，单调而毫无变化。这是督导的错，他很可以把他们的工作变得有趣一点。他可以轮换工人，他可以解释这些零件是做什么用的；他可以赞赏他们，也可以偶尔给他们开开玩笑哇。

