

图解 日本企业管理丛书

微妙的 人际关系



桥口寿人 麻生るい 原著

揭开当今日本企业成功的

社会交往的良友
企业管理的诀窍

秘密

江苏美术出版社

微妙的人际关系

(图解日本企业管理丛书之一)

原著 ~~(日本)~~ 桥田寿贺子
麻生琉璃

翻译 钱志新 张成荣
毛荣 曹础云
张玉龙 樊晓斌
制图 任晔龙

江苏美术出版社



微妙的人际关系

——日本企业管理丛书之一

江苏美术出版社出版 江苏省新华书店发行 南京连环画册印刷厂印刷

开本 787×1092毫米 1/32 印张 4.375 印数 1—5000册

书号: ISBN 7-5344-0131-3/J·132 定价: 2.50元

前言

人世间充满了错综复杂的人际关系。从纵向看，有经理、处长、科长、班组长这样的阶层，从横向看，有同学和同事这样的关系。

而且世界上还存在着许多性质不同的团体和组织。也就是说人们由于年龄、生活环境、信仰、思想、毕业学校、兴趣、爱好等不同形成了许多团体。这些持有不同价值观的人们，在社会上各自生活和工作着。

当然人与人之间既存在着利害关系，也存在着协作关系。为了能妥善地处理好各种复杂的人际关系，就必须遵守一些“基本原则”。也有人称之为规则、社会规范，它是日常生活中的“礼仪、作法”。

一个人要踏上社会，首先应该了解和掌握这些基本的“规范”和“原则”。

尽管有些人在社会上工作了很久，但是对这些规范和原则并不见得了解。他们好不容易进身到今天这一步，就沾沾自喜，对那些社会规范不以为然，这就大错特错了。因此，为了能使各位在事业上有所成就，特将拙作奉献给各位，因为这些社会规范对你事业上的成功是必不可少的，请各位务必掌握。

这些礼仪和作法并不是单纯的形式，坦率地说，它

是在某个特定的状况下，对他人最合理的态度和行动。因此，并不要求你将这些礼仪和规范死记下来，或者非得按照本书的规范，一步一步去做。而是对这些规范和礼仪融汇贯通，无论在什么场合下都能应付自如，切忌生搬硬套。

以前，在日本的家庭教育里，十分重视子女的个人修养。现代日本家庭的结构有了很大的变化，从“三代同堂”的大家庭演变到现在只有年轻父母和子女生活在一起的所谓“核家庭”，在“核家庭”里很少有老人给孩子们灌输那些有关社会规范方面的教育。日本的中小学又以“考试地狱”著称，孩子们疲于应付各种考试，谁还会去重视那些个人修养。即使你了解和掌握那些“社会规范”和礼仪，也只能依赖一些书本了。可是，这类书动辄就是一些空洞无味的说教，或者是一些强加于人的说法。当然，我并不是说这类书没有用，只是读了这些书老是催人打瞌睡。

因此，我想写一本使人读了愉快，读得有趣并且又比较实用的有关社会基本规范和礼仪来奉献给读者，这是我写该书的动机。

但是，本书在内容上还有不到之处，概由作者负责，还请各位指正。

作者 桥田寿人
麻生琉璃

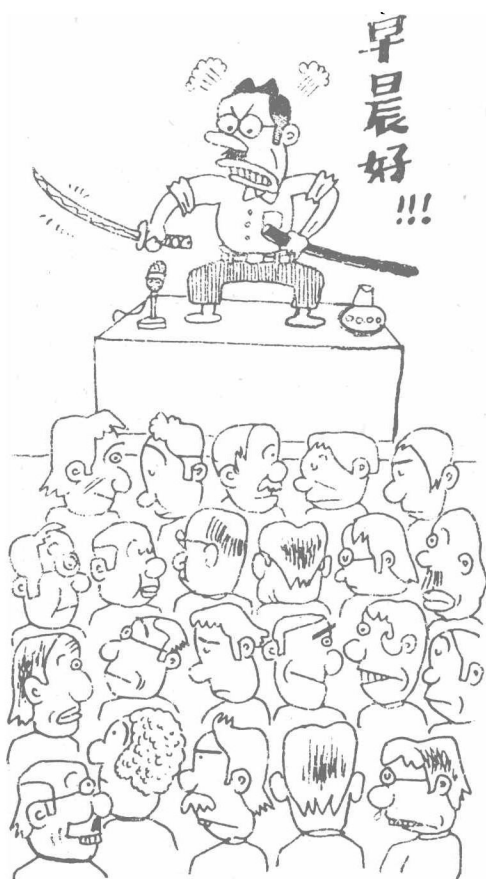
目 录

第一章	社会生活中必须重视打招呼和礼仪·····	(1)
第二章	使办公室工作顺利进行的几项规则·····	(11)
第三章	办公室的注意事项·····	(21)
第四章	如何建立良好的人际关系·····	(34)
第五章	招人喜欢的礼貌要点·····	(42)
第六章	办公人员的规矩·····	(50)
第七章	言语交往的礼貌须知·····	(54)
第八章	接电话应掌握的礼仪·····	(64)
第九章	工作的基本方法——汇报的注意事项·····	(71)
第十章	访问的基本原则和礼仪·····	(77)
第十一章	名片和介绍的礼节·····	(84)
第十二章	使人愉快的接待原则·····	(96)
第十三章	饮食的基本礼貌·····	(107)
第十四章	出席交际场合须知·····	(116)
第十五章	画龙点睛式的礼节·····	(127)

第一章 社会生活中必须重视打招呼和礼仪

1. 打招呼是人们心灵之间的交流

日本民族十分重视相互间的打招呼和寒暄，人们在过新年的时候要相互招呼致意，转到新的工作岗位时，要和新同志相互招呼致意，提到新的职位时，也要和上司、部下、同事招呼致意。早晨与



人见面要招呼致意，和别人走路分手时也要招呼致意，回到家里也要和人招呼致意。特别是公司职员和别人打招呼寒暄的机会尤其多。

这种招呼在任何情况下是必不可少的，不然就会招到别人非议，说：“这小子连招呼也不打。”即使你跟别人打过招呼了，由于语句和动作过于草率，也会遭到别人的非议，说：“这小子最近变得趾高气扬了。”而且，这些话别人并不当面告诉你，因而你自己并不意识到。

有人说，初次见面的印象十分重要，最初三秒钟的印象会影响到三年。和人初次见面时的第一步即招呼致意实在太重要了，以至于无论怎样能干的人，都十分重视初见面的寒暄。否则就得不到别人的信赖，工作就不能顺利进行。

也就是说，招呼致意是人际关系的润滑剂。它是为了求得对方情绪上的反应，从而获得心灵上的交流，形成双方共同的基础。

因此，无论怎样亲密的同事，无论怎样繁忙，都不能省却打招呼，都不能忘却和对方进行感情上和心灵上的交流。

2. 打招呼的出发点是为了使对方注意

有一次，我去访问某企业的A先生。我径自走到他所在的办公室门前，敲敲门，但是没有反应，只得推门走进去，只见一屋子的人各行其事，都在忙着自己手里的工作。我想有人会跟我打招呼的，于是环顾一下四周，只是与办公的人打了个照面。但是，满屋子的人仅仅看



了我一眼，
依然埋头干
他的事情。

我左思
右想，无计
可施，只得
与我身边的
男子打了个
招呼，可是
这位先生反
应十分冷淡，仅仅说
了一句：我
马上要出去
一趟。完全
是一种与自
己毫不相干
的神态，一
点也没有打
算接待来客
的意思。使
我感到象这
种冷漠的态
度是搞不好
工作的。

总之，

无论谁走进办公室，都不能佯装不知，而应该马上过去打招呼，说声：“您来了，欢迎。”这一点十分重要。不能等到对方走过来招呼时，这才答礼。不管客人是否在自己身边，只要对方的视线注意到自己，就应该轻轻地向客人鞠躬致意。这就不致于使客人弄得慌慌张张。如果客人首先向你打招呼，你应该反过来也向客人打招呼，这都是首要的事情。

同样道理，在同一个单位里，自己也应该主动与同事打招呼，在后辈面前不要摆架子，应该遵照“注意到谁，谁就应该先打招呼”的原则，而不是根据资格或辈份的高低。

3. “哈依”是回答上级的基本词汇

大家都知道，“哈依”这个发音在日语里使用的频率最高，意思是“是的”。有位大商社的营业科长同我谈话。席间，他招呼一位部下到他跟前来，刚招呼了一声，“某某君……”，只见一位部下迅即大声回答“是”。据说这类部下，动作机敏，语言干脆，上级也容易领导，因此各种工作都让他去干，自己学习和锻炼的机会也多，能力也提高得快，从而晋升的机会也多。不仅是上司，无论谁，如果对自己说的话能洗耳恭听，能够虚心地听取自己的意见，肯定会得到自己的尊重的。如果你招呼一声，对方立即回答“是”，那么气氛立即比较和谐，下面的话就容易说下去了。相反，你招呼一声，有人理也不理。这种人手头并没有什么事，倒反而问你“干什么？”如果他不回答，你还以为他没听清楚哩。

我叫到谁,谁
就应该马上回
答!!!



有的人虽然不是不回答,却含含糊糊、吞吞吐吐说了一声“是”,使招呼的人性情焦急不安,弄不清对方究竟是没有听见呢,还是心不在焉,或者有什么问题要问。

还有的人正在全神贯注伏案工作,招呼之后,好一会才回答一声:“是”,这就不好了,很可能使招呼者不高兴,语调

变高。

总之，回答上级，应该干脆响亮地说“是”，这对卓有成效的工作是有益的。

4. “你早”和“再见”使干劲又鼓起来了

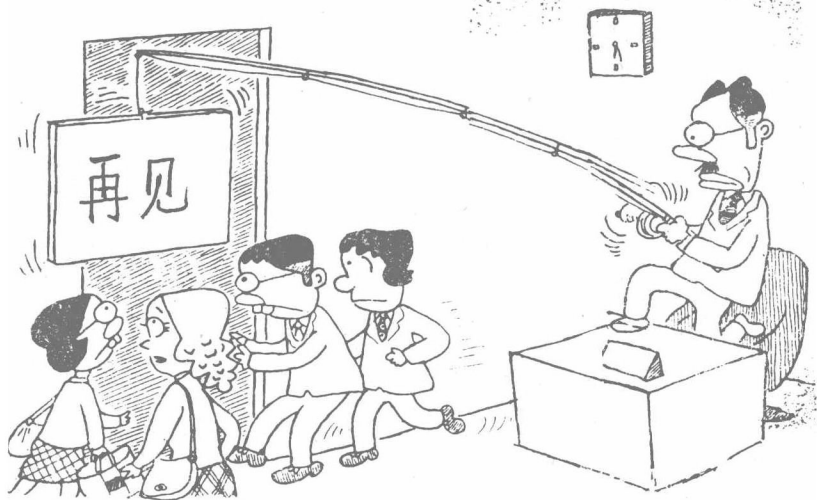
有些人早晨上班时，有口无心地招呼别人“你早”，难道“你早”的含意就是“早晨很早”吗？其实这是一句相互鼓励士气的话，表示今天一天，我们要加油干啊！

在服务行业里，有些人是从傍晚开始工作的。到深夜，大家见了面还说“你早”。他们就是用这句话来振作一下精神，调整自己工作的姿态的。

这种场合下，平时使用的“你好”“晚安”势必不能用了，为了使工作继续顺利进行，还是应该爽快地招呼一声“你早”。

特别是由于天气不好，早晨大家有点无精打采时，轻轻松松地打一下招呼，使精神重新振作起来。还有，如果你前一天出了什么差错，或者有什么烦恼，别人向你轻松地打个招呼，可以使你摆脱苦恼，周围的人也可以安心地工作。

不过，你注意过没有，有的人早晨打招呼虽然很合乎规格，可是在下班时，根据不同情况，有时说一声“再见”，有时就不说。这是什么原因呢？因为有的单位下班时间是错开的，走得早的人看见别人仍在继续工作，似乎不好意思说“再见”，但是不辞而别却又是情理所不容。因此先走的人往往抬起头来迎着对方的目光，表示“我走了，再见”。这样，对方自然亲切地回答一声，



“您辛苦了，再见”。

5. 礼节和握手是民族的智慧

打电话并不能见到对方，可是在日本经常可以见到这些场面，有人一面打电话向对方致谢，一面连连鞠躬；或者一面用电话向对方表示歉意，一面连连鞠躬。这对日本人来说，鞠躬是表达感情所必不可少的。

在江户时代，这种鞠躬对人际关系起了重要的作用。武士在客厅会客时，要摘下佩刀，甚至连折扇都要取下，也就是说完全解除了武装之后才行礼的。在这种情况下，自己就应垂下头坐在榻榻米上，让身体的弱点完全暴露



出来，显出是在毫无戒备的状况下会客的，这是为了取得对方的信赖，表明自己没有杀机，科学地接近对方的一种方式。

这种行礼的方式一直延伸至今，称为鞠躬，它润滑着日本社会的人际关系，是日本民族的“智慧”，现在日本人仍在继承这种传统。

在打招呼和寒暄时，还要适当地加上这种“智慧”，不是在口头上敷衍，而是用自己的全身把感情表达出来。

现在的年青人总是与一些年龄、爱好接近的“哥儿们”往来，因而不会跟一些年龄、身份比较高的人打招呼、寒暄。在那些哥儿们当中，只要随便吆喝一声“呀”或者“哟”就行了，一旦在正式的社交场合里，倒反而

显得土里土气，尤其是在接待其他公司的客人时，只会说一些“实在……”，十分失礼。不象其他一些职员那样能够彬彬有礼地与客人寒暄招呼。

现在的握手礼在全世界通用，它和鞠躬有着相同的含义，通过手把人格和温暖传递给对方。

6. 敬礼的规则

有一位干了多年的营业员告诉我一个鞠躬的诀窍，鞠躬不是用头，而是用你的心和你的膝盖。

确实是这样，我们在日本见到的营业员，头倒并不怎么低，而是将腰和膝盖微微弯曲，腰部适当下沉，一边迎着顾客的目光一边鞠躬。而且鞠躬完毕后，膝盖伸直就恢复到立正的姿势。

日本人敬礼的方式有很多种，应该掌握好。

(1) 注目礼——在电车上和本单位的人见面时，或者坐在自己的位置上，目送访问者时，行的就是注目礼。

(2) 点头——这是一种比注目礼更明显，更进一步的礼节，头要略微低下15度，与上司和同事打招呼时，或者与客人在走廊分手时常用这种礼。

(3) 普通的鞠躬——一般用于迎见来访者或者客人，角度约30度，手臂置于身体两侧或身前，脚尖和膝盖要并拢。

(4) 鞠躬——用于表示特别敬意的礼节，角度为45度，也有的行90度，这是最恭敬的礼节，这种鞠躬应该缓慢地进行。

(5) 座礼——这是在榻榻米上行的礼，人要跪在榻

你们的鞠躬有真鞠躬过头了，

看不顺眼!!!

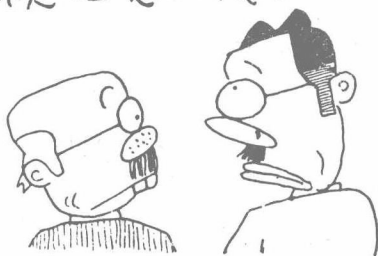
榻米上，日本人称之为“正座”，两手置于膝前，头要往下低。



第二章 使办公室工作顺利进行的几项规则



岂不是理想的藏身之地?!



1. 凡事要彻底认真，这是工作的基本准则

棒球场上比赛正在进行，在主力队员和右翼之间打过来一只普通的飞球。出人意料，它正好落在正中，成了“完全打”。对此，守球员已经很吃紧了，一个直球又飞了过来，这时主力队员和右翼都猛冲过去。无论是哪一位观众都希望看到这种精彩的比赛。

可是，平时