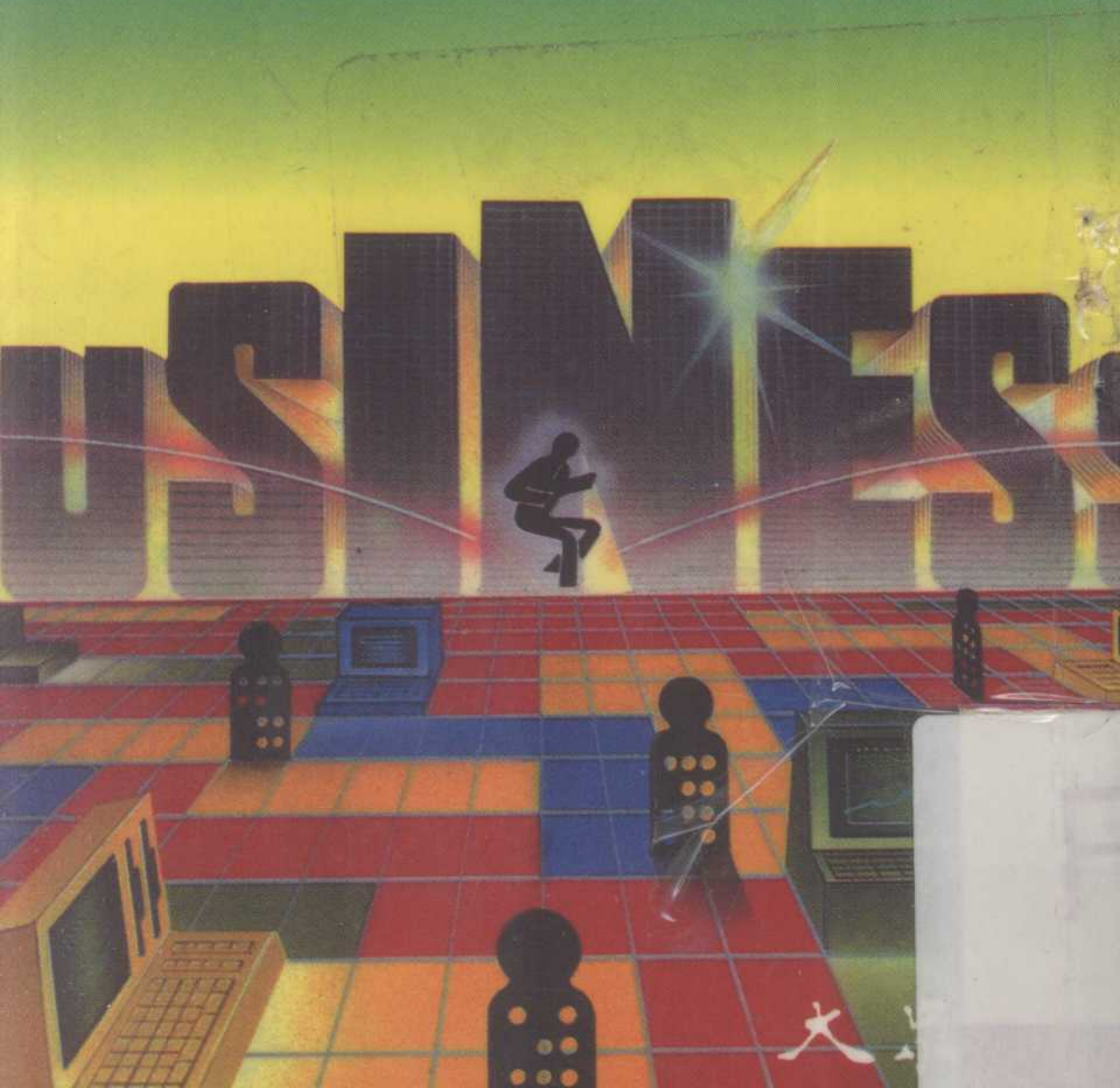


大眾企管小品系列 ②

成功的人際關係學

社交與溝通的技巧



大

大眾企管小品系列 ②

F270
9713

成功的人際關係學

社交與溝通的技巧



S0022501

大眾企管小品系列
大眾書局編輯部編
特價五十元
78年5月初版



出版者

大眾書局

台南市35-70郵政信箱

發行人

大眾書局

發行人

王添德

總發行部

大眾書局

台南市新和路六號
電話：(06)2613175-7
郵政劃撥帳號0307634-0

印刷者

大眾書局

安平廠

台南市新和路六號

本書局業經

行政院新聞局核准登記

發給出版事業登記證

局版台業〇五四五號

室中台

前言



只要有人群聚集的場所，就有人際關係的問題存在，這已是不爭的事實，而在講求高效率的現代工商企業環境中，上司與部屬、同事之間的相處是否圓滿，對於公司整體的運作可謂影響極為深遠。

由於分工的精細，現代的工作可謂是環環相扣，以往「自掃門前雪，莫管他人瓦上霜」的工作態度，已不適用了。現代的上班族除了要做好自身所擔負的職責外，尚須注意協調自己與他人的溝通程度，許多的美好機會常因此乍現，相對地，許多工作上的困境也會因此而難以解決。

或許你也曾如是說：「唉！我與我的上司（部屬）無法溝通，我實在不知道他們心中究竟打什麼主意



？」然而就在你說這句話的同時，一個嚴重得足以影響你前途的問題已慢慢滋生了——工作的運行有困難。試想，在凡事講求效率的商場上，容許你慢半拍嗎？如此你還能掌握先機嗎？不得掌握先機，你又如何與他人競爭呢？所以唯有保持人際關係的融洽調和，你的業績才會蒸蒸日上。

企業是人性的結合，然而人性的奧妙也是最不可知的，爲了幫助現代的上班族能早日尋得美好的人際關係，敝局特地蒐羅有關資料，彙編了這一系列的知性叢書，深望它能對您工作環境的改善有所助益。



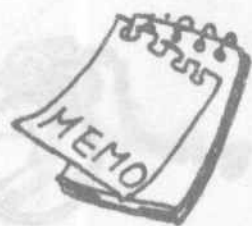
目錄

企業中人際關係的知識與技術

- 今後的人際關係將做橫型的發展……………二
- 務須在高科技與高接觸兩面均能運用自如……………八
- 學有專精的上班族，是最懂得吸收上司長處的人……………一六
- 若想塑造自己的行動模式，不妨多向公司裡的前輩學習……………一九
- 上司與部屬的交往，首重互相信賴的關係……………二一
- 身為單位主管，應熟悉部屬的特性……………二七



- 如何統率衆多的飛行員——我的統率要訣……………三〇
- 企業人的袖珍知識——保持良好人際關係的
法則……………三四
- 從自己的失敗中，所得到的兩項教訓……………三六
- 讓部屬參與計畫更高層次的業務，以培育人
才……………三八
- 唯有信心與熱情，始能打動別人的心……………四一
- 以互信爲基礎，以嚴謹的態度對待部屬……………四三
- 所謂「不言而行」並不足取，唯有「言而後
行」始能加深對方的瞭解……………四七
- 上司與部屬的關係中重要的是明確的工作目
標和一點關懷之心……………五〇
- 與上司意見衝突時，不可輕易放棄自己的意
見……………五四



- 見……………五
受部屬信賴的上司，其對部屬能力的評價也
公正……………五八
上、下意見的互相交換，可以有效防止組織
的僵化……………六一
不為上司所左右，配合原有的工作而工作……六三
透過與部屬的共飲同樂，可進一步了解部屬
的心態……………六六
不妨以兄長的态度對待部屬……………六九
不必討好部屬……………七四
在你心版上建立部屬的「病歷表」……………七六
以「部屬有足夠能力」的信念為前提，放手
把工作交給部屬……………八一



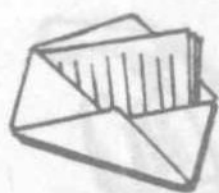
- 教導部屬應迫使他多動腦筋……………八五
- 把工作的真諦具體地對年輕部屬說明……………八八
- 嚴以律己……………九一
- 應注意避免傷害到年長部屬的自尊心……………九四
- 給部屬面子，以滿足其自尊心……………九六
- 先了解部屬的成長環境，並要有給予十年……………一〇一
- 教育的覺悟……………一〇一
- 在工作場所之外的地方，也應與年輕的部……………一〇八
- 屬多多交往……………一〇五
- 如何與女性職員保持良好的上下關係……………一〇八
- 為部屬建造好的工作環境，才是身為上司……………一一三
- 者的第一要務……………一二三
- 「請問，這件事要怎麼辦？」這種類型的……………一七〇



- 提案只是一種浪費……………一一六
- 在自己的心中創造另一個自己……………一二〇
- 在上司與部屬之間具有潤滑作用的中間者……………一二三
- 了解部屬的想法，有助於組織的運作……………一二五
- 從超乎業種的社交中，培養多元化的企業能力……………一二八
- 看出對方心中所欲而先發制人——保持圓滿人際關係的訣竅……………一三一
- 具有PR作用的同期會乃是最好的情報供給源……………一三四
- 要想當好總經理並不難，只要從稱讚別人做起即可……………一三八
- 心中常保問題意識可藉以認識各種各樣的



人	一四一
我的熟人是此道中的專家	一四五
上司與部屬互相都要有正確的認識	一四七
不妨住進員工單身宿舍，以培養同事之間的互信關係	一五〇
可與顧客、上司、同事等，保持圓滿人際關係的交往法	一五三
由賀年卡的張數，可知一個人的交際幅度	一五六
利用下班後的交際以磨練自己的方法	一五九
關鍵性人物多半難以相處，應積極製造接近此人的機會	一六三
凡事應與有關部門多加討論	一六七
打探顧客的保險需求	一七〇



- 與承攬業者交往更需要有謙虛的態度……一七二
- 應避免「騙人」的結局發生……一七五
- 詢問處的服務小姐才是重要的情報來源……一七七
- 利用橫的人際關係，從同業公司吸收新業務知識……一八〇
- 要有我不支撐公司，誰支撐公司的主流派意識……一八三
- 推行業務必須當機立斷，與其受恩不如施恩於人……一八六
- 進行新商品的開發，必先獲得老板的完全支持……一八九
- 幹練的企業人必備的條件就是在公司外擁有廣大的情報網……一九二



- 要想打通關節做好疏通工作，以請「大忙人」協助為不二法門……………一九五
- 要想說動別人，事前必須做好協調工作……………一九九
- 有話就直說，別怕掀起風波……………二〇一
- 最有效的說服法就是不帶技巧的真心的意見交換……………二〇六
- 講求人際關係以前，先確立自己的人生目標……………二〇九
- 如何表現自己……………二一一

企業中人際關係 的知識與技術

- 上下關係 ● 如何在企業中表現自己
- 與同事的交往 ● 如何運用私人的交往
- 與交易對方的交往 ● 事前疏通的方法
- 「人脈」、人事等的探知法



今後的人際關係 將做橫型的發展

人際關係——現代企業人對這個既古老又
嶄新的主題，無不表示關心。

舉凡有群聚存在之處，就一定會發生人際
關係，所以，人際關係可說是極其古老的論題
。但在另一面，當你在現代企業社會的框架中
重新研討此論題時，將會發現在這框架中，已
有許多嶄新的、前所未有的問題衍生。

在研討企業中的人際關係時，若無視上述

問題中的任何一種，則將難以獲致令人滿意的答案。尤其在舊式人際關係尚根深蒂固留存於企業組織中的社會，其人際關係更複雜微妙。

企業中所有成員須抱持「愛公司精神」，精誠團結，以組成一種猶如命運共同體似的組織。在這種組織中，部屬對上司必須忠心耿耿，而上司則給予部屬猶如親身骨肉的照顧，也唯有如此，在上司與部屬間始能產生如血緣性的互信關係及同事間圓滑的人際關係。

其「依年資論功」制度之所以能歷久不衰，理由即在於這種組織架構。一旦進入公司，

就得要有爲這家公司「粉身碎骨」的覺悟，乃是當時企業人的共識，所謂「跳槽」或「半路改業」等，只有在其本身的履歷上留下污點。

那些曾經在高度成長期中，爲公司支撐過來的「壯士型職員」，就是指一向在這種體制中粉身碎骨爲公司效勞的人士而言。的確，在一九六〇年代，穩定而人人對未來充滿著希望的社會中，那種如血緣性的人際關係在企業中是可以充分發揮其影響力的。縱型的命令系統雖然比較保守，但運作起來卻非常圓滑，也始終能保持對時代的因應能力。