



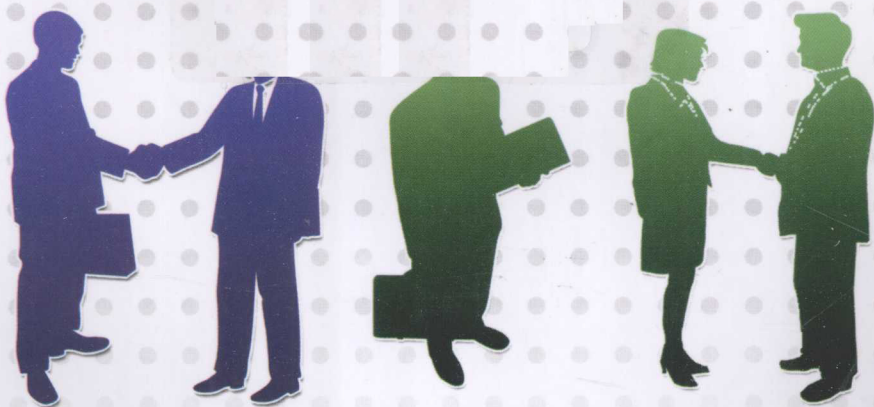
普通高等教育“十一五”规划教材

职场关系

主编 张德俊

与沟通技巧

ZHICHANG GUANXI
YU GOUTONG JIQIAO



航空工业出版社

普通高等教育“十一五”规划教材

职场关系与沟通技巧

主 编 张德俊

副主编 胡道成 张杨洋 周天慈

航空工业出版社

北京

内 容 提 要

本书紧紧围绕职场这个主题全面介绍了职场中的人际关系和沟通技巧。全书共分 12 讲，分别介绍了职场人际关系，职场人际沟通，职场人际交往礼仪，职场语言交际艺术，职场人际交往修炼，职场人际关系技巧，职场人际吸引与冲突，与上级、下级和同事相处的艺术，说服别人的技巧，公共关系与公关意识，以及如何通过修心养性塑造完美的自己。

本书可作为高等院校学生就业教育的指定教材，也可作为广大教师和就业教育工作者的参考用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

职场关系与沟通技巧 / 张德俊主编. —北京: 航空工业出版社, 2010.1

ISBN 978-7-80243-385-4

I. 职… II. 张… III. 人际交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 194710 号

职场关系与沟通技巧

Zhichang Guanxi Yu Goutong Jiqiao

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

发行部电话: 010-64815615 010-64978486

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2010 年 1 月第 1 版

2010 年 1 月第 1 次印刷

开本: 787×960

1/16

印张: 16.5

字数: 305 千字

印数: 1—3000

定价: 26.00 元

编 者 的 话

前段时间，我们在进行大学毕业生跟踪调查中，发现在职场上的毕业生们常常感到困惑与窘迫，明明自己的工作业绩突出，却得不到重用与提拔；既想拥有良好的人际环境、给他人留下美好的印象，却又不知该怎样去做；从书店里购买些这方面的书，往往又支离破碎，隔靴搔痒。基于此，我们特别编写了这本教材，并作为公共选修课，在高校开设，以期未雨绸缪。

第一讲 职场人际关系概述：人生活在社会中，工作在职场里，总要和其他人发生关系。比如，在单位里，你要和领导发生关系，要和其他同事发生关系；下班回到家里，又有和公婆、爱人、子女以及邻居的关系等。只要我们和外界交往，就要和其他人发生一定的关系。

从这个意义上讲，人总是处在纵横交错的关系网中，真可谓“各人头上一片天”。因此，我们在本讲中依次介绍了建立良好人际关系的重要性，人际关系的发展轨迹和深入条件，促进交往的基本原则，以及人际关系的发展趋势。

第二讲 职场人际沟通：职场里的人际交往手段主要是人际沟通，即人们为了达到某种目的，通过一定的方式，使彼此了解、相互信任并适应对方的一种互动过程。在本讲中，我们依次介绍人际沟通的层次，人际沟通的方式，影响人际沟通的因素，以及人际沟通中容易出现的障碍等。

第三讲 职场人际交往礼仪：礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的道德规范的外在表现形式之一，是人际交往中以约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。职场礼仪与社交礼仪的区别在于职场礼仪没有性别之分。常见的职场礼仪主要包括见面时的致意礼仪、称呼礼仪、寒暄和问候礼仪、介绍礼仪、交换名片礼仪、迎接礼仪、交谈礼仪等。此外，本讲还介绍了宴会礼仪。

第四讲 职场语言交际艺术：语言是人际交往最重要的手段。在使用语言进行交际时，我们应首先根据所要达到的目的，以及语言交际的对象、场景选择话题，然后据此选择合适的语言交际形式（口语、书面语和态势语言），并以合适的语言进行交流。

第五讲 职场人际交往修炼：要成功地与他人交往，首先应克服嫉妒、羞怯、自卑、自傲、猜疑、自私等各种心理障碍，然后有意识地锻炼自己的亲和力、表达能力、应变能力、自制力等人际交往能力。



第六讲 职场人际关系技巧：要建立良好的的人际关系，大家除了要了解各种人际交往知识外，还应了解一些具体做法，如交往时注重自己的外表形象、能够积极主动交往、学会幽默健谈等。另外，在人际交往中还应注意避免一些不当做法，例如：当包打听，过于卖弄自己，训斥别人，拍马屁，轻易替别人做主，乱发脾气等。

第七讲 小故事说明大道理：现实生活中，人是最复杂的。因此，要处理好人际关系着实不易。本讲通过一组小故事，向读者进一步介绍了处理好人际关系的一些要点。例如，谈话内容要考虑谈话对象和谈话环境，说话之前最好三思而后言，要巧妙掌握说话时机，该自责时自责，该忍耐时就要忍耐等。

第八讲 职场人际吸引与冲突：人际吸引也叫人际魅力，是人际关系的一种特殊形式，是指人与人之间在情感方面相互亲近的现象，或者说是给予正面评价的一种倾向。

人际吸引主要包括个人吸引和相互吸引两个方面。要增强自己的人际吸引力，一是提高自身的修养，增强自己的吸引力；二是学会与别人和谐相处。

人际冲突是指人与人之间互不接纳、互不相容的现象。要化解人际冲突，首先是尽量避免不必要的人际冲突，其次是当人际冲突出现后，选择合适的方法和策略予以及时化解。

第九讲 与上、下级和同事相处的艺术：本讲主要介绍了与上、下级领导和同事之间相处的艺术，例如，下级如何获得上级的赏识和信任，下级如何巧妙地拒绝上级；上级如何与下级沟通，以及调节下级之间的矛盾；同事之间和谐相处应该注意的问题。

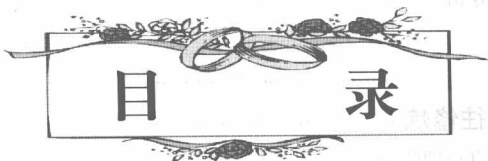
第十讲 说服别人的技巧：在职场中，我们经常会根据工作的需要说服别人。为此，本讲介绍了说服的前提、起步、要领和技巧。其中，要说服别人，最关键的是必须首先透彻了解别人的意见，以及对方对不同意见的接受能力，然后可借助一些说服技巧来说服别人。

第十一讲 公共关系与公关意识：所谓公共关系是社会组织为了塑造组织形象，通过信息传播、信息沟通等手段来影响公众的科学与艺术，所谓公关意识，是指一种自觉用公共关系理论和原则指导自己思维和行动的观念。本讲简要介绍了公共关系的内涵、特征，以及现代公关意识的特征和构成要件等。

第十二讲 塑造完美的自己：俗话说，一切事物的发生和发展，其内因都是主导因素，而外因只能起辅助作用。同样，在人际交往中，提高自身素质也是增强个人人际交往能力的基础。离开了这个基础，去泛泛地谈论人际交往就没有什么意义了。为此，本讲向读者介绍了一组修心养性的小故事，希望能给读者以启迪。

在拙著撰写、出版过程中受到中国科学技术大学、合肥工业大学、安徽大学、安徽理工大学、安徽财经大学、淮北煤炭师范学院、阜阳师范学院、淮南师范学院、蚌埠医学院、安徽工贸职业技术学院、淮南职业技术学院、淮南联合大学以及一些公司企业领导的关怀和支持，得到吴琦先生的鼎力相助和航空工业出版社的积极配合，在此一并谨致谢忱！

编 者
2009年10月



目 录

第一讲 职场人际关系概述	1
一、建立良好人际关系的重要性.....	2
二、人际关系的发展轨迹.....	6
三、人际关系深入的条件.....	9
四、促进交往的基本原则.....	10
五、人际关系的发展趋势.....	14
本讲小结.....	15
【案例链接】.....	16
第二讲 职场人际沟通	19
一、什么是人际沟通.....	20
二、人际沟通的层次.....	20
三、人际沟通的方式.....	21
四、影响人际沟通的因素.....	24
五、人际沟通中容易出现的障碍.....	26
六、非语言沟通.....	28
本讲小结.....	35
【案例链接】.....	36
第三讲 职场人际交往礼仪	40
一、礼仪概述.....	41
二、常见职场礼仪.....	42
三、宴会礼仪.....	58
本讲小结.....	59
【案例链接】.....	60
第四讲 职场语言交际艺术	64
一、语言交际的要素.....	65
二、语言交际的内容分析.....	66
三、语言交际的形式分析.....	68



四、语言交际的对象分析	74
五、语言交际的场境分析	77
本讲小结	80
【案例链接】	80
第五讲 职场人际交往修炼	84
一、克服人际交往中的心理障碍	85
二、锻炼与人交往的能力	90
三、了解人的情感需求	91
四、人际交往的误区	96
本讲小结	97
【案例链接】	97
第六讲 职场人际关系技巧	101
一、建立和谐人际关系的 10 个要诀	102
二、人际交往中的 19 个禁忌	106
本讲小结	110
【案例链接】	111
第七讲 小故事说明大道理	115
一、到什么山唱什么歌	116
二、说话要注意文化传统背景	117
三、以退为进，先予后取	118
四、三思而后言	119
五、巧妙掌握说话时机	120
六、让别人多谈他自己	121
七、多听少说的效果	122
八、怎样让人体面下台阶	123
九、自责的妙用	124
十、忍一时海阔天空	125
十一、终止谈话的方法	126
十二、此时无声胜有声	127
十三、平等待人是做人的基本准则	128
十四、从不道歉的人交不到朋友	129
十五、说“不行”的五种方式	130
本讲小结	131
【案例链接】	131

第八讲 职场人际吸引与冲突	139
一、什么是人际吸引.....	140
二、怎样增强自己的人际吸引力.....	150
三、如何调解人际冲突.....	154
本讲小结.....	159
【案例链接】.....	160
第九讲 与上、下级和同事相处的艺术	164
一、与上级相处的艺术.....	165
二、与下级相处的艺术.....	176
三、与同事相处的艺术.....	184
本讲小结.....	189
【案例链接】.....	190
第十讲 说服别人的技巧	198
一、说服的前提.....	199
二、说服的起步.....	201
三、说服的要领.....	203
四、说服的技巧.....	205
本讲小结.....	211
【案例链接】.....	212
第十一讲 公共关系与公关意识	215
一、公共关系.....	216
二、公关意识.....	222
本讲小结.....	224
【案例链接】.....	225
第十二讲 塑造完美的自己	231
一、修心养性是一种境界.....	232
二、修心养性案例精选.....	234
本讲小结.....	249
【案例链接】.....	249
参考文献	253



第一讲 职场人际关系概述

只有经常想着帮助他人的人，才会随时得到他人的帮助；只有常常谅解他人的人，才会容易得到他人的谅解。

——人际关系格言

要想学会从内心深处去尊重他人，必须能客观地评价别人，能找得出别人的优点，慢慢地你会发现你的亲人、朋友、同事、上司或下属身上都有令你佩服、值得你尊重的闪光之处。

——人际关系格言

本章要点

- 建立良好人际关系的重要性
- 人际关系的发展轨迹
- 人际关系深入的条件
- 促进交往的基本原则
- 人际关系的发展趋势



人际关系是指人们在社会生活和工作交往中所表现出来的人与人之间的关系及其心理影响。第一，社会生活和工作交往是人际关系建立和发展的前提。这种交往可以是物质上的，也可以是精神上的。正是通过这种交往，人们才会彼此产生心理上的影响，从而建立和发展彼此间的人际关系。第二，人际关系实质上是一种社会关系，是人们在共同的社会活动中所结成的关系。第三，人际关系具体表现为人与人的心理影响及其相应的行为倾向。两个匆匆赶路的行人就不构成人际关系，但如果两个人发生了碰撞，并打骂起来，他们便构成了人际关系。由此可见，心理关系是人际关系中不可忽视的重要因素。

一、建立良好人际关系的重要性

一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。”人们学习知识、进入社会、了解自我、进入职场以及获得新生和爱情，都是在人际交往中发生的。没有与别人的交往，人类就无法生存。

在我国市场经济大潮中，各种机遇和挫折纷至沓来，面对这种激烈的竞争和日益增大的社会心理压力，人们就更需要重视交往的数量和质量。培根在《论友谊》中写道：“如果一个人有心事却无法向朋友诉说，那么他必然成为操作自己身心的人。”因此，在现实生活中，无论一个人有多么强的能力，多么好的条件，如果没有良好的人际关系，他既无法取得事业的成功，也不会得到生活的幸福和身心健康。

（一）人际交往是人身心健康的需要

我国著名的医学、心理学专家丁贇教授曾指出：“人类的心理适应，最主要的就是对人际关系的适应。”研究表明，人类的身心病态大多是由于人际关系失调所致。这是因为：

（1）与人发生冲突会使人心灵蒙上阴影，导致精神紧张、抑郁，不仅会导致心理障碍，而且会刺激下丘脑，使内分泌功能紊乱，进而引起一系列复杂的

生理变化。许多心身疾病，如冠心病、消化性溃疡、甲状腺机能亢进、偏头痛、月经失调和癌症，都与长期不良情绪和心理遭受强烈的刺激有关。

(2) 每个人都有快乐和忧愁，快乐与朋友分享会更快乐，忧愁向朋友倾诉就会减轻。倾诉的过程是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程，如果缺乏必要的交往，就会使心理负荷过重，最终导致心理疾病。

大量的研究证实，离群索居会使人产生孤独、忧虑，进而导致心理障碍。有的国家以限制人际关系、施行心理隔离作为惩罚罪犯的手段，数年之后，这些犯人中轻者出现心理沮丧，失去语言能力，重者患上精神分裂症。

(3) 愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。心理学家研究发现，如果一个人长期缺乏与别人的积极交往，缺乏稳定而良好的人际关系，这个人往往就有明显的性格缺陷。如在青少年心理咨询中发现，绝大多数青少年的心理危机都与缺乏正常的人际交往和良好的人际关系有关。同时心理学家也从各个不同角度做了大量的研究，发现健康的个性总是与健康的人际交往相伴的。与别人交往越积极，越符合社会的期望，与别人的关系也越密切，心理健康水平越高。

心理学家专门研究了身体、智力和心理健康水平都很优秀的宇航员、研究生和大学生，得出了一个共同的结论，即心理健康水平高的人同别人的交往能力很强，人际关系也很好。他们有着一系列有利于积极交往和建立良好人际关系的个性特点，如友好、可靠、替别人着想、温厚、诚挚和信任别人等。这些研究还发现那些心理健康水平高者，往往来自于人际关系状况良好的幸福家庭，这从一个侧面证明了人际关系状况会影响个性发展和健康。

(二) 人际交往是人获得安全感的需要

(1) 人作为有机体同样要遵循生存第一的生存法则，自我保护是人的最根本的原发性需要。因此，人都需要安全感。

社会心理学家所做的大量研究发现，与人交往是获得安全感的最有效途径。当人们面临危险的情境而感到恐惧时，与别人在一起可以直接而有效地减少恐



惧感，使人们感到安宁与舒适。

有人研究过战场上失散士兵的心理，发现最令失散士兵恐惧的不是战场的炮火硝烟，而是失去同战友联系的孤独感。一旦一个失散士兵遇到自己的战友，哪怕其完全失去了战斗力，也会感到莫大的安慰，其独自一人时的高度恐惧感也会大大减轻甚至消失。

(2) 人不光需要生物性的安全感，而且还需要社会性的安全感。也就是说，当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时，也同样会缺乏安全感。如新兵来到部队，脱离了原来的人际关系，而新的人际关系尚未建立，因此在自我稳定感和社会安全感方面就可能出现危机。

同生物安全感的建立相似，获得社会安全感的最有效途径同样是与人交往，并由此建立稳定的人际关系。不过与生物安全感不同，一个人要获得充分的社会安全感，仅有别人的陪伴或表面交往是不够的，还需要人与人之间的情感联系，这也是社会安全感的本质。只有通过深入交往，建立了可靠的人际关系之后，人们才能真正获得社会安全感。

(三) 人际交往是人确立自我价值感的需要

从一个人自我意识出现的那一天起，他就开始用一定的价值观来进行自我评判，当自我价值得到肯定时，人在主观上就会产生一种自信、自尊和自我稳定的感受，这就是所谓的自我价值感。人的自我价值感一旦得到确立，生活就会富有意义，人生就会充满希望。

相反，如果一个人的自我价值感得不到确立，他就会自卑、自贬、自我厌恶、自我拒绝、自暴自弃。没有了自我价值感，人生变得没有意义，人就很可能走上自毁、自绝的道路。

人的自我意识的保持和自我价值感的确立是通过社会比较过程来实现的。也就是说一个人只有置身于社会背景之中，将自己与别人进行比较，才能确立自己的价值。因此，人需要与人交往并了解别人，进而通过别人来了解自己，最终确立自我价值感。

一个人必须不断地通过社会比较获得充分信息，使自己相信自己是有价值的，才能保持其稳定的自我价值评判。如果社会比较的机会被长期剥夺，则会使人因缺乏自我状况的社会反馈信息而导致个人价值感的危机，进而产生自我不稳定性。

自我不稳定性会引起人的高度焦虑，并促使人去同他人进行交流，进行有意无意的社会比较，以便获得有关自我状况的社会反馈，了解自我，使自己的行为具有明确的方向，并使自我价值感重新得到确立。

对于社会比较现象的揭示和社会比较规律的发现，是社会心理学家近年来的杰出贡献。大量的科学研究揭示，人们对于自己的能力、性格与心理状态的评价，以及对人、对事、对物所持有的看法，常常是不确定的。人们要想在这些方面作出明确的判断，必须通过将自身的状况与他人的状况进行比较，找到一个参照系，并确定了自己在这一参照系中的位置之后，才能形成明确的自我评价。

（四）人际交往是人发展的需要

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化是指个人学习社会知识、生存技能和文化，从而取得社会生活的能力，开始发展自己的过程。如果没有其他个体的合作，个人是无法完成这个过程。人只要活着，不管你愿意与否，都必须与他人进行交往，而且一个人的成长、发展和成功，无不与同他人的交往相联系。人们从交往中得到信息、机遇和扶助，从而走上成功之路。

现代科学技术的发展使我们越来越依靠群体的力量，人与人之间的情感沟通和智力交往使某些工作出现质的飞跃，人们彼此互相学习，共同提高，就可产生 $1+1>2$ 的智力共振，这种“群体效应”已逐渐成为各项工作的推动力。

（五）人际交往是人生幸福的需要

在日常生活中，有些人认为，人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上，对于人生的幸福来说，所有这些方面远不如健康的交



往和良好的人际关系重要，它在人们生活中的地位是无法被金钱、成功、名誉和地位所取代的。

心理学家通过研究发现了一个奇特的现象：自 20 世纪 30 年代以来，人们的金钱收入一直是呈上升趋势的，但是对生活感到幸福的人的比例并没有增加，而是稳定在原来的水平。这说明金钱并不能简单地决定人的幸福。

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查，结果发现，良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”的时候，几乎所有的人都回答，亲密的人际关系是首要的，如果同配偶、恋人、孩子、父母亲、朋友及同事有着良好的关系和深刻的情感联系，那就会感到生活幸福且富有意义。反之，则会感到生活缺乏目标、没有动力和不幸。

被调查者的回答显示，人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位，甚至超过了西方人最为重视的宗教信仰。

二、人际关系的发展轨迹

人际关系是通过人际交往而建立起来的，因此，人际关系的发展同样也离不开人际交往的发展。人际交往的发展主要表现在 3 个方面：一是交往频率的增加，如青年人约会，开始时往往是一周见一次面，后来就增加到两三天见一次面了；二是交往面的扩大，即打交道的人增多，如一个外地商人原来只认识同学和老乡，随着事业的发展，逐渐与商界、政界和学术界的人打起交道来；三是交往内容的深化，即交往层次的提高，从原来的点头之交，慢慢变成了知心朋友。



这里，我们侧重分析人际交往发展的第三种情况——交往层次的发展。和

其他一切事物一样，人际交往层次的发展也遵循由浅入深、渐次发展的规律。大体说来，人际交往层次的发展，主要表现为以下四个方面。

（一）礼仪交往

礼仪交往是人际交往的第一个层次，是出于礼节和礼貌而进行的交往。陌生人见面，一般都是先有礼貌地问候，自我介绍，寒暄，然后再转入其他话题或开展其他活动。熟人接触，一般也总是要先礼貌性地问候一下对方，如“你好！”、“你吃饭了吗？”、“你去哪儿？”等，甚至简单的点头致意也成为礼仪交往的一种重要方式。

一般说来，礼仪交往是比较肤浅的，交往双方只进行外观的一般接触，既不涉及功利问题，也没有建立起深厚的情感，更谈不上思想上的交流。但是，礼仪交往又是重要的，它是其他人际交往的开始，没有必要的礼仪交往，其他交往就会受到阻碍，想要进一步发展人际交往就会遇到困难。

因此，在礼仪交往中，要特别重视第一印象的作用。注重礼节礼貌、言谈举止、仪表风度等，会给人留下良好的第一印象。如果不懂礼节，不讲礼貌，言谈粗鲁，形象恶劣，就会破坏礼仪交往，进而给其他交往带来困难。

（二）功利交往

功利交往也叫实利交往，是人际交往的第二个层次，是指人们为解决某一实际问题，获得某一实际的功效和利益而进行的交往，如销售人员的业务交往。

功利交往的形式是多种多样的。可以是公对公的交往，也可以是公对私的交往；可以是私对私的交往，也可以是私对公的交往；可以是正常的交往，也可以是非正常的交往。不论哪种形式，这种交往都涉及到实质性的利益问题，交往的背后通常蕴含着人与人之间相互利用的关系。

在现实生活中，正常的功利交往是必不可少的。随着社会的进步和社会化水平的提高，那种“万事不求人”的时代一去不复返了，功利交往在人的生活中扮演着越来越重要的角色。不过需要注意的是，功利交往必须限制在法律和



道德准则的约束范围内，不能违反国家的法令、法律和法规，也不能搞低级、庸俗的关系学。

（三）情感交往

情感交往是人际交往的第三个层次，是指人们为满足情感的需要而进行的交往，它比功利交往更深一层。人们通过接触，彼此产生了好感，随着了解的加深，逐渐建立起情感，并通过情感的相互交流，使原有的情感进一步深化。这就是情感交往的过程。

情感交往也表现为多种形式，爱慕、关心、关怀、体贴、爱护、同情、谅解、友谊等都带有浓厚的情感色彩。应该说，真正的情感交往是不计较功利的。

情感交往是人们在交往过程中逐渐产生的，是自然而然地形成的，它不是可以勉强求得的。但又是可以经过努力逐渐建立起来的，也就是俗语所说的“以心换心”，“用爱来交换爱”。

（四）思想交往

思想交往是人际交往的第四个层次，也是最高层次，是指人们为达到思想上相互了解和理解而进行的交往。通过交往，人们在思想认识上找到了共识，觅到了知音，有的甚至达到肝胆相照、默契于心、不分彼此、亲密无间的境界。生活中人们常讲的知心朋友。

思想交往需要人不断地暴露自己的“隐私”。完全把自己封闭起来，或者躲躲闪闪，怀有戒心，是不会真正与他人实现思想交往的。当然，思想交往也要看对象，与不了解的对象知无不言，交往效果未必就好。

在人的交往活动中，上述四种交往是层层深入、逐渐展开的。它们相互联系，有时还会多种交往并存，因此，很难划出各个交往阶段间的界限。一般说来，礼仪交往和功利交往多半是外在行为上的，而情感交往和思想交往则主要是内在心理上的。