

均衡至上

公务员必修的9堂人际关系课

周颖 编写

JUNHENGZHISHANG
GONGWUYUAN BIXIU DE
9TANG RENJI GUANXI KE

面对领导，做值得信赖的好帮手；
面对同事，共创和谐的工作氛围；
面对下属，真心关心他们的成长；
.....

中国方正出版社

均衡至上

公务员必修的 6 堂人际关系课

周 颖 编写

中国方正出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

均衡至上 公务员必修的 6 堂人际关系课/周颖编写. —北京: 中国方正出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 80216 - 862 - 6

I. ①均… II. ①周… III. ①公务员—人际关系学—中国
IV. ①D630. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 120588 号

均衡至上

公务员必修的 6 堂人际关系课

周 颖 编写

丛书策划: 陈金华

责任编辑: 陈金华

责任印制: 李 华

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街 41 号 邮编: 100813)

编辑部: (010) 59596620 发行部: (010) 66560936

出版部: (010) 66510958 门市部: (010) 66562755

邮购部: (010) 66560933

责 编 E-mail: cpicjh@126.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 15.5

字 数: 150 千字

版 次: 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月北京第 1 次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 978 - 7 - 80216 - 862 - 6

定价: 35.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与本社发行部联系退换)

◀ 序

在工作、家庭、社会生活中，我们每一个公务员都扮演着不同的角色，要处理因为角色不同而应该承担的责任与义务，以及不同角色带来的各种各样的关系。这些关系之间都在相互起着作用，如果稍有不慎，就会给我们的整体带来影响。试想一下，如果跟领导、跟同事、跟家人没处理好关系，我们能真正地静下心来，把自己的工作做好吗？

可以这么说，如何处理好这些关系是我们每一位公务员必须面对的问题，也是我们能否在自己的工作岗位上做出优异成绩的基础。遗憾的是，在我们的身边，有一些公务员总是难以处理好这些关系，不是忽略与上级领导的关系，就是跟同事的关系处理得不到位。正因为如此，他们不停地抱怨，说自己不管怎么做就是得不到上级领导的认可，或者认为同事们老是对自己“另眼相看”，更有甚者埋怨群众不理解和支持自己……想想看，我们如果老是为这些事情而感到烦躁的话，哪会有精力去面对工作呢？

无论如何，我们都必须处理好这些关系，并且力求做到均衡。本书所要讲述的就是如何去协调好人与人之间的关系，为自己的工作增添助力。

目 录

第一课 面对领导，做值得信赖的好帮手 / 1

无论你的能力如何卓越，也不管你多么想在自己的岗位上做出成绩，你都要妥善地处理好与上级之间的关系，支持和理解上级的工作，只有这样你才能得到上级的理解和支持，才能真正地把工作做到位。

正确地领会上级领导的意图 / 1

始终把服从放在第一位 / 5

服从不是做唯命是从的应声虫 / 8

有意见，要勇于说出口 / 12

被领导误解，申辩要掌握技巧 / 15

自觉帮助领导解决难题 / 19

主动交流，更好地把握工作方向 / 22

努力完成领导交代的任务 / 26

遇到困难，敢于向领导寻求帮助 / 30

认清身份，明确上下级关系 / 33

把握分寸，与领导说话有技巧 / 37

掌握与不同类型领导沟通的技巧 / 39

第二课 面对同事，共创和谐的工作氛围 / 44

我们都知道，现今是一个依靠团队制胜的时代，对于我们公务员来说亦是如此，与你在同一科室、同一单位的同事就是你这个团队的成员。作为一名公务员，我们只有妥善地处理好与同事之间的关系，才能形成融洽和谐的同事关系，进而在工作上相互鼓励、相互协助，在自己的工作岗位上把工作做得更好。

自觉遵守办公室规章制度 / 44

别把个人的喜好带到办公室 / 49

少一份傲慢，多一份谦和 / 52

尊重同事，给他人留足面子 / 56

过度完美就是一种苛刻 / 59

乐于伸出援助之手 / 62

管住自己的嘴，莫论他人是非 / 65

少一点计较，避免与同事发生冲突 / 69

否定同事同样会被同事否定 / 73

把握好宽容的度 / 76

好奇心太强，毁掉的是你自己 / 79

别以为不拒绝就不会得罪同事 / 83

以平常心面对“不公平” / 87

掌握必要的说话技巧 / 91

创建和谐的同事关系，共造和谐环境 / 95

第三课 面对下属，真心关心他们的成长 / 99

如果你处于领导位置，最大的责任就是如何将下属的潜力发挥出来，完成所指定的工作目标。怎样才能做到这一点呢？这不仅要求我们能与下属融洽相处，同时还要确保有效地消除下属之间的矛盾，形成稳定而团结的工作环境。

- 摒弃偏见，全面客观地看待下属 / 99
- 心胸宽广才会让下属跟你走得更近 / 102
- 多一点赞美才能获取下属好感 / 104
- 及时处理下属的“不满” / 108
- 批评也得讲究方法与技巧 / 110
- 妥善处理好下属之间的矛盾 / 114
- 放下架子，改变下达命令的方式 / 117
- 关注结果更要关注过程 / 120
- 将对下属的关心渗透到方方面面 / 123

第四课 面对群众，奉献出自己一片爱心 / 127

公务员与群众的关系就像是鱼和水，没有群众的理解和支持，我们公务员的工作将难以顺利开展。那么，怎样才能做到这一点呢？这就要求我们公务员在面对群众的时候，奉献出自己的一片爱心，真心实意地做到为人民群众服务，为人民群众多办实事。

- 平等地对待每一位群众 / 127
- 注重营造良好的沟通氛围 / 131
- 微笑是你走近群众的名片 / 133
- 尊重他人才能获得尊重 / 137
- 别把群众的问题当成麻烦 / 141
- 说得再动听不如做点实事 / 145
- 言出必行，做群众信得过的人 / 147
- 换个角度看问题 / 150
- 说服他人，要让他看到“希望之光” / 153
- 控制情绪，避免争论 / 156

耐心说服，做好他人的思想工作 / 158

主动而低调地帮助对方 / 161

注意不同场合下的沟通技巧 / 164

第五课 面对家人，工作与家庭应两不误 / 168

作为公务员，不仅要承担起工作职位所赋予的责任，同时还要承担起对家庭的责任与义务。对任何一名想在岗位上做出优异成绩的公务员而言，都一定要在工作之时，处理好与家人之间的关系，让家成为一个温馨的港湾。

认清自己在家庭中的位置 / 168

正确扮演家庭中的角色 / 172

积极承担起照顾父母的责任 / 174

任何时候都不要和家人面前发脾气 / 178

主动减轻对方的心理负担 / 180

读懂你的家人，抽出时间多交流感情 / 184

多一份宽容，别和自己的家人较真 / 188

少一点责备，用鼓励来代替批评 / 192

正确处理好家庭与事业的关系 / 195

第六课 面对朋友，真诚才能开出友谊花 / 202

每个人都有自己的交际圈，都有自己的朋友，对公务员来说同样如此。朋友在我们的生命中占有较为重要的位置，担当着重要的角色，不仅丰富了我们的生活，同时也会给我们的工作与生活带来一定的助力。理所当然，如何处理好与朋友之间的关系，也成了我们公务员必须直接面对的一个事实。

待人真诚才能交到好朋友 / 202

设身处地，理解别人的难处 / 205

- 学会宽容，友谊之树才能常青 / 208
- 别把宽容当成纵容 / 211
- 即便关系再好也要保持一定的距离 / 213
- 开得起玩笑，敢于开自己的玩笑 / 217
- 善于满足朋友的自我价值感 / 221
- 记住，朋友同样需要尊重 / 223
- 知道什么该说，该如何说 / 228
- 谨慎交友，远离身边的损友 / 232



第一课

面对领导，做值得信赖的好帮手

无论你的能力如何卓越，也不管你多么想在自己的岗位上做出成绩，你都要妥善地处理好与上级之间的关系，支持和理解上级的工作，只有这样你才能得到上级的理解和支持，才能真正地把工作做到位。

正确地领会上级领导的意图

对任何一名公务员而言，要想真正地做好工作，承担起自己的责任与使命，就必须妥善地处理好与上级之间的关系，而怎样才能做到这一点呢？这就要求公务员能够正确地领会上级的意图。否则的话，即便业务能力再强，为人民服务的愿望再强，也不能真正地成为一名合格的公务员。事实上，在现实中有许多的公务员，他们虽然勤奋努力地工作，却难以取得较好的政绩，原因就在于此。

一天，某单位的工作人员在临下班的时候，看到自己的领导手拿着一份文件站在一台碎纸机前面，在不住地摆弄着。他见状，连忙走过去问是不是需要帮忙。

领导点了点头。

于是，这位工作人员便微笑着从领导手中接过文件，塞进了碎纸机，转瞬间，文件便被销毁了。他脸上不由露出了得意的笑容，准备离去。

“怎么这么久还没出来？”就在这个时候，领导不解地问道。

这位工作人员感到疑惑，不解地看着领导。

“难道机器坏了吗？我只是想复印一份文件，不会这么久吧！”领导继续说道。

工作人员在听到这句话后，脑子嗡地一下，险些晕了过去。

上面所说的就是一个典型的不能正确地领会上级的真实意图的事例。虽说这只是一件小事，但是却让我们深刻地认识到不能正确领会上级意图所带来的影响。

公务员所行使的是人民所赋予的权力，他们在开展工作的時候并不是随心所欲的，大多数的情况下都需要遵循党和国家所制定的政策法规。从某种层面来说，他所起的是联系党和国家与民众之间关系的纽带，既是在贯彻上级的指示，又是在为人民群众服务。总的来说，上级领导的指示是他们工作的方向，做事的准则。试想一下，如果他们在开展工作时不能正确地领会上级领导的真实意图，怎么能真正地把上级领导的指示精神贯彻执行到位呢？势必会影响到上级的整体规划，给整体工作带来影响。

同样，不能够正确地领会上级的真实意图，会在上级的心目中留下一个不好的印象，这样一来，不要说不能肩负起自己所应当承担的责任，还难以得到上级领导的支持。其结果，就有可能因为做不出政绩而被淘汰。

要想真正地承担起自己的职责与使命，把工作做到位，就必须正确地领会上级领导的真实意图。事实上，那些优秀的公务员，无一不是这样的。

吴勇就是这样的一个公务员，也正是因为如此，他的上级领导很欣赏他，总会给他以重要的工作任务。当然，他的职位也得到不断的提升，而令他最为感到高兴的并不是这些，而是因为他有了更多为党、为国家、为人民服务的机会。

“将执行落到实处”，是现今企业界常说的一句话，也是诸多企业能够在竞争激烈的商场环境中得到不断发展的基础，同样也是身在企业中的个人能否获得较好发展的一个基本要求。同样，这一道理适合于每一个公务员。作为公务员，只有做到这一点才能令我们的国家得到不断发展，让人民过上更为幸福的生活。而要将执行落到实处，公务员就必须深刻地领会上级领导的真实意图。只有正确地领会上级领导的真实意图，才能顺利地开展工作，将国家的政策落实到实处。

那么，我们怎样才能做到这一点呢？

❖走出世俗的误区，别让领会上级领导的意图变味

正确地领会上级领导的意图，并不是去琢磨上级领导的心思，投机取巧，曲意奉承，讨领导的欢心，而是建立在为民众办实事、谋福利的基础之上的。如果我们只是一味地奉承、溜须拍马，虽说有可能会得到上级领导的欢心，为自己谋取到不少好处，但是终有一天会让自己身受其害，毁掉的不仅仅是上级领导和自己，还会影响到上级领导的决策，给党和国家、人民带来损失。

✱正确地领会上级领导的意图，就要多研读指示文件

上级领导是在替代民众行使管理国家的权力，他们交代给我们的工作任务，事实上是对高层文件指示精神的传递，是根据这一精神结合当地自身的实际情况所作出的决策。认真学习指示文件，领会指示文件的精神，能让我们更为深刻地领会上级领导的意图，把工作做到位。

✱正确认识自己跟领导之间的关系，注重交流和沟通

在接受上级领导所交代的工作任务后，千万不要自以为是，觉得自己已经完全理解。要想真正地做到领会上级领导的意图，处理好与上级领导之间的关系，就应该寻找跟上级领导交流沟通的机会，对于一些不怎么了解的方面一定要多问。

不过在很多时候，一些公务员并不能真正做到这一点。阻碍他们的是不能够正确地认识自己与领导之间的关系，对上级领导有一种敬畏，不能将自己放在与上级领导平等的位置。

✱正确地领会上级领导的意图，就要明白自己的责任与使命

作为公务员，要想正确地领会上级领导的真实意图，就必须明白自己的职责与使命所在。当我们心中有了为党、国家、人民而奋斗的责任与使命感之后，就会树立起崇高的理想，拥有正确的世界观、人生观和价值观，从而会对自己有着更高的要求与追求，不会为了满足个人的私欲而丧失做人做事的原则，曲意讨好上级领导。

✱正确地领会上级领导的意图，就要展开积极的行动

只有去做才能有结果。无论公务员对上级指示精神把握得怎么透彻，如何明白上级领导的意图，如果缺乏行动绝对不能算是真正地领会上级领导的意图。只有动手去做，让上级领导看到你所做的结果是他们所期望的结果，才能让他们知道你真的领会到了领导的意图。

始终把服从放在第一位

要想妥善地处理好与上级领导之间的关系，公务员就必须树立服从的意识，特别是在接受上级所交代的工作任务时，一定要做到严格服从，并且要求自己尽可能完美地完成工作任务。

服从，可以说是我们做好工作的根本，也是我们能否与领导妥善地处理好关系、获得领导的支持和理解、形成和谐融洽的工作环境的基础。可惜的是，一些公务员并没有认识到这一点，有的时候不仅不懂得服从，还会干出顶撞领导的事情。像这样的公务员，他们虽然有着较为优秀的工作能力以及很想把工作做好的决心和愿望，但是他们的这种做法，无疑是在孤立自己，引起上下级关系紧张，又如何能够把自己的工作做好呢？

何为军是国内某名牌大学中文系的毕业生，本来就有着很好的文字表达能力，当他成为市直属机关的秘书后，还积极主动地学习，不仅熟悉了相关的政策法规，还掌握了丰富的写作技巧，因而得到领导的器重。

一天，何为军刚走进办公室，领导就走来说：“小何，你手头有要紧的工作吗？如果有时间的话，我想让你到下面的镇上去一趟，把他们这季度的工作计划收上来。”

这并不是何为军的工作，是属于另一个秘书的。虽说他手头上并没有什么重要的工作任务，但是他想了想还是拒绝了，说：“实在不好意思，我手头上还有点事情没有处理完，您还是安排别人吧！”

听到何为军这么说，领导也不好再说什么，只好安排其他人去做这项工作。

这件事好像就这么结束了，但是何为军没有想到的是，那位领导不再像以前那样待他了。他或许不知道，那位领导在事后知道了何为军那天并没有什么重要的工作任务。当然，以后有什么较为重要的工作任务，那位领导也就不会再想着让何为军去做了。

对领导的服从，不仅仅是公务员的职业道德，更是一种主动承担责任的表现。那些深受领导器重，并且能够很好地把工作完成的公务员，他们身上有一个共同点，那就是不管上级交代给他们怎样的工作任务，他们都会毫不犹豫地接受，并且积极主动地展开行动，要求自己去做好它，用实际行动承担起自己该承担的责任，以表示对上级领导的支持。

想想看，像这样的公务员怎能得不到上级领导的欣赏与器重呢？当然会让领导对他们另眼相看，领导也肯定会委以他们更为重要的工作任务，让他们的能力在实际工作中一步步得到提升，他们在公务员的道路上也就会走得更远了。

从现在开始学会服从吧！其实，你真正服从的并不是你的上级领导，而是服从于党和国家，服从于人民大众。事实上，任何一名领导都希望下属服从自己，因为他们的一些想法、策略需要下属具体执行。试想一下，如果你是一位领导，在布置工作任务的时候，下属总是有着诸多借口以及众多的理由，你又会怎样呢？

那么，在实际工作中我们应该怎么去做呢？

✱摆正自己的位置，认清服从的重要性

有一些公务员认为自己之所以选择这个职业，是为了实现自己

的抱负，为自己的理想而奋斗。这没错，但是在此要提醒大家的是，在为理想而奋斗的同时，不要忘记上级领导分派给你的普通的工作。也就是说要进行目标整合，将你的目标和单位的目标整合到一起，在完成单位计划的同时，也在实现着自己的理想。有人曾说过，一个人应该永远同时从事两件工作：一件是目前所从事的工作；另一件则是真正想做的工作。如果你能将这两个工作进行整合，那么成功就离你不远了。但是，如果你经常因为自己的理想而不服从上级领导的安排，就有可能成为一名不合格的公务员，被无情地淘汰，那么你所谓的理想与抱负呢？恐怕永远只是一个幻影。

✧勇于接受上级领导的工作任务

在上级领导给你安排工作任务的时候，首先你要做到的是接受，而不是因为工作困难或者其他的原因而选择逃避。你的这种做法不仅仅是敢于承担责任的一种表现，同时还告诉了你的上级领导，你是服从他的领导、支持他的工作的。想想看，哪位领导不喜欢这样的下属呢？

✧立即执行，少问为什么

你应该记住的是服从并不是只停留在口头上，而应该体现在行动上。当接受了上级领导给你安排的工作任务后，你所要做的就是立刻动手去做，而不是询问上级领导自己该怎么做，为什么要这么做……这些问题都应该是你自己解决的问题，因为你才是具体的执行者啊！如果你没能做到这一点，即便是接受了工作任务，也难以在上级领导的心目中留下好的印象，很可能还会让领导觉得你是在敷衍他。

✧尽自己最大的努力完成任务

不管你在接受任务时回答得如何爽快，也不管你如何表示自己

坚决服从领导，要知道的是，领导看重的是最后的结果，如果你没有将工作做到位，不仅不能取得上级领导的信任，还会让他们觉得你办事不牢，阳奉阴违。一旦你在他们的心目中留下了这样的印象后就很难更改，而这也将会影响到你与上级领导之间的关系。

✱切记不可寻找借口

接受工作任务后，无论遇到什么样的困难与阻碍，你都要想方设法按时保质地完成，而不是对有难度的任务进行推诿：

“这项工作我从没涉及过，恐怕完成得没有那么完美。”

“我现在手头正忙，没有精力做这件事。”

“小张对这方面有经验，还是找小张吧。”

像这样，不管你的借口如何完美，听起来怎么有道理，都不可能解决任何问题，只会在上级领导的心目中留下一个不好的印象。

要想在自己的工作岗位上做出较为优异的成绩，协调好与上级领导之间的关系，赢得上级领导的信赖与支持，我们就必须把服从放在第一位，并积极主动地去做好上级领导安排给我们的工作。

服从不是做唯命是从的应声虫

服从是我们每一个公务员必须遵循的工作原则，也是我们做好工作、协调与上级领导之间关系的基础。不过，服从绝对不是盲从，当上级领导在安排工作任务之时，我们如果不加辨别，也不管对错就接受，虽然表面上看起来是服从领导，支持领导的工作，在短时间内也会获得上级领导的好感，但你可能想不到的是，最后不仅不会搞好自己与领导之间的关系、获得领导的信赖与器重，反而还会在领导、同事、群众的心目之中留下一个对工作不负责、投机取巧