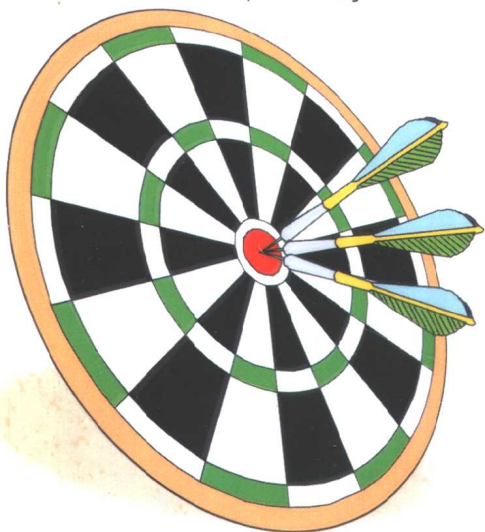


Z H E Y A N G C A I N E N G Y I N G



- 如何与难相处的人共事
- 如何应付来自上下左右的压力
- 如何避免掉进上当受骗的陷阱
- 如何防范明枪暗箭
- 如何支撑人事动荡的危局
- 如何趋避权力纷争的中心
- 如何在走马上任途中不会中箭落马
- 如何成为别人射而不中的靶子
- 如何获得重用而不会成为替罪羔羊
-

● 萧风 / 著



R E N J I G U A N X I 2 4 Z H A O

办公室人际关系 24招

B A N G O N G S H I

这样才能赢

中国档案出版社

这样才能



办公室人际关系24招

作者：[美] 戴尔·卡耐基



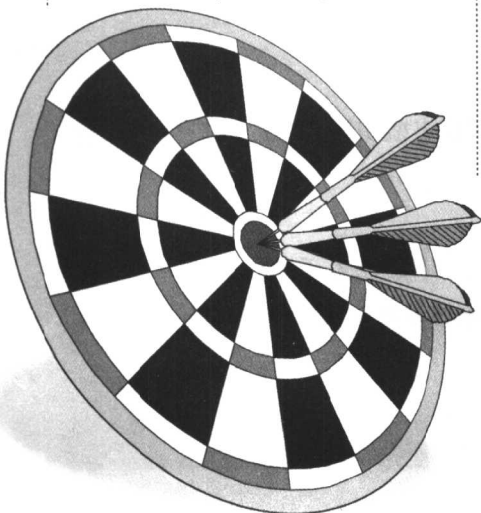
中国友谊出版公司

Z H E Y A N G C A I N E N G Y I N G



- 如何与难相处的人共事
- 如何应付来自上下左右的压力
- 如何避免掉进上当受骗的陷阱
- 如何防范明枪暗箭
- 如何支撑人事动荡的危局
-
- 如何趋避权力纷争的中心
- 如何在走马上任途中不会中箭落马
- 如何成为别人射而不中的靶子
- 如何获得重用而不会成为替罪羔羊

○ 萧风 / 著



R E N J I G U A N X I 2 4 Z H A O

办公室人际关系 24招

12A070/66

B A N G O N G S H I

这样才能赢

中国档案出版社

责任编辑/罗 京

封面设计/木又村

图书在版编目(CIP)数据

这样才能赢:办公室人际关系 24 招/萧风 著. —北京:
中国档案出版社,2004.3

ISBN 7-80166-407-8

I. 这… II. 萧… III. 办公室-人际关系学-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 015696 号

ZHE YANG CAI NENG YING

出版/中国档案出版社(北京市西城区丰盛胡同 21 号 100032)

发行/中国档案出版社

印刷/北京秋豪印刷责任有限公司

规格/640×960 1/16 印张/21 字数/250 千字

版次/2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

印数/5000 册

定价/28.00 元



前言

您小时候和同伴们在一起玩过“山大王”的游戏吗？它的游戏规则是：打败山上所有的人以占据地盘，然后成为众人的首领，享受做“山大王”的种种待遇和荣耀。然而，如果你不能很好地掌控他人，就会失去一切，被人抛弃。凡是能够成为职场明星的人都是“山大王”，他们除了努力捍卫已取得的荣誉外，还希望获得更大的人际资本，扩大个人影响力。本书《这样才能赢——办公室人际关系24招》将为大家提供建立人际关系的各种技巧，让你立于不败之地。

这是一个凡事只讲事实、不容糊里糊涂蒙混的现实世界。它令人感慨，使人无奈。许多职场人士一提到办公室竞争，第一个反应就是避而远之，不愿卷入办公室人际间的是非中。那些只想朝九晚五、每天穿梭于两点一线的上班族，最后还是没有远离是非圈，甚至连工作也莫名其妙地弄丢了。所以，在现实的世界里，遇到事情逃避不是办法，惟有面对，施展浑身解数，殚精竭虑地对付才是上上之策。

在职场办公室里，人际关系和说不清道不明的琐事搅得人头晕脑胀，比如：如何应付来自上下左右的压力，如何支撑公司人事动荡的危局，如何与难相处的人共事，如何以最小的代价换取最大的收益，如何与需要交往的人保持良好关系，等等。除此之外，在企业里还有相当多的不成文、不言传的处事规则让人无所适从。

可是，这些困扰我们日常工作的难题在精通职场生存



秘诀的上班高手眼里简直不值一提,因为他们有应付办公室里的人和事的多套手法。在职场平步青云的人都有共同的特质:拥有高超的人际关系技巧和丰沛的人脉。对他们来说,调动人脉不逊于驾驭专业技能。他们知道:只要团结周围的人,无论工作职位或者薪水,一切尽在掌握之中。

本书的宗旨是:提供给各位更多有关职场高手如何行事的诀窍,以便让你能有奋力一搏以谋求生存的机会,并让你的职业道路走得一帆风顺,以至成为办公室最后的赢家。本书介绍了24种解决人际难题的招数,它将告诉大家如何应付公司内部的各种人,如何在任何处境之下排除困难,如何打破人际僵局等。

管理学大师将管理学定义为赢或被人赢。只要你希望自己的职业前程一片美好,那么,就请耐心地熟读并牢记、学会并使用本书中罗列的24种人际招数,它会带你走进游刃有余、得心应手的人脉境界。

耐心助人成功。本书不是教你诈,而是要你看清世事,认清人性,以便更好地工作。

祝你好运!



目 录

前 言

第1招 玩太极:与办公室里的各种人巧妙周旋

- 应付脾气暴躁的人,保持心态平和 · 2
- 应付疑神疑鬼的人,公开一切事实 · 9
- 应付悲观失望的人,伸出援助之手 · 14
- 应付愤世嫉俗的人,运用夸张消气法 · 21
- 应付沉默寡言的人,多些鼓励和赞扬 · 25
- 应付孤芳自赏的人,尽量顺着他 · 30
- 应付争强好胜的人,假装糊涂 · 35
- 应付独断专行的人,最好小心一些 · 40
- 应付奉承拍马的人,不要与他为敌 · 44

第2招 能屈能伸:在公司竞争中保持弹性

- 办公室内部存在相互竞争的利害关系 · 48
- 企业内部权势之争的四个解决之道 · 51
- 转移注意力 · 54
- 权势面前低调处事 · 56
- 坚守安全位置的六个中心步骤 · 57

第3招 亦真亦假:避免陷入别人的圈套

- 熟悉并掌握办公室工作规则 · 62
- 利于个人和公司的六个行为指南 · 64



处理矛盾和冲突的四条准则 · 68

工作和友谊别相互纠缠 · 70

如何对待办公室恋情和性骚扰 · 71

第4招 预备下台阶:不要将自己推到工作的绝境

重视上司发出的工作指令 · 76

对各种关系网采取容忍的态度 · 78

什么情况下指令易出问题并如何避免 · 79

夹缝中求生存的行事准则 · 83

第5招 请人撮一顿:餐桌上能获得最大的实惠

邀请某人共进工作餐的技巧 · 86

餐桌上应遵守的四条规则 · 89

请人吃饭的微妙目的 · 90

留心你在餐桌上说的每句话 · 91

做东和做客的注意事项 · 92

如何应酬餐桌上的不速之客 · 95

第6招 说一是一:树立讲信誉的形象

准时赴约让你在交际中占尽上风 · 98

五种行为增加你形象的得分 · 100

约会领导的学问 · 101

赴约前为即将讨论的话题做好准备 · 104

会见之后不忘写上一份备忘录 · 105

第7招 在文字上下功夫:笔杆子是办公的秘密武器

用正确的语言去写作和谈话 · 110

制作精美的信函能给你的形象加分 · 112

写好业务书信的四个方法 · 115



- 业务信函忌使用引发争议的语句 · 118
- 商业函件的基本写作规则 · 120
- 锁定书面材料副本的阅读群体 · 122
- 完美的信函回执表现良好的职业作风 · 124

第8招 依靠电话:借外力加强人际沟通

- 制定电话使用准则 · 128
- 礼貌回复每一个来电 · 130
- 干扰电话的抵挡方法 · 133
- 注意自己在电话中的语调 · 135
- 通话时不容疏漏每个细节 · 138
- 秘书接听电话的对与错 · 140
- 重要电话还是自己来拨打 · 141

第9招 笑脸迎人:这样才能打破人际间的僵局

- 抱怨解决不了任何问题 · 144
- 换个角度看工作上存在的问题 · 146
- 对下属的抱怨做出积极反应 · 148
- 寻求解决问题的方法而不是推辞 · 150
- 对上司表示必要的尊重 · 154
- 平息对抗情绪的六个行为准则 · 156

第10招 保持流动性:在去留间拿捏好分寸

- 适应新工作的五个技巧 · 160
- 如何向新上司表达意见与建议 · 164
- 掌握见习期的行为变化 · 167
- 跳槽的智慧 · 169
- 调离岗位前的四项自我修炼 · 171
- 离职前做好一切交接工作 · 172

第11招 有效利用时间:时间是聪明人的资本

- 培养守时的良好习惯 · 176
- 妥善安排开会和打电话的时间 · 178
- 与上司协调好时间观 · 180
- 框定下属的时间“消费” · 181
- 带个公文包 · 182
- “关闭时间”工作更见成效 · 183
- 每天安排一段静思的时间 · 184

第12招 以德服人:怎样成为好上司

- 章鱼先生的悲剧 · 186
- 精明强干才能得到提拔的机会 · 187
- 愚直只会招来麻烦 · 188
- 找下属谈工作的方法 · 190
- 正确对待当主管前的朋友 · 192

第13招 控制平衡:以最小的代价换取最大的收益

- 对下属公开表扬,私下批评 · 196
- 没有谁能做到尽善尽美 · 197
- 不滥用职权 · 198
- 大主意最后自己拿 · 199
- “我们”和“他们”的区别 · 200
- 从容体面地改革工作现状 · 202
- 大处着眼,小处着手 · 202

第14招 和衷共济:凝聚团队的向心力

- 真诚地关怀员工 · 206
- 妥善分派工作 · 206

会安排,就是好经理 · 207

冷静地与上司相处 · 207

心甘情愿地为公司利益打拼 · 208

体会上司处境,理解上司难处 · 209

第 15 招 煽情励志:激发人才的工作干劲

把合适的人放到合适的位置上 · 214

不想提升的人怎么用 · 215

超越职权的事情少做 · 215

发挥下属的才能,但不放任自流 · 217

合理的人事变动有益无害 · 217

第 16 招 左右逢源:将管理变成一门艺术

确立公正有效的工作标准 · 220

把握好批评的尺度,对事不对人 · 220

好上司有好口才 · 221

胡萝卜加大棒的理论 · 222

营造贯彻规章的小气候 · 223

情绪稳定是做上司的基本素质 · 225

第 17 招 别开生面:选拔培养新职员

用兴趣引导谈话 · 228

位不屈才 · 230

贪图舒适安逸者的特征 · 231

边工作边玩 · 232

少说专业术语 · 232

挑选候选人有方法 · 233

和新员工谈话的技巧 · 233

不必每件事都过问 · 235

- 制作工作手册有助于管理 · 236
- 怎样对新员工进行培训 · 236
- 培训新员工时不忘给予指导 · 238
- 适时检查员工的培训成绩 · 239

第 18 招 该出手时就出手:拣出筐里的烂苹果

- 确定谁是公司解雇的对象 · 244
- 送被解雇者一程 · 245
- 部下不是低下的同义词 · 246
- 开诚布公地对待不称职的员工 · 246
- 原则性与灵活性并用 · 247
- 告诉员工解雇他的理由 · 248

第 19 招 做一个忠诚的人:分清什么可为什么不可为

- 忠诚的话题永不过时 · 252
- 忠于上司,才会得到上司的喜爱 · 253
- 小忠诚服从大忠诚 · 254

第 20 招 善解人意:以最简单的方式打动别人

- 编制岗位说明书 · 256
- 有效鉴定各项工作的执行情况 · 257
- 将鉴定工作的制度传达给员工 · 258
- 借机会听听员工们的牢骚 · 260
- 敞开办公室的大门 · 261
- 将薪金和能力挂钩 · 262

第 21 招 带人带心:和老职员面对面交流

- 如何帮助和鼓励大龄员工 · 268
- 坦陈自己也有不足之处 · 269



和年长员工轻松相处 · 270

第 22 招 形象展示:在工作中表现人格魅力

感觉成功不等于真的成功 · 274

切忌趾高气扬和自命不凡 · 274

把过错一个人揽下来 · 275

领导魅力等于权力加影响力 · 275

克服缺点,消除偏见 · 276

学习如何做决定 · 278

成为超级主管的四大心法 · 278

学习新概念 · 282

不同场合宣扬自己的不同技巧 · 282

为自己的提升打好坚实基础 · 284

了解新职位 · 285

第 23 招 随时准备个笑话:妙用幽默这副润滑剂

摸透下属的心 · 290

多些爱与关怀 · 290

办公室内的几种职称 · 292

乐意听取不同意见 · 294

多些幽默感 · 297

第 24 招 集思广益:做一个开会高手

会议是你表演才能的舞台 · 302

出席会议慎言以待 · 302

应付会议的五个行为指南 · 306

主持会议的七个准则 · 309

出席大型会议的四个行为准则 · 311

指派会议代理人 · 314



- 精心准备周到安排 · 315
- 牢牢控制会场气氛 · 316
- 摸清与会者的个性 · 318
- 别让会议占去太多时间 · 319
- 主持会议的基本要素 · 320

第 1 招 玩太极

与办公室里的各种人巧妙周旋

我们不是蜗牛，没有足够硬朗的蜗壳可供逃避，而且逃避的结果只能使自己受伤更甚，乃至失去生存的着落。以下是针对最常见的九种类型的同事进行的事例分析，其目的在于介绍如何应付这些人的技巧。



应付脾气暴躁的人,保持心态平和

如今,在办公室里,人们比以前愈来愈容易发脾气。大发无名之火几乎成了一种流行时尚。如果你不对任何人发怒,别人就会认为你是软棉花捏的,是个大呆头鹅。发怒要比请人跳舞容易得多,因为发怒意味着:“要么学乖点,要么躲远点儿,我可不是那么好对付的,否则叫你吃不了兜着走。”

发怒所流露出的是威胁恐吓,希望能强迫别人屈服、让步、听话、认输或俯首贴耳。发怒使理智以及其他的情感降到次要地位,容易把事情搞僵。发怒有时可以像突然爆发的火山,也可以像缓慢上涨的潮水,无论何种方式,发怒的用意无非是威胁和恐吓,对付它的秘诀就是不要害怕。

比如说,你是某大型企业部门的业务骨干,而且对这份工作很感兴趣,工作一向很顺利也很得老板的赏识,这份工作对你来说意味着学有所用的满足和某种成就感。但在过去的几个月之内事情发生了一些变化,你得到了提升,却和新上司的关系搞得很僵——尽管你在以前的有限接触中对他很有好感。这新的不愉快的隶属关系使你感觉到此人有令自己难以忍受的粗暴性情。你或许认为:“这刻薄易怒的家伙,总是对我颐指气使,想给我一个下马威。”

其中某次冲突的经过也许是这样的:

刚好那天是你轮值夜班,值班钥匙由你的上司保管。而你正好忙着做手上尚未结束的工作,以至于忘了拿钥匙的事,结果他露面了,当着你的下属的面:“怎么搞的?现在不拿钥匙,难道要我下班回家之后,再像上次那样打电话让我给你送过来吗?”他大吼大叫,铁板着面孔。其实你倒不在乎他所说的话——上次的事错在不在你,而是他那副腔调,在你看来简直

就是一种威胁,更好像是一种下马威,而且是他一直预备好的寻机发作。

在以后的轮值过程中,你会一直心神不宁,以至于冲着手下大发脾气,这在以前是决不可能发生的事。你竭力控制自己的情绪,甚至对自己说,这一切都是他造成的,不关自己的事,更犯不着让自己的手下陪自己倒霉。但还是耿耿于怀,难以抑制自己的愤怒。那天完成的工作质量的糟糕自然是可以想象的,所以你的上司就更加大发其火了。或者,这件事在你看来,简直就像是一场恶梦,或是当头的一盆冷水。你变得很害怕去上班,但又不甘心放弃这个新职位和感兴趣的工作。尤其在你意识到你不能对他当面顶撞——别人曾经试过,结果都是走人了事时,内心的那种别扭和憋气就别提了。

或者,你心里也会想:“谁也甭想与我过不去,我也不是好惹的。”但你也清楚搞对立、闹情绪、冲他发作也并不是惟一的办法。怎样才能把心里的火压着不发出来呢?毫无疑问,问题并不出在你的身上,根子在于你的上司对你的态度。可是追究这些都不能解决问题,必须找出一种更好的办法,既能保住你目前的工作,恢复你的日常办事效率,又能重新开始你自己的生活。所以,建议你不妨根据自己以往的经历和感受认真思考一下下列问题:

- 1.在你看来,人们到底为什么发火?
- 2.曾经有哪些事使你很生气?
- 3.请具体描述一下你在发脾气后的感受。
- 4.在你的办公室里,人们的怒气通常是以何种方式表露出来的?
- 5.你是不是上司经常发泄怒气的对象?
- 6.这是不是已经影响到你的工作?影响的时间会有多长?
- 7.当你身为主管或经理时,是否在公开场合向一位下属发