

白金
珍藏版

BAIJIN
ZHENCANGBAN

如果你不甘心被轻视
就从现在开始学会办事

想做事， 先收服人心。

XIANGZUOSHI
XIAN SHOUFU RENXIN

白山◎编著

一本不可不懂的办事通达手册

得人心者得天下，收服人心就能掌控一切。

职场就是在一个人际关系的架构下运作的网，想做事，除了具备足够的能力、坚定的意志，你还必须拥有凝聚人心的魅力。



北京工业大学出版社

珍藏版
BAIJIN
ZHENCANGBAN

如果你不甘心被轻视
就从现在开始学会办事

想做事， 先收服人心。

XIANGZUOSHI
XIAN SHOUFU RENXIN

白山◎编著

一本不可不懂的办事通达手册

得人心者得天下，收服人心就能掌控一切。

职场就是在一个人际关系的架构下运作的网，想做事，除了具备足够的能力、坚定的意志，你还必须拥有凝聚人心的魅力。

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

想做事，先收服人心 / 白山编著. —北京：北京工业大学出版社，2011.10

ISBN 978-7-5639-2836-1

I. ①想… II. ①白… III. ①心理交往—通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 182150 号

想做事，先收服人心

编 著：白 山

责任编辑：刘学宽

封面设计：翼之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：九洲财鑫印刷有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：15

字 数：204 千字

版 次：2011 年 10 月第 1 版

印 次：2011 年 10 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2836-1

定 价：26.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

不要做职场鲁滨孙。

鲁滨孙，是一个漂流者，也是一个孤独者。在那个孤独的岛上，他没有朋友、没有伙伴、没有支持者、没有和他站在一起的人。鲁滨孙是孤独的，更是可悲的，如果没有后来的得救，我想他会孤独地死在那个岛上。

其实，职场就是一个岛，至于孤独与否全靠自己。如果你能收服人心，让你周围的人都围绕在你的身边，支持你、尊重你、帮助你……那么你就不是孤独者，你也不是失败者，至少最终你会成功。相反，如果你无法做到收服人心，你周围的任何人，包括你的老板、上司、同事、下级，等等，仅仅是一种摆设，跟鲁滨孙所漂流的那个岛上的树叶、昆虫、小动物一样，你就是孤独者，就很难获得成功。

要做事，并且做好事，除了要具备足够的能力之外，最应该做的一件事情就是收服周围人的人心，把他们都团结在你的周围。不管你能团结多少人，至少不能成为职场上的鲁滨孙，孤单无援。

在职场上，或许你都听厌了“团队”、“帮助”、“协作”、“合作”、“负责”、“推卸”等字眼，或许你从一进入职场就明白“如果你在职场没有人支持，就等于‘死亡’”这个言论的背后意义，可是你有没有深入地思考这些问题：团队的基础是什么？合作的前提是什么？支持的条件是什么？负责的底线是什么？

这些问题只有一个答案：那就是有人站在你这边，你收获了人心！





想做事， 先收服人心

如何让你的老板、同事、下属站在你这边？这不像“ $1+1=2$ ”这么简单，也没有我们常说的人际交往那么轻松。除了要有足够的意识之外，还应该具备相应的技巧，特别是一些关键性的技巧。本书，就是告诉你相关的一些技巧，能够让你获得周围人人心的、让同事老板站在你这边的技巧。

本书从“人心人气”，“不说丑话”，“满足需求”，“双向沟通”，“知心用心”，“态度积极”，“乐在分享”，“敢于承担”，“团队协作”，“忠诚、服从”，“主动积极”，“专注专业”，“正派正义”，“拒绝显摆”，“凸显价值”十五个方面入手，非常详尽地告诉你该如何认识这些技巧，该如何使用这些技巧等，让你在了解的同时能够使用，切实为提高自己的职场人气、获得他人的支持提供一些帮助。

职场就是一个万花筒，孤单一个人难以看到其中的美丽，只有你和你的老板、同事真正携起手来，你才能明白一点：做好一件事情，其实并不是那么难。

编著者

2011年6月



目 录

一、有人站在你这边更易成功

有人站在你这边——职场成功必备要素	3
获得人心，才能有人站你那边	5
职场独孤，你该寻找“站边人”	6
职场有个叫“圈子”的东西	9
职场关系处理能力大于工作能力	11
别让自己成为“众矢之的”	13

二、不说丑话，职场嘴甜更易获人心

把你对他的尊重挂在嘴上	19
尽量把“不”字说得好听些	21
得罪上司的话，千万不要说	23
否定他人，等于否定了自己	27
满足同事“被赞美”的心理	29
嚼舌头，往往把自己嚼“死”	31





三、满足需求，直击人心的最后防线

懂得提升他人的自我价值感	37
不怕被利用，就怕没人利用	40
做好你的职场“人情账”	43
抢同事和老板的风头等于“找死”	45
减少新同事的“陌生感”	47
帮助，是满足需求最好的方式	50

四、双向沟通，知己知彼拒绝误会

拒绝以自我的态度进行沟通	55
交流不能触痛对方的神经	56
无谓的争辩，迅速把它扔掉	59
性格爽朗并不等于心直口快	61
固执，是另一种孤芳自赏	63
把“发问”融进沟通之中	65

五、知心用心，心到才能收获人心

悄悄为同事做点事	71
关注对方所关注的话题	73
让对方感受到你的欣赏	75
真诚，是赢得好感的旗帜	77
与同事快乐分享自己的荣誉	80
援助之手，多多益善	82



六、态度积极，获得领导同事的欣赏

遇事之时为上司多想一点	87
不抱怨，不做办公室“蟑螂”	90
不要争蛋糕，而要一起做蛋糕	91
承认自己与上司之间的差距	94
虚心请教问题，坦诚接受意见	96
职场表现不可忽视细节	98

七、乐在分享，快乐是人心的吸铁石

要表现，但千万不能忘形	105
有福同享，有难最好独当	107
好吃独食者，最易失人心	109
单方面、长时间的给予让对方歉疚	110
把给予做得更有艺术性	112
与人方便，就是与己方便	114

八、敢于承担，成为同事们的乘凉树

棘手的事情，最好抢着做	119
多做一些分外的工作	121
以理性的态度来面对责任	123
承担就是要拒绝应付了事	124
把乐趣和责任连接在一起	125
要善于为同事和上司“背黑锅”	127





九、团队协作，手拉手的成功更动人

指责同事的人最让人讨厌	133
主动说出“这是我的错”	136
努力创造一个协作的氛围	137
协作，就是不要以自我为中心	139
情绪化的协作很难获得人心	141
耍小聪明，很难真正融入	143

十、忠诚、服从，老板最看重的两个品格

背叛企业，就是背叛企业所有的人	149
记住老板的好，铸就“忠诚人”	151
不支持老板，就是一种背叛	152
服从，不需要太多的理由	154
对命令有意见，服从后再提	156
别给自己找不服从的任何借口	157

十一、主动积极，用行动带动老板和同事

相信自己能行是积极的前提	161
始终把工作当成是最要紧的事	163
积极主动去做，才能让老板看重	165
不要等上司来安排你的工作	167
善于挖掘你“潜在的职责”	168
在出现问题时迅速作出反应	171



十二、专注专业，让老板同事折服于你

成为办公室不可替代之人	177
专业的前提是清楚自我定位	179
懂得到位补位，但不要越位	182
积极主动是专业的保障	185
专注的明显标准是十分卖力	187
专注，就是不放过任何细节	189

十三、正派正义，不做避之唯恐不及的小人

贪小利，让你形象大跌	193
对待承诺，一定言出必行	194
以诚待人，获得他人尊重	196
公事公办，别让别人看扁你	198
实话实说，才能赢得信任	200
守时，从一个细节体现素质	202

十四、拒绝显摆，谁都不愿和威胁站在一起

拔高自己容易挡了别人的光	209
再有优势也要懂得谦虚	211
不要向同事显露“大志向”	213
傲慢，往往是盲目自我崇拜	215



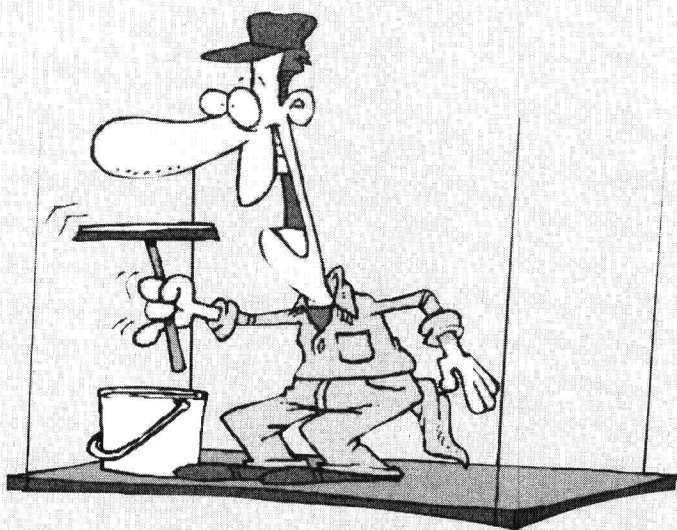


十五、突出价值，给别人站在你一边的理由

独当一面，不把问题留给别人	223
善于为上司排忧解难	225
具备别人所没有的胜任力	227
成为自己行业内的专家	228
善于比别人多做一点点	230
在关键的时候露一手	232

一、有人站在你这边更易成功

职场之上，如果能让同事和老板站在你这边，在同等的物质条件下，成功就变得容易许多。而要想让同事和老板站在你自己这边，收服他们的人心是必不可少的程序。这是提高人气的途径，也是成功做事的方法。



有人站在你这边——职场成功必备要素

问题直击：在现代办公室，如果你失去了同事和老板的支持，却想要获得成功，哪怕是小小的成功，都是不容易的一件事情。换句话说，让同事和老板站在你自己这边已经成为职场成功的必备要素之一。

既然每个人都想成功，而让同事和老板站在你自己这边已经成为职场成功的必备要素之一，那么我们就有必要来了解一下：什么是让同事和老板站在你自己这边？它意味着什么？

第一，这是一种支持。

在工作中，如果有同事和老板站在你一边，就意味着你和他们是“一伙儿”的，同心同德，有福同享有难同当。最重要的是，无论你做什么事情，他们都会支持你。很多职场人并不幸运：他们好不容易想到了一个好的点子，好不容易通过实践证明了其正确性，正准备大干一场的时候，一大堆的问题出来了。比如说同事为了自己的利益开始和你勾心斗角、在其他同事面前说你坏话以孤立你、老板害怕你功高盖主而用权力压制你、你的竞争对手害怕你胜他一筹而拉你后腿……凡此种种中的任何一种，都会给你的成功带来毁灭性的打击。

第二，这是一种看重。

同事和老板之所以愿意和你站在一起，是因为他们看重你。换句话说，如果同事和老板不看重你，他们是绝对不会愿意和你站在一起的。

那么他们的看重对于你的成功来说，意味着什么呢？意味着更多的机会。老板和领导者看重一个员工最直接的表现是什么呢？不是在第三者面前赞扬他，也不是处处袒护着他，而是给他更多的机会，更多对他成功有利的机会。为什么职场当中很多人都在抱怨自己没有机会获得成功呢？原



因就在于此：他们没有同事和老板站在他们这边。

第三，这是一种宽容。

这种情况就像一个孩子犯了错误，父亲要责骂而母亲则坚决站在孩子一边对抗父亲的责骂一样，这是一种袒护，一种宽容。在职场当中、在成功的道路上，你是不是也需要这样一种宽容呢？答案是很明显的：任何一个人都会犯错，而在犯错时最需要的就是周围人的宽容，特别是同事和老板的宽容。

有了他们的宽容，你才有勇气越挫越勇；有了他们的宽容，你才不会因为失败而失去自信；有了他们的宽容，成功之路才会越走越宽阔。

第四，这是一种无形的特权和便利。

我们经常看到一些办公室里，有极个别员工有着一种无形的特权和便利，而且周围的同事对于这种特权和便利竟然视为正常现象。比如说，其他员工的报告要经常层层审批，而这些人可以直接送到老板那里？其他的员工要出去见客户得经过老板的同意，而这些人却可以招呼都不打就可以走？为什么这些人具备这些特权和便利，而别的员工就没有呢？真正的原因在于这些具备特权和便利的员工赢得了同事和老板的支持。

我们都知道，很多时候要想获得成功，循规蹈矩是无法做到的。这就意味着需要一些特权和便利，需要一些“灰色”的支持。比如说可以背着别人偷偷实践、可以隐瞒一些实践的错误，等等。可是如果没有同事和老板为你撑腰，你凭什么做到这些呢？

总而言之，是否有人支持已经成了衡量一个员工是否能够获得成功的又一标准。从这个角度出发，作为职场人的你是否应该思考一下：自己之所以没有获得理想中的成就，是不是就是因为缺少了同事和领导的支持呢？

获得人心，才能有人站你那边

问题直击：很多职场人士都在苦恼，为什么在关键的时刻老板同事都不站在自己这边，帮助自己获得成功呢？其实这些人在苦恼的时候也应该适当反思一下：在平时的为人中，自己是否能够获得人心呢？没有人心，那么一切都是零。

当你纠缠在人心和支持这两个问题之间的时候，或许应该搞清楚这样一个问题：别人为什么要站在你这边，而不是另外一个人那边？原因很简单：他们愿意这么做。那么不妨再深入地问一句：他们为什么愿意这么做？理由就是你的行为已经获得了他们的心，你已经在某些时刻征服了他们。

那么获得人心是什么样的概念呢？获得人心，顾名思义，他们的心已经倾向于你了。这种倾向，是一种温暖的、友好的倾向。比如说有什么好事总是想到你、有什么困难总是愿意帮助你、有人诋毁总是袒护你……如果你获得了一个人的心，就意味着你获得了一个坚实的人情基础，获得了一层无形的人际保护。如果你还是不明白其中的含义，你不妨来思考一个问题：中国共产党为什么能够打败国民党反动派？原因就是共产党获得了人民的人心，而国民党正好失去了民心。正所谓“人心所向，必然无敌”就是这个道理。

职场，就是一个战场，要想获得更大的胜利，除了自己要更加努力工作之外，还应该更加努力获得老板、领导、同事、下属的人心。不要小看一个微笑，也不要忽视一个问候，更不要放弃一个祝福和问候的机会，要知道，这就是你获得人心的最佳时机和最好途径。

具体来说，身在职场当中该如何快速获得人心呢？

首先，你要放开一点。所谓放开，就是指要阳光、开朗一些，不要做





什么事情都磨磨叽叽，跟任何人都搞不到一起去。很显然这样的人在别人眼里是个异类，是个古板的人。这样，有好的事情和机会自然不会想到你。其实你可以观察一下，在职场当中真正具备人气、真正能够获得人心的，都是那些善于放开、能够开朗阳光对待别人的人，而不是那些整天“默默无闻”的人。

其次，你要坦诚一些。这个很简单，坦诚的人才能获得别人的信赖，而获得信赖则是获得人心的前提。试想，一个随口说大话或者经常欺骗别人的人又怎么能获得别人的帮助和支持呢？

再次，你要大方一些。所谓要大方一点，就是做人要大气一点。无论是说话还是做事，都不要给人抠抠索索的感觉。很多人名义上是请大家吃饭，却总舍不得钱，去一些小饭店或者只点几个便宜的菜，这样不仅会被人看扁，而且也达不到获得人心的目的。与其如此，不如大方一些，爽朗一些。

最后，你要互惠一些。这里的互惠是指要有“一定的聪明劲”，做事情要懂得“互惠互利”、“双赢”的原则。毕竟每个人都希望自己能够获得一些对自己有利的东西，所以你的所作所为就应该朝着这个方向努力。毕竟，你只有先给予别人了，别人才愿意给你。这是一个处世规则，也是一个心理方向。在征服人心的时候，一定要注意这一点。

职场独孤，你该寻找“站边人”

问题直击：职场中，很多人都患有“职场孤独症”，虽然每天身边都有很多同事相伴，却始终觉得自己是“一个人在战斗”，即便他从一开始就讲“团队”“协作”，这种情况始终没有改变。这是为什么呢？原因就在于这些人缺少“站边人”。

什么是“职场孤独症”？虽然很多人都患有这种病，却始终没有认识