

如何赢得 职场好人缘

RUHEYINGDEZHICHANG
HAORENYUAN

赵文明 孟涵◎编著

办公室的竞争法则 职场的博弈法宝

职场上赢得好人缘，事业上立于不败之地



中国长安出版社

如何赢得 职场好人缘

如何在职场中
建立良好的人际关系

作者：[美] 戴尔·卡耐基

译者：[中] 陈瑞芳

办公室的竞争对手 职场中的合作之道

职场上的成功之道 职场中的合作之道



如何赢得 职场好人缘

RUHEYINGDEZHICHANG
HAORENYUAN

C912.1
zh10-2

赵文明 孟涵◎编著

办公室的竞争法则 职场的博弈法宝

职场上赢得好人缘，事业上立于不败之地



 中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何赢得职场好人缘/赵文明, 孟涵编著. —北京: 中国长安出版社,
2008.4

ISBN 978-7-80175-800-2

I. 如 ... II. ①赵 ... ②孟 ... 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(2008)第 051943 号

上架建议: 社科类—励志

如何赢得职场好人缘

赵文明 孟 涵 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010)65281919 65270433

印刷: 北京仰山印刷有限责任公司

开本: 787×1092 1/16

印张: 17.25

字数: 200 千字

版本: 2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-80175-800-2

定价: 32.00 元

前言

戴尔·卡耐基说：“一个人事业的成功，只有15%靠他的专业知识，另外85%主要靠人际关系和处世技巧。”另一位人际关系大师哈维·麦凯也说过，他所认识的全世界所有成功者最重要的特征是：创造人际关系，维护人际关系。可以说，好人缘是现代事业和职业成功必备的关键。

心理学家研究发现，职场上的成功者身上有一些相同的特质。在这些特质中，合群性、良好的沟通能力、与他人协调配合、对他人的友善的态度，都与人际关系有关。可见，一个人职场上是否拥有好人缘，在某种程度上决定着一个人事业的成功与否。

在现代社会，一个人要获得成功，除了具备良好的自身条件外，关键是机遇和信息，而这两者都依赖于良好的人缘。人缘是机遇的催产术，人缘是情报的收集站。在职场上，多结一份好人缘，在关键时刻，就会多一个人为你挺身而出，为你赴汤蹈火，为你赢得机遇；多结一份好人缘，就能多掌握一份有价值的信息，也就为你的成功搭建了更宽广的平台。

可以这么说，在职场上营造良好的人际关系，获得好人缘，是我们取得成功的必修课。其实，当你打开这本书，就会发现拥有职场好人缘并不难。

首先，你要遵守现代职场处世观念和交际守则，加强自身的修炼，使自己具有受人欢迎的优点，如：势不可挡的人格魅力、得体的外在形象、真诚谦虚的品质、幽默开朗的性格、良好的沟通能力等。

其次，要从深入了解职场人际环境、洞察职场气候入手，针对上司、同事、下属、客户采取不同的相处之道，有的放矢，从容应对不

同的场合和对象，形成良好的为人风格，培养高超的处世技巧。

最后，很重要的一点，对于职场上的一些敏感、棘手的问题，更要多加用心，巧妙应对。比如，对于职场中的异性间相处，职场中隐性的潜规则等，我们并不是不能越雷池半步，而是要掌握应对策略，在“雷池”中穿行自如。

本书正是基于以上三个方面，针对每个大的问题单列一章，在每章中再细数具体问题以成小节。全书列举大量丰富真实的案例和生动的场景，让读者在身临其境中引发思考和感悟，反刍自己人生和事业中的成败得失，并对这些案例和场景做精辟的分析和解读，破解赢得职场好人缘的秘密。

本书最为显著的特点和优点在于，在对案例进行分析和解读之后，为读者提供获得良好人际关系的行之有效的技巧和方法，并在文后辅以精辟的好人缘谏言，让读者掩卷之后回味无穷。

在研读本书的过程中，不仅要深刻领悟书中具有指导性的理论，更要结合自己具体的实际生活和工作，在一点一滴中认真履行和总结，更牢固、更灵活地掌握为人处的要诀和方法，建立良好的人际关系，或改善目前不尽如人意的人际状况。

赢得职场好人缘不是一朝一夕的事，但只要你能从打开这本书开始，做个有心人，多去领悟，多去实践，多去总结，相信在不久之后，你的职场人缘就会结下累累硕果。

诚望本书能助你在职场生涯中赢得一份好人缘，获得事业上又一个辉煌的辉煌和成功！

目录

Contents

第一章 自我修炼——你必须把握的职场人际规则

拥有好人缘，永远都是一个人职场顺利、事业成功的关键。想在职场获得好人缘并不难，关键是要遵守职场交际规则，不断加强自身的修炼，使自己具有受人欢迎的优点，并将这些优点和规则融入自己的行为中。这样，你必将在职场上赢得好人缘，在事业上立于不败之地。

人格魅力是职业成功的关键	/002
不要失掉外在形象分	/004
养成微笑的职业习惯	/006
掌握职场的语言艺术	/008
幽默感增加你的人际魅力	/010
满招损，谦受益	/012

吃亏换来好人缘	/014
别把“小事”不当事	/016
小测试：看看你的职场人缘如何	/019

第二章 盘根错节——深入了解职场的人际环境

我们想要获得职场上的好人缘，首先必须得适应职场人际环境，而适应环境的第一步则是认识这个环境，了解这个环境，熟悉这个环境。然而，人际环境是一种软环境，不同于写字楼、室内装饰、办公设备等职场硬环境，它是一种看不见、摸不着，需要感知才能体会到的环境，它包括办公室的工作气氛、人员的个人素养、团体凝聚力等。知己知彼，方能百战不殆。在这一章中，我们要通过一双犀利的眼睛来洞察职场复杂的人际环境。

了解办公室的人际关系类型	/024
掌握同事的相关背景	/027
接纳不同的处事风格和习惯	/029
顾及同事的性格特点	/032
给“各路神仙”画像	/034
见微知著，察人而后识人	/037
洞察办公室的“小圈子”	/041
找准自己的坐标	/043

第三章 左右逢源——获取同事认可是好人缘的关键

在职场中，“同级”这个圈子虽然说大不大、说小不小，但是相当复杂。与上下级关系相比，同级具有两点明显的不同：其一，在同级之间，不像上下级那样具有领导权和统御权；其二，所谓“同级”，意味着你与同事之间既是天然的“合作者”，又是潜在的“竞争者”。所以，工作上获得同级的理解和支持非常重要，不但能够让你的工作顺利开展，在关键时刻多张选票，还有助于你进一步协调上下级之间的纵向关系，使整个人际网络更加理想和完善。

真诚是获得好人缘的法宝	/046
努力寻求精神上的契合点	/048
适时伸出援助之手	/050
与同事分享荣耀	/052
做忠实的听众	/054
和同事的距离要恰到好处	/056
挥别“独行侠”的日子	/058

第四章 晋升方略——在与对手的竞争中脱颖而出

竞争是职场永恒的旋律。即使那一张张曾经面带笑容的脸庞，在竞争中也会变得有几分生硬的尴尬。然而，面对职场上的竞争对手，必须牢记“情谊第一，竞争第二”，把握好其中的分寸，做到竞而不仇，争而不斗，竞中有情，争中有谊。有了这种宽阔的胸襟，你才能够在职场上获得持久的好人缘和更大的成功。

打铁还须自身硬	/062
学会欣赏你的对手	/064
包容你的对手	/066

避免与对手硬碰硬	/068
与对手在合作中建立友谊	/071
与对手在竞争中学习成长	/073

第五章 “征服”上级——巧妙赢得上司的赏识

在现代职场中，与上司建立良好关系，是一个人创造优异业绩并取得事业辉煌的重要条件。因为上司不管在取权上还是地位上都高高在上，甚至某种程度上掌握着你职业生涯的命脉。赢得上司的赏识，就好比为你的职业加入了润滑剂，让你在职场上顺畅自如；又好比给你的事业加入了催化剂，让成功近在咫尺。然而，要获得上司的青睐，也不是一件简单的事情，这就需要你懂得巧妙征服上司的方法，掌握与上司的相处之道。

到什么庙，拜什么神	/076
上司喜欢敬业能干的下属	/079
因为忠诚，所以信任	/081
做上司的“机灵鬼”	/083
不妨多向上司请教	/085
量力之后再承诺	/087
如何应对上司的“黑色”情绪	/089
抱怨上司只能自讨苦吃	/091
别抢了上司的风头	/093
别忽略了副职上司	/095

第六章 长袖善舞——获得下属的拥戴和追随

得民心者得天下。作为上司，只有和下属搞好关系，赢得下属的拥戴，才能调动起下属的积极性，从而促使他们尽职尽责地工作，竭尽所能地帮自己办事。要想成为一名出色的领导，就必须德才兼备。德，即在下属中树立威信；才，即笼络人心的智慧。做“领头羊”而不是“领头狼”，你才不会受到孤立，才能得到下属的尊敬和爱戴，获得一呼百应的效果。

深入了解你的下属	/100
充分信任下属	/102
赏罚分明，恩威并施	/105
上司要做一把“公平秤”	/107
给下属发言的机会	/110
不吝于表扬和鼓励下属	/112
淡化上下级的角色差异	/115
不要对下属开“空头支票”	/117

第七章 消除危机

——与同事的矛盾一定要及时处理得当

同事与你在一个单位中工作，几乎日日见面，彼此之间免不了会有各种各样鸡毛蒜皮的事情发生，当矛盾产生时，要及时处理好，建立融洽的同事关系。

对待同事要适时藏起自己的锋芒，以谦和礼让的姿态去相处，这样才能与同事保持好的关系，才能获得事业上的成功。

主动表示友好	/120
及时消除误会	/123

善于收敛和隐藏自己	126
巧妙与不同性格的同事相处	129
委婉拒绝同事的不合理要求	132
要学会相互宽容	132
化干戈为玉帛	138
学会与“敌意”同事做朋友	140

第八章 职场男女——把握好异性同事的交往尺度

异性交往是人际交往中最敏感，也是最微妙的一种交往，异性间最简单的关系也比同性间复杂。在职场中，人来人往，男女之间距离该如何掌握？如果距离太远，你会被认为太冷漠；如果距离太近，又可能招致流言蜚语。因此，把握好与异性交往的尺度，是职场交际中获得好人缘的重要组成部分。

男女同事相处的技巧	146
与女同事相处之道	149
与男同事相处之道	152
树立不可侵犯的形象	155
与异性上司相处的艺术	158
避免办公室里的罗曼史	161
开玩笑要掌握尺度	164

第九章 绕行“红灯”——别忽略职场中的潜规则

职场是个小社会，自有其维持合理存在与发展的固有规则，而且，随着人类社会的不断进步与和谐，职场的许多规则也将更趋理性、健康和科学。然而，职场又毕竟充满着世俗的虚荣和晋升的诱惑，并会与之共生出形形色色的人际诡谲和竞争陷阱。在竞争激烈的今天，要想在职场中立于不败之地，纵横职场，成为职场中的佼佼者，就不能忽略职场中的潜规则，掌握职场生存的艺术。

对事不对人	168
孤家寡人危机大	171
不要放纵自己的舌头	174
不要当众顶撞上司	177
少问他人的隐私	180
拉帮结派要不得	183
不得已不要向同事借钱	186

第十章 慎行雷区——勿闯职场中的“禁区”

在职场，也许你的专业实力不容小觑，然而无意间触及职场禁区可能会使你苦心经营的一切毁于一旦。所以，如果你想在职场中获得好人缘，想友谊长久，事业得到很好的发展，就要谨慎小心，注意不要闯入职场中的禁区。

不要散布小道消息	190
不要背后论人是非	193
不要随便打断别人说话	196
不要推脱责任	199
不要打越级报告	202

不要得罪上司身边的“红人”	204
---------------------	-----

第十一章 对症下药——摆脱棘手问题的困扰

身处职场之中不可能一帆风顺，难免会遇到一些棘手问题。在处理棘手问题时，你要具有“号脉”能力。只有把准脉，才能从中找到矛盾的症结所在，进而对症下药，最终获得良好的职场人际关系。

巧妙对付不友好的言论	208
冒犯了上司怎么办	211
优秀下属要辞职怎么办	214
上司和你争功怎么办	217
如何应付职场冷暴力	220
同事变成上司怎么办	223

第十二章 小心“牛鬼蛇神”

——谨防职场中的各色小人

“知人知面不知心”，在职场中求生存、求发展，必须和各种各样的人打交道，谁也不知道与自己相处的人到底是什么样的人。这就需要你提高警惕，处处留心，不要受到那些小人的伤害。

对“踩”你的人不可不防	228
对打小报告的人不可不防	231
对拆台子的人不可不防	234
对伪君子不可不防	237
对自我吹嘘的人不可不防	239

第十三章 攻心为上——用行动赢得客户的青睐和信赖

俗话讲：“先交朋友，后做生意。”许多业务都是建立在友谊的基础上的。因此，如何赢得客户的友情，在客户中获得好人缘，是业务员必须学会的一种本领。

设身处地地想一想，如果我们是客户，对于相似的建议，我们都喜欢接受自己喜欢的人提出来；对于相同的产品，我们也都喜欢从我们喜欢、接受和信赖的人那儿购买。因此，要成功获得更多的客户，业务员必须变成有亲和力的人，变成能被客户接受、喜欢和信赖的人。

人都喜欢将心比心，站在客户的角度，去了解他们的喜好、见解及需要，才能够采取合适的行动，去打动他们的心，从而获得客户的青睐和信赖。

打造完美的第一印象	244
用热情感染和吸引客户	247
赞美是获得客户好感的“速溶剂”	250
向客户表达你的尊重	253
脉脉温情换来忠诚合作	256
站在客户的立场上	259

HAORENYUAN

第一章

自我修炼——你必须把握的职场人际规则

拥有好人缘，永远都是一个人职场顺利、事业成功的关键。想在职场获得好人缘并不难，关键是要遵守职场交际规则，不断加强自身的修炼，使自己具有受人欢迎的优点，并将这些优点和规则融入自己的行为中。这样，你必将在职场上赢得好人缘，在事业上立于不败之地。





人格魅力是职业成功的关键

一个人的人格魅力是职业成功的关键，也是受人欢迎和爱戴的根本，拥有人格魅力的人最容易获得人缘，在职场中更是如此。

那么，何为人格魅力？人格魅力是一个人在长期的生活、工作中锻造、培养出来的，它是指一个人的心态、性格、能力、气质、道德、品质、文化修养和行为方式等对人的吸引力。

在社会生活中，人际关系常常表现为一种感情上的联系和心理上的相互吸引。所以，一个人自身具有的魅力越大，在社会交往中建立起来的人际关系越好，他的朋友就越多，他在职场上的发展也会越来越顺畅。

谁都渴望自己与周围人的关系是和谐融洽的。尤其是职场中人，更希望与别人友好相处，获得他人的信任、理解和友谊。然而，良好的人际关系的产生取决于交往双方，即一个人不但要接受他人，同时还要为他人所接受。如果一个人根本就无法值得大家信任，老是给别人带来麻烦，让人觉得与他交往并不顺利，或者根本没有一种愉快的感觉，那么人们就会对他失去好感。即使他乐于同别人交往，别人也未必能接受他，喜欢他；反之，一个具有人格魅力的人，在不知不觉中就能成为人们的朋友。

莫洛是美国纽约最著名的摩根银行的董事长兼总经理，他那总经理的宝座使他年收入高达 100 万美元，他最初不过在一个小法庭做书记员而已，后来他的事业得到如此惊人的发展，究竟靠的是什么法宝做后盾呢？

莫洛一生中最重大的一件事就是他博得了大财团摩根的青睐，从而一跃而起，成为全国瞩目的商业巨子。据说摩根挑选莫洛担任这一