

王 锴/编著

妥善处理职场人际关系，

是职场人做好工作、争取事业发展的基础和前提。所以进入职场，首先要处理好的就是与职场人的关系。

职场必知的 人际关系圣经

ZHICHANGBIZHIDE
RENJIGUANXISHENGJING

职场社交能力是一个人综合素质的体现，
缺乏良好的职场人际关系，
能力再强，也无法顺利地获得成功。

人际关系学中国首套人生创业智慧，蕴藏着做人做事的哲理，揭示了人际交往的方法和技巧，是不同职业、不同行业交往对象的内心世界，并运用一定的策略，获得别人信任和尊重，同时广结人脉。



中国时代经济出版社

王 锴/编著

职场必知的 人际关系圣经

职场社交能力是一个人综合素质的体现，
缺乏良好的职场人际关系，
能力再强，也无法顺利地获得成功。



 中国时代经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场必知的人际关系圣经/王锴编著. - 北京: 中国

时代经济出版社, 2011. 5

ISBN 978 - 7 - 5119 - 0566 - 6

I. ①职… II. ①王… III. ①人际关系学 - 通俗读物

IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 246812 号

书 名: 职场必知的人际关系圣经

出 版 人: 王鸿津

作 者: 王 锴

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市西城区车公庄大街乙 5 号鸿儒大厦 B 座

邮政编码: 100044

发行热线: (010) 68320825 68320484

传 真: (010) 68320634

邮购热线: (010) 88361317

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgsdjj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京东海印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 16

版 次: 2011 年 5 月第 1 版

印 次: 2011 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5119 - 0566 - 6

定 价: 30.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

前言

随着社会的进步和文明的发展，人们的社会交往日益频繁。人际关系作为工作或事业上的纽带和桥梁，显得更加重要。

妥善处理好职场上的人际关系，是职场人做好工作、争取事业发展的基础和前提，所以进入职场，首先要处理好的就是与职场人的关系。

人际关系也是我们生活中的一个重要组成部分。倘若搞不好人际关系，将对我们的工作、生活及心理健康都有不良的影响。真正的职场社交高手能够迅速与周围的人打成一片，能够与上上下下的人建立起良性互动的关系，能够轻而易举地解决一般人望之兴叹的人际关系难题。想成为职场社交高手，首先要从点滴小事做起，在众人面前呈现出一个全新的社交形象。职场社交能力是一个人综合素质的体现，缺乏良好的职场人际关系，能力再强，也无法顺利地获得成功。

人际关系和社会关系有不可分割的联系：一方面，人际关系是社会关系中较低层次的关系，受生产关系和政治关系的决定和制约；另一方面，人际关系渗透到社会关系的各个方面之中，是社会关系的“横断面”，反过来影响社会关系。它直接影响着群体内聚力的大小、人们的心理环境和社会环境的好坏。我们每个人都生活在各种各样现实的、具体的人际关系之中。

从工作角度讲，现代社会分工越来越精细，几乎没有人可以脱离他人而独立完成一件事。既然一个人要不可避免地与他人产生关联，夹杂



在各种各样的人际关系中，那么人际关系就变得异常重要。正如励志大师卡耐基说：“一个成功的因素，归纳起来 15% 得益于他的专业知识，85% 得益于良好的社交能力。”

人际关系的好坏不仅会影响到一个人的工作，同时还会对其心理健康产生影响，因此建立良好的职场人际关系十分重要。如果你在社会中总四处碰壁，如果你不想在人际交往中多犯错误，如果你渴望取得事业的成功，如果你急需做人的智谋，如果你想让自己变成一个圆融处世的高手。研读本书，了解和掌握职场人际交往的法则和技巧。轻松让你成为职场社交高手！

本书针对职场中如何把握好人际关系提出几种观点和建议，让职场新人们在错综复杂的职场大环境中，在人际关系方面调整好自己的坐标，学习和运用必要的技巧和策略，让自己在职场社交的海洋中畅游。

目录

Contents

第一章 工作中要有一颗付出的心

给予，对自身来说是某种意义上的亏空和缺失，但对他人却是圆满和丰富，甚至是拯救，这样就使给予本身有了深刻的内涵和崇高的境界。在平淡的日子里，不要吝啬给予之举，正如古语所说“多做好事，莫问前程”，只要我们抱有给予的心态，不管是在工作上，还是在生活上，都会体会到“给，永远比拿快乐”。

人生之乐莫过于付出	2
聪明之人知道用努力为自己增值	4
不是不能做，而是不想做！	6
不努力，你就得走人！	9
不谈苦劳，只看功劳	12
老板喜欢勤奋务实的员工	15
不能一直“傻付出”	18



没有成效的付出，等于白付出	22
---------------------	----

第二章 双赢理念让你在竞争中赚足人气

双赢是成双的，对于员工与企业之间来说，应是员工先赢企业后赢；对于客户与企业来说，应是客户先赢企业后赢。双赢强调的是双方的利益兼顾，即所谓的“赢者不全赢，输者不全输”。

双赢即互惠与互助	26
彼得原理	28
寻找你的职场伙伴	29
低调处事，和谐相处	31
将共赢坚持到底	34
一切以团队为重	36
竞争与合作并不矛盾	38
学会欣赏别人	40

第三章 与上级相处，念好“敬”字经

与上级的关系，是人际关系中非常重要的一环。上级是与你的前途密切相关的人，所以你必须注意维护他的威信，使他对你产生好感。尊重上级的职权，不伤害上级的自尊心，努力工作，以诚相待，如果你能做到这几点，你在上级心目中的分量一定会大大加重。处理好与上级的关系，也就是在为你的前途奠定基础，向成功的方向迈出第一步！

要给领导留面子	44
获得上司青睐的技巧	46
摆正与上司间的关系	49
“坦白”你的不足之处	51
别比上司更聪明	54
面对指令不含糊	56
我有“糊涂”上司	59
与上司“心心相通”	62

第四章 与下级关系应当张弛有道

对部下和员工应该如何统御呢？成功的经验是：应该以慈母的手，握着钟馗的剑。也就是说平时对下属要关怀备至、要有人情味，但下属犯错误时则要严加惩罚，绝不手软。恩威并施，宽严相济，这样才能团结下属，让他们对公司产生信任感，为了共同的目标而努力。

赞美会令下属“俯首帖耳”	66
批评的艺术	68
用宽容收买人心	71
让下属看到你幽默的一面	73
用友情贿赂下属	75
下属面前不摆架子	78
给下属自由	80
新官哲学	83

第五章 左右逢源才能一团和气

同事关系是办公室人际关系中最重要、最微妙的一种。同事之间既存在竞争又有合作，有互补也有冲突，同事既可以是你的朋友也可以是你的敌人。办公室就像一个战场，如果有很多朋友你就会逢凶化吉，如果周围都是敌人你就会寸步难行。所以，应当积极与同事建立坦诚平等、互谅互让的和谐关系，和谐的同事关系会让你的工作和生活都变得更简单，更有效率。

让第一印象尽量完美	88
礼尚往来，有应有酬	90
是对手不是对头	92
“嫉妒”就是在折磨自己	96
封住别人的嘴	98
打别人一拳，你的手不疼吗？	101
办公室十大言行禁忌	104
警惕办公室小人	108

第六章 以健康的观念经营人际关系

俗话说：“思路决定出路，观念改变人生。”正确的观念是获取成功的前提，可以帮助我们走出思维误区，找到成功之路。但凡在人生舞台上取得辉煌成就的人，莫不是勇于打破常规、具有前瞻视野、观念独特的人。

成败之间只差毫厘	112
每一个信息都值得关注	115
人不是“赚钱机器”	118
君子爱财，取之有道	121
结交志趣相投的朋友	122
给自己留一点空间	125
责任重于泰山，责任关乎成败	128
不创新，就死亡！	130
确定目标，持之以恒	133

第七章 以低调的方式维护人际关系

言行低调的人并不是与世隔绝，而是在社会交往中保持了一个真实的自我。他们不矫揉造作，不故作姿态。这使他们在这个充满诱惑的世界上不至于迷失自我，易于被人接受。

行高于人，众必非之	138
自视过高会令你“众叛亲离”	140
锋芒内敛，安身之道	142
贵而不骄，财不外露	145
爱吹牛者不受待见	147
言行不可张狂	149
废话少说，一语中的	152
做个真诚的倾听者	155



木秀于林，风必摧之	158
少说多做，言多必失	160

第八章 以风度赢得更多的人脉

风度翩翩的形象塑造不是一朝一夕的事情，而是在一个眼神、一个动作、一个表情、一举一动之间，天长日久自然形成的。但恰恰这些细节处不为人所注意。如果在自己家里，这些细节确实是无关紧要的小事，但是在社交场合却会直接影响别人对你的印象。因此，它们又都是影响人际关系的大事。

注意你的走姿	164
在眼神交汇的一瞬间	165
让笑容为形象加分	168
警惕小动作	170
衣服不能乱穿	172
言行举止尽显翩翩风度	177
你能记住多少人的名字？	181
送礼是一门大学问	184

第九章 必要的沟通能巩固和加强人际关系

要想达到沟通的目的和效果，学会在适当的时候说适当的话就显得尤为重要。学会适当的时候说适当的话，就是要学会察言观色、把握时

机，根据不同的对象、不同的场合，说恰如其分的话。学会适当的时候说适当的话，能让你的沟通更加畅通无阻。

什么场合就说什么话	188
看准时机再说话	191
看脸色说话	194
用对方喜欢的风格进行交流	198
控制语气、语速	202
说话时要注意角度	205
别把好话说成坏话	208
以牙还牙，用“硬话”击退对方	210
以柔制刚，用“软话”俘获人心	213

第十章 以谨慎自守的方式奠定人际关系

在职场的人际交往中有些禁忌是连碰都不能碰的，碰了就会得罪人，碰了就会吃暗亏。有时候你还毫无所觉，人家已经对你恨意满腹；你自认为做的得体，人家却嫌你不知进退……所以，我们要看清楚禁忌所在，然后小心翼翼地绕过它，绝对不做它的牺牲品。

“逆鳞”绝对揭不得	218
你不知道“越位”犯规吗？	220
以中立之态处世	222
远离是非恩怨	224
开玩笑要有度	227



为热情降降温	230
失信者寸步难行	232
别把指责他人当成营生	235
如何应对“万人烦”	237
闲时莫做“长舌妇”	240
不要成为“榴莲”	241

第一章

工作中要有一颗付出的心



给予，对自身来说是某种意义上的亏空和缺失，但对他人却是圆满和丰富，甚至是拯救，这样就使给予本身有了深刻的内涵和崇高的境界。在平淡的日子里，不要吝嗇给予之举，正如古语所说“多做好事，莫问前程”，只要我们抱有给予的心态，不管是在工作上，还是在生活上，都会体会到“给，永远比拿快乐”。

人生之乐莫过于付出

人生的价值好比一盏灯。灯，以它短短的生命点亮世界，勇于奉献，实现了自己的价值。我们的人生在苍茫的宇宙中也只是短暂的一瞬，然而，要让我们的生命在这一瞬间像灯一样发出耀眼的光芒，就必须要用一生的奉献来实现人生的价值。

人对人生价值的追求可以分为三个层次。第一个层次是对物质利益的追求，也就是这一层次的人把生命的价值与意义定位于最大限度的对物质利益的享有；第二个层次是人对人生价值的取向与对社会尊严、社会名誉和社会地位的享有；而第三个层次是人把人生的意义定位于对社会道义的享有，这样的人会处处为别人着想，不论什么时候都会自觉地把实现他人的实际福祉作为自己的人生价值。

在现实生活中，要实现他人给予的社会尊严、荣誉、地位等利益，就必须为他人的实际福祉做出贡献。

可见，名利实现的层次是对物质利益实现的层次的一种超越；道义实现的层次，也是对名利实现的层次的一种超越。而这每一个层次的超越，都是精神的提升和人格的完善。

要获得他人和社会的承认，要获得更多的名誉和尊严，就必须为他人和社会做出更多更大的贡献，要有更多的创造、更多的成就和更多的付出。

一个人生命的价值不在于你拥有了多少，而在于你奉献了多少。灯的价值就在于它无私的奉献。我们是否应该学习灯的精神，更多地为别人付出，来实现你的价值呢？



生命的价值在于奉献，就如那长明的灯——只要你肯奉献，那么生命便是可贵的——每个人只拥有一次。生命是永恒的，因为它与民族为正义、为真理、为理想而辉煌。

有一位信徒在佛殿礼佛后，信步到花园散步，碰巧看到园头（负责园艺的僧人）正埋首整理花草。只见他一把剪刀在手，此起彼落，将枝叶剪去，或将花草连根拔起，移植入另一盆中，或对一些枯枝浇水施肥，给予特别照顾。信徒不解地问道：“园头禅师，照顾花草，你为什么将好的枝叶剪去，枯的枝干反而浇水施肥？而且从这一盆搬到另一盆中？没有植物的土地，何必锄来锄去？有必要这么麻烦吗？”

园头禅师道：“照顾花草，等于教育你的子弟一样，人要这么教育，花草也是如此。”

信徒听后，不以为然道：“花草树木，怎能和人相比呢？”

园头禅师头也不抬地说道：“照顾花草，第一，对于那些看似繁茂，却生长错乱，不合规矩的花，一定要去其枝蔓，摘其杂叶，免得它们浪费养分，将来才能发育良好；就如收敛年轻人的气焰，去其恶习，使其纳入正轨一样；第二，将花连根拔起植入另一盆中，目的是使植物离开贫瘠，接触沃壤；就如使年轻人离开不良环境，到另外的地方接触良师益友，求取更高的学问一般；第三，特别浇灌枯枝，实在是因为那些植物的枯枝，看来已死，内中却蕴有无限生机。不要以为不良子弟都不可救药，而对他们灰心放弃；要知道人性本善，只要悉心爱护，照顾得法，终能使其重生；第四，松动旷土，实因泥土中更有种子等待发芽，就如那些贫苦而有心向上的学生，助其一臂之力，使他们有新机茁壮成长！”

信徒听后非常欣喜地说道：“园头禅师，谢谢您给我上了一堂育才之道的课！”

聪明之人知道用努力为自己增值

要索取，首先学会给予、奉献；没有给予和奉献，你就不可能索取。我们要给予我们的同事以关怀；我们要给予我们的经销商以服务；我们要给予消费者满足需求的产品。同时，企业也非常需要每位员工对自己所在企业的给予和奉献精神。唯有给予和奉献是永恒的，因为给予和奉献不会受到别人的拒绝，反而会得到别人的感激。

很多人心里都会有这样一个问题：勤奋努力、踏踏实实地工作，但换来的却是得不到奖励、重用、晋升或其他相应的回报。这是为什么呢？

有一个网上求助者就曾提到：他的性格老实、本分，一直以来都踏踏实实工作，但他却从没有得到过老总的好评。在一次全体员工大会上，他甚至受到了老总的批评。而有的同事平时只会讨好项目经理，也不好好工作，却常受到老总的表扬。他既看不惯项目经理，又不想辞去这份工作，怎么办？

这是很多人都面对过的问题，也是很多人因而抱怨甚至下岗失业的原因。于是有人发出了感叹：努力工作有错吗？

努力工作并没有错，但在努力的基础上，还需要聪明地工作。这个“聪明”并不是耍什么小伎俩，而是一种工作的方法。与小伎俩不同，聪明的工作以努力工作为前提，以利己利人、个人与公司共同发展为目标。

当今社会更需要的是真正懂得聪明地工作的人，用四象分析法，以努力为横轴、聪明为纵轴，可以把员工分为三类。