

◎ 办公室生存丛书

(日) 社会教育综合研究所 著 郭立峰 译

办公室政治法则

巴结上司、讨好同事、谄媚客户

是生存在办公室人际关系夹缝中的你务必通晓的求生法则
如何做到滴水不漏，又不让人发现你的诡计呢？



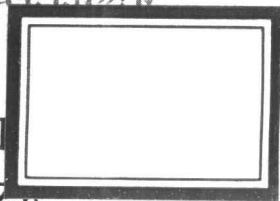
本书所说的各点一定要时刻铭记，
你将是吃得最开的员工



南方日报出版社

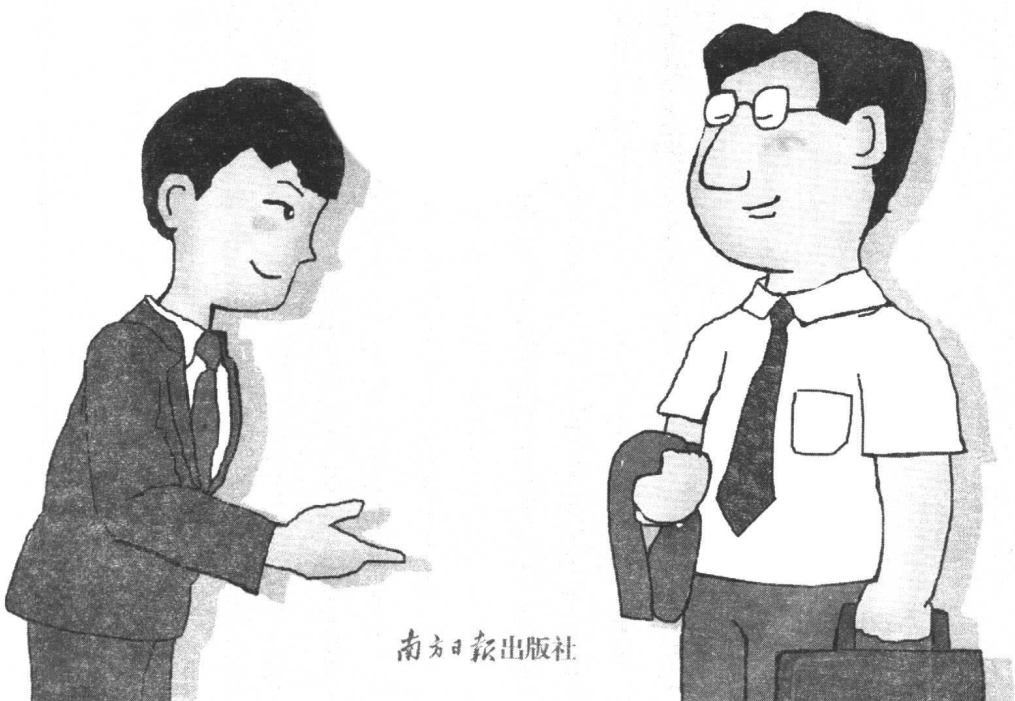
◎办公室生存丛书

DAI GONG SHI
ZHENG ZHI FA ZE



办公室政治法则

(日)社会教育综合研究所 著 郭立峰 译



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室政治法则 / (日)社员教育综合研究所著. —广州: 南方日报出版社, 2003

(办公室政治丛书)

ISBN 7-80652-298-0

I. 办... II. 社... III. 办公室—人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 107053 号

本书由汉湘文化事业股份有限公司

授权独家出版

办公室生存丛书

办公室政治法则

(日)社员教育综合研究所著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市科建印刷有限公司

开 本: 850mm × 1168mm 1/32

印 张: 6.375

数 字: 80 千字

印 数: 5000 册

版 次: 2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 14.80 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网 址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

前 言

人际关系纷繁复杂、深不可测。比如，见到两人谈笑风生，其实却早已积怨很深；又如，两人昨天还势同水火，今天却亲密得俨如老友。不难看出，人际关系确实是高深莫测，让人猜不着、摸不透。但是，人际关系也有其简单、明快的原理，那就是每个人都希望自己能得到他人的关心与了解。的确，能够得到他人的关心与了解是一件非常愉快的事。

我有一位当精神科医生的朋友，他曾经遇到过这样一件事：有一天，一位新来的患者突然问他：“医生，有烟吗？”当时，他认为这位患者太失礼了，就冷冰冰地回答道：“我不抽烟。”没想到从第二天起就再也见不到过那位患者。后来他一直为此事责备自己。他反复回想患者的话，觉得“那位患者也许根本不是想吸烟，而只是想找个人聊天。如果我当时能了解他说话的目的，用充满理解与关怀的话回答他，那位患者也许会向我敞开心扉……”

在生活中，诸如此类的事情还有很多很多。这使我们认识到：在公司中，建立良好人际关系（生活中私人关系也是一样）的基础是了解他人、关心他人。人与人之间充满了理解与关怀，大家才会和睦相处，共同营造一个温馨、友好的氛围。相反，如果不能了解与关心他

人，会给日常工作和生活带来很多麻烦。

除了相互理解与关心，还有其他很多关于人际关系方面的基本常识，在本书中将做详细的介绍。

可以说，在当今这个时代，科学技术是我们每个人的生活之源和立足之本；可是，光有技术、技能未必能在事业上获得成功，因为人际关系对事业的成败同样具有举足轻重的作用。如果不能和周围的人友好相处，那么你的技术和技能就不能得到充分的施展，终将英雄无用武之地。

本书将为丰富您的公司生活和事业成功助一臂之力。

社员教育综合研究所所长

中内富雄

目 录

第一章

掌握人际关系的基本技巧

1. 人际关系好坏的前提 /3
2. 能否愉快地工作取决于人际关系的好坏 /5
3. 和上司相处的要点 /7
4. 和前辈相处的要点 /10
5. 和同事相处的要点 /12
6. 交流是人际关系的基础 /13
7. 交流是双向的 /17
8. 人际关系是互惠互利的 /19

第一章

如何避免人际关系的纠纷

1. 如何避免人际关系的纠纷 /25
2. 与吹毛求疵型的人相处的方法与原则 /27
3. 与喜怒无常型的人相处的方法与原则 /29
4. 与性格不合的人相处的方法与原则 /31
5. 与时间观念淡薄的人相处的方法与原则 /33
6. 不损害人际关系的秘诀 /37
7. 使对方心情愉快能避免纠纷 /39

8. 改变着眼点能发现别人的长处 /41
9. 跨出改善人际关系的第一步 /45
10. 赞扬是崭新人际关系的开始 /47

第三章

与上司建立良好人际关系的成功法则

1. 谨慎处理和上司的关系 /53
2. 和上司建立良好关系的捷径 /55
3. 注意非语言的要素 /57
4. 积极博得上司的信赖 /60
5. 如何获得上司的信任 /62
6. 如何拒绝上司 /64
7. 认清自己的立场 /66
8. 不能伤害上司的自尊心 /68
9. 有关人际关系的故事 /71

第四章

与晚辈建立良好人际关系的成功法则

1. 如何让后来人员拥戴自己 /75
2. 传授工作方法能建立良好的人际关系 /77
3. 与女性职员相处的方法 /80
4. 日常交流极其重要 /82
5. 如何看待晚辈的失败 /84

6. 建立良好人际关系的批评方法 /86
7. 建立良好人际关系的赞扬方法 /89
8. 使人际关系不融洽的几个错误观点 /91

第五章

棘手人际关系的处理方法

1. 使对方说“YES”的请求方法 /97
2. 拒绝的技巧 /100
3. 不使人际关系恶化的道歉方法 /104
4. 发生错误时的处理方法决定人际关系的好坏 /110
5. 培养高超的说服能力 /113
6. 上司和前辈喜欢能虚心接受批评的人 /117

第六章

语言表达左右人际关系

1. 语言表达的重要性 /125
2. 学习运用各种词句 /127
3. 改掉口语中的坏习惯 /130
4. 小小的称呼方法左右人际关系 /132
5. 书面用语和口头用语不同 /135
6. 建立融洽人际关系的语言表达秘诀 /137
7. “倾听”可以使人际关系和谐融洽 /139
8. “听”的要点 /141
9. 语言决定人际关系好坏 /147
10. 有关人际关系的故事 /153

第七章

良好的人际关系使工作更顺利

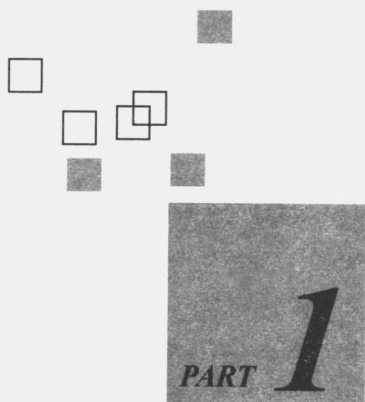
1. 进行工作交流可以建立信赖关系 /157
2. 如何补足上司的疏漏 /159
3. 适时支援上司 /161
4. 报告出色可以建立良好的的人际关系 /163
5. 找上司商量的最好方法 /165
6. 营造轻松愉快的工作氛围 /168
7. 有关人际关系的故事 /171

第八章

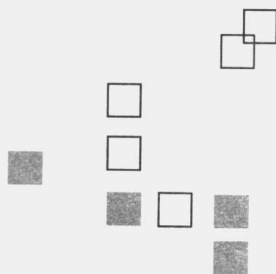
这种时候怎么办

1. 上司邀请你喝一杯去 /175
2. 在酒席上想回家又不能回去 /176
3. 恋爱关系在公司内被公开 /177
4. 在聚餐时做出有失礼貌的言行 /178
5. 不愿参加公司职员团体旅行 /179
6. 感觉公司的人对自己有些冷淡 /180
7. 和上司性格不合 /181
8. 带薪休假后上班遭到上司的挖苦 /182
9. 非常想请假休息 /183
10. 本打算“知趣”做点好事，结果却受到了批评 /185
11. 自己工作做得很好，可上司总是吹毛求疵 /186

12. 因自己靠关系进入公司这件事暴露而感觉不光彩 /188
13. 客户公司职员对自己态度冷淡 /189
14. 公司外部的人不怎么喜欢自己 /190
15. 在客户熟悉的酒店该由谁付钱 /191
16. 说了客户的坏话 /192
17. 谈到绝对不能作为话题的话题 /193



掌握人际关系 的基本技巧





1. 人际关系好坏的前提

公司是一个由很多人组成的复杂社会团体。公司里所有的职员都在朝着一个共同的目标奋斗。正是由于人多而杂，才会发生各种各样的问题和矛盾。生活中，很多人都因人际关系处理不好而苦恼。人际关系处理不好，工作就很难获得进步，甚至会落到尴尬的境地。

为了促进工作的顺利进行和公司事业的发展，一定要与周遭的人建立起良好的人际关系，其中包括上司、前辈、同事、客户等与自己工作有关的人。

当你所从事的工作是学生时代就向往的，那就更要珍惜这份得来不易的工作。在工作中，如果处理不好与上司、前辈之间的人际关系，那你每一天的工作都不会愉快。好不容易进入了向往已久的大公司，却因人际关系处理不好而被公司辞退，这在年轻人当中是常有的事。那么，所谓的“人际关系处理得好”、“人际关系和谐”指的是什么呢？

有很多人把公司有家庭的气氛或人与人之间关系要好误认为是人际关系处理得好、人际关系和谐。当然，在私人关系上，人与人之间关系好得像一家人是人际关系和谐的指标。可是，在公司里的人际关系如果只是这

样的话，是不充分的、不全面的。公司里的人际关系主要是透过工作建立起来的，主要是指工作上的人际关系。公司里的人际关系和谐主要是指彼此之间在工作上能同心协力、相互合作，一起朝着共同的目标奋斗，更有效地完成工作。

如果自己在工作上经常出错，经常给别人添麻烦的话，即使原来人缘再好，时间久了，上司也会对你失去信任，别人也会渐渐地远离你、疏远你。而你也会萌生起诸如：“最近科长对我很冷淡”、“要是我们的部门有多一点人情味就好了”等偏狭的不满。工作的目的就是有效率地实现公司的既定目标。不管是在哪家公司，如果和谐融洽的人际关系无法与有效地完成工作、实现公司的奋斗目标相结合的话，那就毫无意义可言了。

事实上，公司里充满生机与活力，人际关系和谐，员工自然会干劲十足有效率地工作。经济总是出现赤字而员工和上司关系和谐融洽、有家庭氛围的公司，是绝对不可能存在的公司。

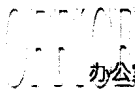
2. 能否愉快地工作

取决于人际关系的好坏

若是在学生时代，可以只选择与自己兴趣相投、性格相合的人交往，可是进入公司，成为社会人后绝不能这样做。不能随心所欲地说：“我不喜欢那个上司，给我换个工作。”“我和那个前辈合不来，请一定要解决一下这个问题。”即使和对方合不来，也必须在一起工作，因为这是公司，不是学校。

在公司里，与上司、前辈、晚辈是“纵”的关系，与同事是“横”的关系。从个人方面来说，当然是以“横”的关系为主。可是在公司里只注重“横”的关系是不够的。从工作方面来说，“纵”的关系更为重要。所以，一定要把握好“纵”与“横”的关系，这样才能够顺利、愉快地工作。

在公司里，不光只有与自己同龄的人，还有比自己年长的、年轻的，与自己职位不同、经验不同、立场和责任不同的人。在这些人中，当然会有与自己观点不同的人。不要认为努力建立良好的人际关系是可笑的，应该将其看作是必需的。即使自己觉得无聊，也必须那样做，因为公司是一种组织。另外，也正是因为公司由各



种各样、各不相同的人组成，公司才会充满生机与活力，才会顺利地实现公司的目标。

那么，怎样才能建立良好的人际关系呢？首先要认识到公司的有趣之处就在于能接触到各种各样的人。在没有上班工作之前，所结交的朋友范围是极其有限的，所结交的只是身边的几位同龄人。正是由于进入公司方得以和不同年龄、不同职位的人广泛接触，才得以锻炼自己，使自己不断成长。所以，与其为人际关系而烦恼，不如把这看成是扩大自己视野、增长见识的好机会。怀着这样的心情和他人交往，自然能和别人和睦相处。最重要的是，工作起来也会很愉快。

3. 和上司相处的要点

(1) 上司也想与你交流

关于与上司、前辈、晚辈相处的方法，将在后面做详细的介绍。在这里，先对人们的一些基本想法与心理进行一下探讨。

首先要探讨一下与上司相处的基本原则与方法。首先要说的一点是，上司和你一样，也渴望与人交流。

在这里所说的交流，不光是指工作方面的，也包括个人方面的交流。在工作方面，进行报告、磋商等方面的交流就不用说了。除此之外，上司也想了解一下有关你个人方面的问题，比如：对一些事情的看法、工作以外的生活情况等。因此，自己要尽量把握住机会，让上司了解一些你个人的情况。这对你与上司建立良好的的人际关系来说是很重要的。

在公司里，一定有人怀有这样的想法，比如：“在工作的场合，为什么一定要说一些个人方面的问题呢？”“在公司里，只要把工作出色地完成了不就可以了吗？”从某方面来说，抱有这样的想法是正确的。可是，若只是认真地工作，只是交流工作情况而不进行个人交流，