



雪狸◎主编
OFFICE

办公室

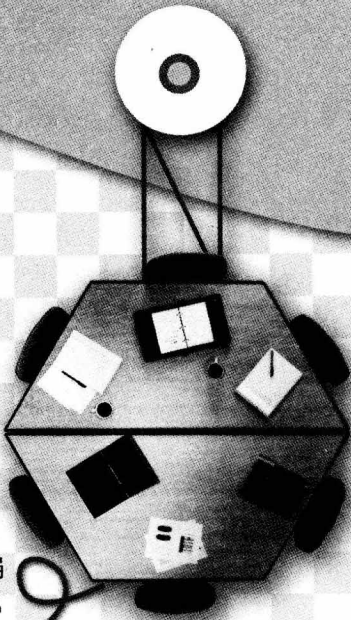
AN OFFICE SURVIVAL GUIDE

通关密码

**如果你正身处办公室的地狱之中，
那么本书就是引导你通向天堂的通关密码。**

办公室是每个人都无法逃避的场所，无论你是否喜欢它，它都将是生活中至关重要的一部分。办公室，对于了解职场规则的人来说是展现自己能力的天堂，对于不了解职场规则的人则是煎熬的地狱。

红旗出版社



雪狸◎主编
OFFICE

办公室

AN OFFICE SURVIVAL GUIDE

通关密码

红旗出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室通关密码 / 雪狸主编.

— 北京: 红旗出版社, 2011. 12

ISBN 978-7-5051-2084-6.

I. ①办… II. ①雪… III. ①办公室-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(2011)第 241656 号

书 名: 办公室通关密码

主 编: 雪 狸

出 品 人: 高海浩

责任校对: 藏杨文

总 监 制: 徐永新

封面设计: 博雅工坊

责任编辑: 陈 豪

版式设计: 博雅工坊

出版发行: 红旗出版社

地 址: 北京市沙滩北街 2 号

邮 编: 100727

编 辑 部: 010-58720311

E-mail: hongqi1608@126.com

发、行 部: 010-64024637

欢迎品牌图书项目合作

项目电话: 010-84026619

印 刷: 北京世纪雨田印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米

1/16

字 数: 128 千字

印 张: 14

版 次: 2012 年 1 月北京第 1 版

2012 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-5051-2084-6

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换

序 言

江湖中但凡想成为武林高手的人,都逃避不了从低到高慢慢修炼的过程。职场也是一种江湖,我们身居其中,从最初的职场菜鸟开始,在不断的磨砺中渐渐成长为领域里的精英人物。

有人说混迹职场很辛苦,因为里面有太多的争斗,太多的尔虞我诈。的确,在有限的办公室当中,有人获利,就会有人失利;有人升职,就会有人贬职甚至离职。这本来就是一个充满利益纷争的场所,只要是职场中的人,就躲避不了各种纠葛的缠绕。如果你是一个想要站在高处的人,就一定得学习如何在职场“斗争”中胜出,因为只有闯过层层关卡的人,才是真正的职场精英。

本书用通俗流畅的语言、真实有趣的事例,教会你如何轻松搞定复杂的职场关系,从职场菜鸟华丽变身为职场精英。

在纷繁复杂的职场中,想要成为办公室同事们喜爱的对象,就必须为自己打造出一个良好的职场形象。谁都喜欢和一个仪表整洁、彬彬有礼的人交往,而对于言行粗鄙、衣冠不整的人,人们往往会采取敬而远之的态度。

可以说,每一个优秀的职场人都深谙说话的艺术。语言本来是我们用来与人交往最基本的工具,可倘若利用不好这个工具,它就可能成为影响我们职场进步的障碍。说话其实是有大讲究的,不要以为张张嘴、发发声就可以了。话要怎样说才动听,怎样说才让别人爱听,怎样说才有效,等等,都需要职场人慢慢去研究摸索。

职场与同事、领导相处,切记要保持一定的距离。同事是工作伙伴,同时也是你的竞争对手。同事之间存在着利益纷争,注定了不可



能像朋友关系那样纯粹。职场中没有朋友,要知道,你的感情寄托、你的倾诉对象、你的一切与生活有关的私密都和办公室里那些人无关。同事间的距离,不可以太亲近,当然,也不能太远。凡事都有一个度,超过一定的限度,就会好事变坏事,希望成失望了。

办公室中是非多,做任何事情都必须小心谨慎。虽说不要求你成为“人精”,可是想要在一方领域站稳脚,就必须学得圆滑一些。不要刻意奉承人,也不能随便得罪人。对待下属要和蔼,对待上司要服从。不轻易伤害别人的尊严,不随便搬弄别人的是非。凡事三思而后行,遇事多听、多想、少说话,做一个处事淡定的人。

你可能觉得与人交往真不是件容易的事。的确,人心是最难揣摩的,和人打交道也是最费心思的。平时我们可能会羡慕心理医生,他们根据很小的细节就能探究出别人的心思。其实,心理学并不是多么神秘的东西,那些心理师也是通过学习才达到一定的水准的。倘若你平时多翻翻心理书,学习一些心理学理论,也能成为探究别人心思的高手,从而在处理人际关系的时候得心应手。

不管是职场菜鸟,还是职场老手,都需要通过不断的学习来为自己加油充电。本书没有太多高深的理论,只是用最简单的道理告诉你职场最基本的原则,用最普遍的事例讲述最真实的职场,教会大家如何面对职场中可能发生的种种问题。当你在读这本书的时候,或许会感觉到,就在这近乎闲聊的语言当中,你已经学到了很多,明白了很多。

目 录

第一章 职场有规矩,形象要树立

中国人爱面子,打造一个良好的职场形象可以让整日穿梭在写字楼里的白领们面子十足。同时不可否认的是,职场形象不仅仅是个人面子问题,更是关系着职业前途的一件大事。一个懂规矩、有礼数的职场人走到哪儿都不会受到别人的冷落。

形象建立从外在开始	3
不可忽视的第一印象	6
时刻注意你的形象	8
第一次就记住别人的名字	12
细节定成败	15
改掉坏毛病	18
尊重你的同事	21
莫在背后谈论他人	24
放下傲人的架子	28
做一个有修养的职场人	31

第二章 出口不伤人,人微言不轻

说话不难,可是会说话也不是件容易的事。职场中的语言不同于生活中的日常语言,因为你的一言一语都可能影响你的职业生涯。话要怎么说才动听?话要怎么说才得体?这里面有大学问。

说话要有所顾忌	37
办公室里要慎言	40
恶语伤人恨不消	43
见人说人话,见鬼说鬼话	45
话语委婉才动听	49
不要吝啬赞美	53
小心出口成是非	56
幽默风趣悦人心	59
说话留余地	62
给他人一个台阶	65
巧妙拒绝有方法	68
做一个好听众	71

第三章 距离产生美,相处要有隙

亲密无间、无话不谈是不可以用在职场人之间的词汇。进入职场,你就要明白那些和你坐在一个办公室里的人是做什么的,你更要明白自己是来做什么的。大家聚在一起只有一个目的,那就是赚钱。

所以不管是爱情、友情还是多深的交情,统统都要撇清,你应该是一个“了无牵挂”的职场人。

如何准确把握职场中的距离	77
同事间留一点安全距离	80
远离办公室绯闻	83
同事的隐私是禁区	86
同事不同于朋友	88
警惕办公室恋情	91
不做“中间人”	94
别让同事做你的债主	97

第四章 行事需谨慎,面面要俱到

混迹职场多年的人都清楚,在一个工作环境中并不是只要努力工作就能把“饭碗”端稳的。职场如江湖一样凶险,你要学会对付“明刀”,更要学会防着“暗箭”。诸事多思量,万事要小心,不求十全十美,但是也要做到面面俱到。

不可不知的电梯礼仪	103
锋芒毕露不可取	105
给人帮助,亦是给己铺路	109
误会化解要及时	112
别人的面子伤不得	116
你的实力不宜完全暴露	119



保护好你的秘密	122
不要随便得罪人	126
探望病人有讲究	129
别替上司做决定	132
切莫“功高盖主”	136

第五章 职场风云涌,遇事要淡定

当你经历过很多事之后就会发现,一切都是浮云。不管职场中遇到什么样的状况,你都应该保持淡定。遇事不要惊慌,凡事都会有解决的办法。情绪化是一切事情取得成功的大敌,你要记住时刻掌控好自己的情绪,不然的话,你还有什么希望去战胜更大的困难?

情绪化让他人远离你	143
学会隐藏你的情绪	145
给自己一个面具	149
心高气傲不是资本	152
切忌咄咄逼人	156
收起你的优越感	159
熄灭你的怒火	162
小不忍则乱大谋	164
一笑泯恩仇	167
学会宽容待人	171

第六章 学点心理学,万事有算计

人心深似海,要完全了解一个人几乎是不可能的事情。可是如果你懂得“读心术”呢?如果你知道怎样透过他的表象看穿他的心思呢?你可以不是专业的心理咨询师,可是你完全可以成为探究别人心思的高手。

“自己人效应”	177
不可忽视的首因效应	180
满足他人的需求	183
不妨谈谈缺点	186
会说话的肢体语言	189
成为他的“熟人”	191
巧送一顶高帽	195
冷热兼施,让他人喜欢你	198
示弱也是一种策略	202
一次只寻求一个人的帮助	204
破解他人的谎言	207
别让他人看穿你的说服意图	210



第一章

职场有规矩,形象要树立

中国人爱面子,打造一个良好的职场形象可以让整日穿梭在写字楼里的白领们面子十足。同时不可否认的是,职场形象不仅仅是个人面子问题,更是关系着职业前途的一件大事。一个懂规矩、有礼数的职场人走到哪儿都不会受到别人的冷落。

形象建立从外在开始

中国有句俗语：“人靠衣装马靠鞍”，一个人的着装对于个人整体形象的建立十分重要。人们对于他人的认识，很大程度上就是从外在的着装开始的。尤其是职场人，着装不仅反映了你对工作的态度，而且也是自身气质、性格乃至能力的外在表现。一身得体的工作着装，有时候胜过千言万语。

虽然我们总是强调不能“以貌取人”，但是每个人又都避免不了“以貌取人”。外貌、衣着打扮、行为举止等外在形象是构成一个人整体形象重要且不可或缺的一部分，所以千万不要认为只要把具体工作做好就可以得到领导的赏识。作为一个职场人要知道，与人沟通是工作很重要的一部分，而在与人沟通的过程中，一个外在形象差的人是很难受到欢迎的。所以说，具体工作做好固然重要，但学会衣着装扮也是很重要的。

知道了着装的重要性，那么怎么穿才算得体呢？

对于着装方面，每个公司都或多或少有一些要求。对于没有硬性规定的公司，你就要发挥你的观察力了。通常你可以观察一下公司里其他同事的着装，例如高管人员穿什么，你的直接上司和同事穿什么，这样就可以大致了解整个公司的着装风格。需要注意的是，你不能比其他人穿得太好，也不能比别人逊色太多，你需要找准自己的尺度，否则，你就只能被人们当做异类排挤在外了。

假如你的主管穿着笔挺的正装来上班，那么你自然应该穿着正式服装来工作。可是即便所有的高管都穿着休闲服饰，你也应该严格要



求自己,不能太随意,尽量使自己的服装正式一点。假如你能费点心思研究一下上司的着装风格并巧妙的效仿,那么你的上司一定很高兴。这不只是简单的着装问题,也是一种含蓄且微妙的奉承艺术,它会让你的老板时刻感觉到你的存在。

作为职场人,根据场合、人物、事件对衣服进行搭配是常有的事情,也是必须要做的。有的场合必须表现亲切,你的着装就不能太张扬,要表现出大方朴实;与客户谈业务的时候,你就要想办法让自己精明干练,诚实可靠;与文艺界人士聚会时,你就可以尽情地追逐时尚,但是必须要追求得有品位;在工作时间,服装要干净整洁,显示出专业素养……挑选搭配衣服或许是一件很费心的事情,但是是必需的,需要我们慢慢探索,找到适合自己的。

得体的着装并不等于一味地追求漂亮,时尚和流行不属于大多数办公场合,太过招摇并不会为你赢得一个好分数,反而会让人对你产生抵触。凡事都需要有个度,所谓“物极必反”,有时候在着装上过于“认真”,也是会带来不好的影响。

刚参加工作不久的晓晴是个活泼开朗的女孩,在穿衣打扮上很有自己的风格。一星期五个工作日,她几乎每天都换一套衣服,每天做一个发型。曾经有同事跟她开玩笑,说她真应该去做模特。晓晴经常和女同事们讨论服饰和化妆的话题,平常大家在一起说说笑笑,晓晴感觉和同事们相处得很不错。

转眼三个月的试用期就过去了,就在要转正的时候,她却被公司婉言拒绝了。她怎么也想不到自己丢掉工作的原因竟然是因为自己的形象。老板跟她说,很多同事都反映晓晴太注重打扮,没有把重心放到工作上面,而且把整个办公室的风气都带坏了。晓晴怎么也想不

到平日里那些和自己谈笑的同事会背后说自己坏话，她还不知道她过分高调的穿衣打扮早就引起了同事们的厌烦。

职场从来都不是你展示自己外在个性的T台，尤其是刚入职的职场新人，太过夸张地彰显自己的个性有可能会受到他人的冷落和排挤，因为没有人会喜欢和自己太不一样的人相处。

想要建立良好的外在形象，除了整洁得体的服装，还应注意后天修饰。首先是脸部，一定要保持干净，女士可以化淡妆，而浓妆和彩妆则不宜出现在办公室；其次则是发型，一个好的发型可以起到很好的修饰作用，但是在职场中的发型切忌夸张；再次则是指甲，一定要保持干净，职场人最好不要留长指甲；最后则是口气，保持口气的清新无异味是非常重要的，难闻的口气会让人望而生畏，不愿和你交谈。做到以上几点，即使你不是花容月貌，也可以让自己看起来清爽动人。

当然，转变职业形象不能操之过急。试想，如果你突然间修起了边幅，势必引起同事们的关注，他们或许会猜疑，你是不是在面试想要跳槽呀？如果你的老板也这么想，那么你的日子恐怕就不好过了。所以你所要做的只是慢慢变换自己的着装风格，并逐渐让同事们对你的印象发生改观。

保持良好的形象在交际中是一种礼貌，也是对别人的尊重。随意会让人感觉到不受尊重，如果别人感觉不受尊重，那么他自然也不会尊重你了。当同事们接受了你的外在形象，才会有兴趣来了解你接纳你，从而建立融洽的职场关系，为你以后的职场生涯打下良好的基础。



不可忽视的第一印象

我们不得不承认,每个人在和别人第一次见面的时候,通常会根据第一印象来判断对方,且轻易不会改变看法。在面试的时候,面试官只能在很短的面试时间内对一个人做出判断。在与人初次合作的时候,你潜在的合作对象也会通过对你的第一印象做出判断,判断你是否是一个可以合作的伙伴。诸如此类情况还有很多,因此第一印象是不可忽视的,甚至在某些时候起到关键性作用。那么,如何才能做到让别人对自己有一个好的第一印象呢?

一、整洁的仪表。外貌是天生的,但是仪表却是后天形成的。我们无法改变天生的相貌,却能通过后天的努力改造自己的外在形象。通常人们会对外表具有吸引力的人产生好感,并想当然的认为对方有着善良、聪明的好品质。通过外表产生的吸引力往往来源于天生,可是我们不可能个个都是天生丽质,所以通过穿着打扮增加自己的外在吸引力尤其重要。看自己是否穿戴整齐得体,是否干净卫生等等。

二、会说话的身体。身体语言,仅次于好的外表给人留下的好感。有研究表明,在人际交往中,身体语言带来的信息要比有声语言的信息包含的内容多很多倍。我们观察一个人,总是通过最直观的方式理解一个人的肢体语言,对其传达的积极的或消极的信号会十分敏感。想要建立良好的第一印象,要学会通过恰当的身体语言来为自己加分。俗话说坐有坐相,站有站相,举手投足都是你的形象。比如,坐的时候两脚要着地,坐和站的时候不要手臂交叉,与人交流还要注意眼神接触等。

三、友善的微笑。有时只需淡淡一笑，便可以给人留下良好的印象。打招呼，聊天，讨论工作，在不同的场合，面对不同身份的人，都要保持友善的微笑。别人看到你的微笑，即便心情低落也会被你的笑容感染，变得愉快起来。没人喜欢和一个整天沉着脸的人交往，保持住微笑，你便保持住了你的好形象。

四、得体的语言。想了解一个人的内在，光看外表是不行的，必须要通过谈话才能知道一个人的肚子里“有没有货”，谈话应该是个人形象中最核心的部分。为了给别人留下良好的第一印象，就要特别注意说话，针对不同的人，什么话该说，什么话不该说，都需要经过思考琢磨。有的人在第一次和人打交道的时候会紧张，语无伦次。这种情况下，可以在之前做好准备，尽量想到会聊到的话题，然后可以找身边的朋友、家人进行演练。但是计划赶不上变化，我们真实遇到的情形跟我们的预想可能会有很大的出入甚至毫不沾边，这就需要随机应变了。但不能因为实际情况和预想的不同就完全放弃提前的准备，这也是不明智的。俗话说“不打无准备之仗”，有了准备即使没用上也会增强自己的信心，但是过度的浮夸、得意自满也是不可取的。

胡宇是一个非常自信的人，在大学时期一直是学生干部，能力也很出众，受到老师同学的一致肯定。在一个公司实习一段时间后，他觉得公司没有给他应有的待遇，趁着一知名外企招聘新员工的机会，他投了一份简历。

胡宇觉得自己的各方面条件都非常不错，学历、专业技能、职业经验都达到了招聘单位的要求，于是他非常自信地去参加了面试。面对面试官，胡宇显得很轻松，丝毫不紧张，还没等到面试官提问，他便十分流利地把自己先介绍了一遍，包括自己在大学时期的各种奖项、实