

ZHICHANG
WEIREN CHUSHI

职场 为人处事

郑一群 编著



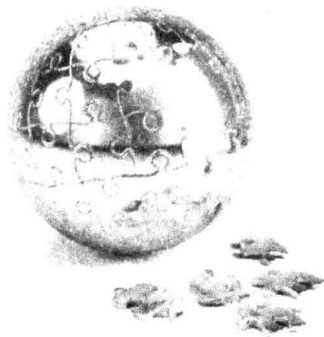
诚实守信 厚积人脉
取舍有度 适者生存
选对路 跟对人 说对话 做对事

CS
PUBLISHING & MEDIA
中国出版传媒

湖南科学技术出版社

职场 为人处事

郑一群 编著



诚实守信 厚积人脉
取舍有度 适者生存
选对路 跟对人 说对话 做对事

PERFORMING & MEDIA
中国出版集团

湖南科学技术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

职场为人处事 / 郑一群编著. -- 长沙 : 湖南科学技术出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-5357-7684-6

I. ①职… II. ①郑… III. ①职业选择—通俗读物②人间交往—通俗读物 IV. ①C913.2-49②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 128028 号

职场为人处事

编 著: 郑一群

责任编辑: 杨 林

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

印 刷: 湖南长沙科伦彩印文化用品有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 长沙市石马路 62 号

邮 编: 410003

出版日期: 2013 年 8 月第 1 版第 1 次

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 230000

书 号: ISBN 978-7-5357-7684-6

定 价: 28.00 元

(版权所有·翻印必究)

前言

为人处事是职场人士的必修课。一个人的成功需要很多因素，学历、背景、机遇等，其中尤其不能忽视的是为人处事的能力——奉行什么样的做人准则，拥有什么样的交际圈子，说话办事的能力如何，从一定程度上说，决定着一个人生活、工作、事业等诸多方面所能达到的高度。

美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中指出：“在一年内失去工作的4000名职工中，只有400人即总数的10%是因不能胜任工作而被开除的。其余的90%则是因为不能很好地处理人际关系而被解雇。”美国技术协会在对一万人的情况记录作分析研究后，也得出类似的结论：90%的人因为不成功的为人处事而失败了。由此看来，不会为人处事是阻碍事业成功的最大障碍之一。每一个人的成功都不是孤立产生的，总是会和这样或那样的人有所联系，职场中不管你有多么强的个人能力，如果你让别人感到厌恶，那么就相当于亲手切断了通向成功的道路，最终迎接你的只有失败。

试想，如果一个人在工作中一贯我行我素，从来不考虑别人的感受，与同事交往从不注意自己言行的分寸，总是无意中伤害到其他人，甚至在上司面前也飞扬跋扈。那么结果会是怎样的呢？同事都不愿意理他，上司对他的意见也越来越大，当这些不良因素如雪球般越滚越大，他最终会失去这份工作，就算换一个环境，想必也不能长久。身处职场，如果你想做一个受欢迎的人就一定要学会为人处事。

为人处事不仅是职场中的必备本领，而且是一个人走向成功的必须技能。当今社会，经济的飞速发展带来了人际关系的重构，一个人一生所面临的各种关系比以前更复杂，变化也更快。这就要求我们头脑更灵活，更快地适应社会，花费更多的心思，动用更多的方法去经营好周围的人际关系。所以说，学会为人处事，巧妙地处理人际关系，不仅在生活上会为你提供帮助，更是在事业上为你增砖添瓦，帮助你早日实现人生理想。

世事洞明皆学问。掌握了为人处事的方法，经营事业和人生，才能达到无往不利、左右逢源的高超境界，但别人的为人处事之道绝不是金科玉律，这好比下象棋，即使你学会了所有的规律，你也不一定能玩得好。如果你要想让人生充实

一点，让成功的可能大一点，最现实而又较积极的做法是，采百家之言，并“择其善者而从之”。然后自己在实践中去感受、去体验，只有这样，才能不断发现自身缺陷，获得完美的为人处事的技巧。

职场中的为人处事向来是一门很深的学问，探讨此中秘密的人不可胜数，但是能灵活掌握其诀窍者还是不多。如果你的人生事业屡遭挫折，自己又不知道障碍在哪里，你可以从本书中获得答案。如果你目前正值春风得意，好运连连，那么书中的方法和技巧更会使你的人生将更上一层楼。

目 录

第1章 善于交往，构建和谐的人际关系

人与人是相互依存的，与人融洽相处是一门大学问。在现实生活中，我们每个人都无法回避与人交往，成功的人际关系无疑是我们人生中一笔宝贵的财富。人脉决定财脉，“朋友多了路好走”。如果你要想让自己的事业走向成功，就要提高自己的人际交往能力，用心去扩建自己的人际关系网。

善于倾听的人最受欢迎	1
站在对方的立场考虑问题	3
尊重是人际交往的基石	4
真诚待人，你会赢得更多的帮助	6
避免与他人争论	9
选择恰当的称呼	11
微笑是人际沟通的润滑剂	13
见面“长”不如“常”见面	15

第2章 练好口才，做会说话的职场达人

人在职场，每天和同事、领导、下属、客户之间难免有话要说。说什么、怎么说，什么话能说，什么话不能说，都应“讲究”。俗话说：“会说话的令人笑，不会说话的令人跳。”在职场上“说话”也是一门艺术，学习掌握好这门语言艺术，有助于你广交五湖四海的朋友，为自己的事业奠定人际关系的基础；也有助于你熟练智慧地和上级、同事、下级沟通，建立自己事业良好的环保生存圈，从而使自己在职场中游刃有余。

说话要留有余地	18
不要议论别人的是非	19
不要炫耀自己的得意	22

不要当众指责别人	23
用幽默来改变生活	24
沉默是金	26
学会赞赏他人	28
说话不可太露骨	29
背后说点他的好话	31

第3章 慧眼识人，学会瞬间读懂人心

身在职场，无论你是职场新人还是入职多年的老员工，都需要学习掌握一套基本的识人技巧。人是讲感情的动物，但在竞争激烈、有敌有友、龙蛇混杂的职场中，如果不依靠一些理性判断来分清对方的真实意图和人品性格，很容易就会遭到算计，影响职场人生。因此，我们需要一套正确的方法来保护自己，清楚识人。

眼神辨人心	34
手段试探人心	35
以貌识人，不以貌取人	37
出门看天色，进屋看脸色	39
听其言，观其行	41
从口头禅里找到对方的“鼻子”	42
他的表情告诉你答案	45
主动地接近，真正地了解	47

第4章 取舍有度，懂得方圆进退之道

在职场上，人人都在追求成功。不过，渴望成功的人很多，但真正能够取得成功的人很少，原因在于很多人没有真正领悟职场方圆进退之道。进，固然可贵；而以退为进，更是难能可贵。那么，如何才能做到以退为进呢？要紧紧地抓住“退”和“进”、“失”和“得”之间的辩证关系。“退”并不是一味地忍让、败退；“进”更不是不假思索，急躁冒进。必须切记：退应有底线，进要有节制。只有悟透这些职场玄机，才能做到知己知彼，运筹帷幄，从而决胜职场。

利益取舍，做人之道	50
放低姿态，主动示弱	52
留住青山，才有柴烧	54
急流勇退，该放弃就放弃	55
争一步不如让一步	57
弯曲是一种弹性的生活态度	58
大智若愚乃养晦之术	60
别人屋檐下，要舍得低头	61
放下身段，让路变宽	63

第5章 关系为王，建立属于自己的人脉

在社会竞争激烈的今天，超凡的工作能力已经不能完全决定一个职场人的成败。拥有充足的人脉，才能让你拥有更多机会。如果光有个人能力，没有人脉，个人竞争力就是一分耕耘，一分收获。但若加上人脉，个人竞争力将是“一分耕耘，多份收获”。人脉是否广泛，职场中的人际关系是否和谐已经成为评价一个职场人的重要标准。因此，要想成功，就一定要营造一个成功的人际关系。

构建良好的人际关系	66
关系是成功的必备要素	68
朋友多了路好走	69
多储存些“人情债”	71
广播人情的种子	72
多结交事业成功的人	74
把肩膀借给别人	76
拓展你的社交圈	77
寻找生命中的“贵人”	80

第6章 办事有方，求人办事学会变通

俗话说：万事不求人。可在当今时代，这是行不通的。身在职场，或多或少总会遇着一些求别人帮忙的事，或者工作上的，或者生活上的。一个会办事

的人，可以在纷繁复杂的环境中轻松地驾驭人生局面，凡事逢凶化吉，把不可能的事变为可能，最后达到自己的目的。求人办事是一件关乎自信、沟通和人际关系，乃至成功的事，所以我们要掌握一些技巧。

让对方先占你的便宜	83
步步为营，得寸进尺	84
不要踏入对方禁忌的雷区	87
找对人才才能办成事	88
抓住“关键人物”	90
知心谈心套交情	92
硬缠软磨，感之以“诚”	95
狐假虎威，虚张声势	97
巧妙激将，促事成功	99
眼泪打动人心	100

第7章 摆正心态，给自己一点正能量

身在职场，当然会有这样那样的法则，但无论自身能力高下，素质优劣，处在职场中的心态对于能否成功有决定性的作用。心态是每个人事业成功的基础，也是让自己以轻松愉快的心情投入生活和工作的先导。面对日益激烈的社会竞争，面对突如其来的打击，面对复杂的社会人际关系，我们要善于调整自己的心态，保持一颗平常心，才能让自己永远立于不败之地。

不要为打翻的牛奶哭泣	103
过分追求完美无异于追求烦恼	105
有个好心态，才会有个好人生	107
不计较得失，吃亏也是一种受益	109
太多的抱怨会让你失去更多	110
凡事往好的方面想	112
学会管理和调控自己的情绪	114
自身调节减压力，过轻松的生活	116
摆脱消极心态的干扰	118

第8章 藏锋露拙，懂得隐藏自己的锋芒

隐藏，听起来有点不太光明磊落，然而却是自我保护最好的方法。两军交战中，士兵们所穿的迷彩服，就是为了将自己隐藏在周围的环境中，不被对方发现，起到对自己的保护作用。在这个复杂的社会生活中，我们既要懂得看懂他人，也要懂得隐藏好自己，不被他人看穿。你越是显得高深莫测，他人越会对你有所顾忌，不会轻易对你采取行动。显露锋芒、不可一世，常常会招来伤害；谦虚谨慎、适时退守，才是真正的生存策略。

暴露自己的“弱点”	121
逢人只说三分话	123
木秀于林，风必摧之	126
静水深流，藏而不露	128
不要过分张扬自己的个性	130
先求自保，再谋发展	131
趋利避害，明哲保身	133
不要耍小聪明	135

第9章 舍弃计较，心底无私天地宽

俗话说：“宰相肚里能撑船。”为人处事能够懂得谦让、容忍、宽厚大度，这是高明的处事技巧。如果我们有了容人容事的雅量，就能宽容待人，宽恕处事，就能换位思考，将心比心，大度谦让，诚心相待，尽量去理解人、同情人、谅解人，对人对事就不会计较，这样才能获得良好的职场人际关系。

有一种境界叫宽容	138
容人待人方显大家本色	140
宽容别人也就是善待自己	142
原谅曾经伤害过自己的人	144
宽容是一种人性的升华	146
少一点怨恨，多一点宽容	147
猜疑是害人害己的祸根	149
别让嫉妒填满你的心灵	151

第 10 章 学会借力，令你平步青云

借力使力是种很古老的做事手腕。在现代社会，已被政治、经济、文化以及外交等领域广泛运用，而且大有日趋扩展之势。身处职场，如果你想要成就一番大事业，一方面要自强不息，注意培养自己的才干；另一方面，还要学会结网，善于在自己未来发迹之时结交“贵人”，并善于借力而上，在一个好的平台上施展自己的宏图大略。

找棵大树好乘凉	155
有本才能生万利	157
敢于站在巨人的肩上	159
拉大旗，扯虎皮	160
借他人之力，行自己之意	162
好风凭借力，送我上青云	164
借事造势，突出优势	168

第 11 章 多个心眼，别掉入职场陷阱中

职场如战场，虽然没有血雨腥风的搏杀，但尔虞我诈的剧情还是常常会出现。你若想躲过职场中的“宫心计”，不留个心眼是很难周全的。正所谓，害人之心不可有，防人之心不可无。多个心眼，会让你周旋于错综的职场人际关系时游刃有余；多个心眼，会让你在探索混沌的人生之路时四通八达。

缺心眼丢工作，有心眼步步升	171
场面话可以说，但不可以信	172
不要将赌注押在一个人的身上	174
做人要给自己留条退路	175
人在江湖飘，防挨“朋友”刀	177
小心别被人当枪使	179
朋友间不要“哥们儿义气”	181
做人不能太单纯	183
该违心时就要违心	185
莫以君子之腹容小人之心	188

第 12 章 精诚合作，实现互利双赢

在当今的社会里，仅凭一腔热情已经难以找到自己的立足之地，当遇到自己力所不能及的事时，只有依靠别人的力量，才能找到成功的捷径。与人合作可以分担成本、让大事变小，让自己变得更加强大。世界上没有永恒敌人，也没有永久朋友，只有永久的利益。合作共存是永恒的生存智慧，达到双赢的合作才更具魅力。

好汉也需“贵人”帮	191
单打独斗，举步维艰	192
联手你的黄金“搭档”	194
单丝不成线，独木不成林	196
让朋友成为你的帮手	198
精诚合作就能双赢	200
合伙经营，1+1>2	201
与竞争对手合作，实现共赢	203

第 1 章

善于交往，构建和谐的人际关系

人与人是相互依存的，与人融洽相处是一门大学问。在现实生活中，我们每个人都无法回避与人交往，成功的人际关系无疑是我们人生中一笔宝贵的财富。人脉决定财脉，“朋友多了路好走”。如果你要想让自己的事业走向成功，就要提高自己的人际交往能力，用心去扩建自己的人际关系网。

善于倾听的人最受欢迎

俗话说得好：“会说的不如会听的。”也就是说，只有会听，才能真正会说；只有会听，才能更好地了解对方，促成有效的沟通和交流。

曾经有个小国使者到中国来，进贡了三个一模一样的金人，金光灿灿，把皇帝高兴坏了。可是这小国的使者进贡的同时，出一道题目：这三个金人哪个最有价值？

皇帝想了许多的办法，请来珠宝匠检查，称重量，看做工，都是一模一样的。怎么办？使者还等着回去汇报呢。泱泱大国，不会连这个小事都无法解决吧？

最后，有一位快退隐的老臣说他有办法。

皇帝将使者请到大殿，老臣胸有成竹地拿着三根稻草，插入第一个金人的耳朵里，这稻草从另一边耳朵出来了。第二个金人的稻草从嘴巴里直接掉出来，而第三个金人，稻草进去后掉进了肚子，什么响动也没有。老臣说：第三个金人最有价值！使者默默无语，答案正确。

虽然三个金人都有各自的价值，但是第三个金人却因为善于倾听别人的意见而价值最大。

这个故事告诉我们：最能说的人，不一定是最有价值的人。老天给我们两只耳朵一个嘴巴，本来就是让我们多听少说。

在职场人际交往中，倾听是一项非常重要的技能。如果你是一位善于倾听的

人，会发现别人自然而然地被你吸引。

韦恩是罗宾见到的最受欢迎的人士之一。他总能受到邀请，经常有人请他参加聚会、共进午餐、担任基瓦尼斯国际和扶轮国际的客座发言人、打高尔夫球或网球。

一天晚上，罗宾碰巧到一个朋友家参加一次小型社交活动。他发现韦恩和一个漂亮女孩坐在一个角落里。出于好奇，罗宾远远地注意了一段时间。罗宾发现那位年轻女士一直在说，而韦恩好像一句话也没说。他只是有时笑一笑，点点头，仅此而已。几小时后，他们起身，谢过男女主人，走了。

第二天，罗宾见到韦恩时禁不住问道：

“昨天晚上我在斯旺森家看见你和最迷人的女孩在一起。她好像完全被你吸引住了。你怎么抓住她的注意力的？”

“很简单。”韦恩说，“斯旺森太太把乔安介绍给我，我只对她说：‘你的皮肤晒得真漂亮，在冬季也这么漂亮，是怎么做的？你去哪呢？阿卡普尔科还是夏威夷？’”

“夏威夷。”她说，“夏威夷永远都风景如画。”

“你能把一切都告诉我吗？”我说。

“当然。”她回答。我们就找了个安静的角落，接下去的两个小时她一直在谈夏威夷。

“今天早晨乔安打电话给我，说她很喜欢我陪她。她说很想再见到我，因为我是最有意思的谈伴。但说实话，我整个晚上没说几句话。”

看出韦恩受欢迎的秘诀了吗？很简单，韦恩只是让乔安谈自己。他对每个人都这样——对他人说：“请告诉我这一切。”这足以让一般人激动好几个小时。人们喜欢韦恩就因为他注意他们。

由此可见，专注认真地倾听别人谈话，向对方表示你的友善和兴趣，这样做的最大价值就是深得人心，能使双方感情相通、休戚与共，增加信任度。

在谈话过程中，你若耐心倾听对方谈话，等于告诉对方：“你说的东西很有价值”或“你值得我结交”，等于表示你对对方有兴趣。同时，这也使对方感到他的自尊心得到了满足。由此，说者对听者的感情也更进一步了，“他能理解我”，“他真的成了我的知己”。于是，两人心灵的距离缩短了，只要时机成熟，两个人就会很谈得来。

所以说，善于倾听是人不可缺少的素质之一，是人与人交往的一个必要前提，学会倾听能正确完整地听取自己所要的信息，而且还会给人留下认真、踏实、尊

重他人的印象。

站在对方的立场考虑问题

职场人际交往是一门学问。在交往的过程中，适当地运用换位思考，可以使沟通更顺畅，更容易达到沟通的目的。

换位思考在职场人际沟通上是非常重要的，因为不了解对方的立场、感受及想法，我们无法正确地思考与回应。换位思考到底是什么呢？其实就是“理解”别人的想法、感受，从对方的立场来看事情。

有这样一则小故事：

有一头猪、一只绵羊和一头乳牛，被关在同一个畜栏里。有一天早上，牧人进来捉猪，猪大声地嚎叫着，猛烈地反抗。绵羊和乳牛很讨厌猪的嚎叫，便一起责备猪：“你吵什么呀，他常常捉我们，我们并不大呼小叫。”猪听了回答道：“他捉你们和捉我完全是两回事。他捉你们，只是要你们的毛和乳汁，但是捉我，却是要我的命呢！”

这是一个寓言，它形象地说明了一个简单的道理：理解别人是不容易的。当然，寓言就是寓言，它需要的是简单透彻、对比强烈，而在现实里，判断可就复杂得多了。

现实生活中，每个人在社会上都扮演着一定的角色，在交际过程中，人们都是以具体角色出现的。由于长期习惯于从自身出发来看待别人的行为，就使认识带有不同程度的片面性。例如，许多商场中顾客认为营业员都不尽职责，营业员却觉得顾客总是在找麻烦；做领导的觉得下属不服从管理；做下属的觉得上级不了解实际情况……因为角色不同，人际间总是发生冲突，不能相互理解，造成沟通障碍。

如果你要想克服这种交往障碍，就要进行换位思考，即设身处地为对方着想，假使自己处在对方的位置上，会作何感想？这样，就会通情达理地谅解对方的行为和态度。

有一位母亲很喜欢带着5岁的女儿逛商店，可是女儿却总是不愿意去，母亲觉得很奇怪，商店里琳琅满目五颜六色的东西那么多，小孩子为什么不喜歡呢？直到有一次，孩子的鞋带开了，母亲蹲下身子为孩子系鞋带，突然发现了一种从未见过的可怕的景象：眼前晃动着的全是腿和胳膊。于是，她抱起孩子，快步走

出商店。从此，即使是必须带孩子去商店的时候，她也是把孩子扛在肩上。母亲学会了“蹲下身来看看孩子的世界”，站在孩子的角度想问题。一切难题也就迎刃而解了。

其实，人的认识难免受到主观认识等诸多条件的限制，如果不能冲破这些条条框框的限制，就很难有正确的认识。以“换位思考”的方式与人进行沟通就可以帮助我们在一定范围和条件下克服这种局限性，即跳出原有的认识圈子，站到另一个角度和立场上去观察、体会和分析问题，从而转变原有不正确的认识。

有一名主管看见一名员工没有在自己的工作岗位，而是在室内休息，本打算上前询问缘由，可一想，与其劈头盖脸地说他一通，还不如自己以身作则，及时去替这位员工为客户服务。该主管在忙活时，别的员工告诉他，那位员工已经感冒好几天了，可他却坚持带病工作，刚才实在挺不住了，才进屋休息一会儿。主管了解这一情况后，及时将这位患病的员工替换下来，让其回家休息。

我们常说遇事要将心比心。因此，“知己知彼”是沟通的原则。人是有感情的社会性的动物，需要别人的理解。学会换位思考就能够帮助我们通过转换认识立场来发现新问题、寻求新答案，克服自我中心主义或先入为主的种种主观偏见，打破旧的思维框架或心理定势，以超越自我的态度客观公允地审视和认识自我的实际情况以及与客体的真实关系。只有我们学会换位思考，设身处地为他人着想，才会与他人情感上得到沟通，增进彼此的理解。

换位思考是为了相互了解，进而互相理解，同时也是人与人之间交流沟通的平台，它密切了相互间的关系，增进相互间的情感，是交流沟通的桥梁与纽带。

尊重是人际交往的基石

人际交往艺术的核心在于对别人表示尊重。古人云：“尊人者，人尊之”，只有尊重自己的交往对象，交往对象也才会尊重你。在互相尊重的氛围下，交往才能顺利进行。所以，人与人之间的交往，都应建立在真诚与尊重的基础上。

哲学家威廉·詹姆士说过：“潜藏在人们内心深处的最深层次的动力，是想被人承认、想受人尊重的欲望。”渴望受人喜爱、受人尊敬，这是人类的本性。但是，有取必有予，我们希望获得些什么，也就必须首先付出些什么。我们希望获

得别人的尊重，这就要求我们每一个人都要先学会尊重他人，这样我们才能获得别人的尊重。

尊重是人际交往的基石。尊重他人，我们与人沟通就有了良好的开端。没有尊重的沟通是不可能持续下去的。只有相互尊重，才能相互认可，体验对方的心情，让对方乐于接受。

一个颇有名望的美国富商在路边散步时，遇到一个衣衫褴褛、形同瘦骨的摆地摊卖旧书的年轻人，在寒风中啃着发霉的面包。有着同样苦难经历的富商顿生一股怜悯之情，便不假思索地将8美元塞到年轻人的手中，然后头也不回地走开了。没走多远，富商忽然觉得这样做不妥，于是连忙返回来，从地摊上捡了两本旧书，并抱歉地解释说自己忘了取书，希望年轻人不要介意。最后，富商郑重其事地告诉年轻人说：“其实，您和我一样也是商人。”

两年之后，富商应邀参加一个商贾云集的慈善募捐会议时，一位西装革履的年轻书商迎了上来，紧握着他的手不无感激地说：“先生，您可能早忘记我了，但我永远也不会忘记你。我一直认为，我这一生只有摆摊乞讨的命运，直到你亲口对我说，我和你一样都是商人，这句话使我树立了自尊和自信，从而创造了今天的业绩。”

富商万万也没有想到，两年前一句普通的话竟能使一个自卑的人树立了自尊心，使一个穷困潦倒的人找回了自信心，使一个自以为自己一无是处的人看到了自己的优势和价值，终于通过自强不息的努力获得了成功。

不难想象，这位富商当初即使给年轻人很多钱，没有那一句尊重鼓励的话，年轻人也断不会出现人生的巨变，这就是尊重的力量。

现实生活中，我们要学会尊重每一个人，无论一个人的身份和工作多么卑微，穿着或长相有多么寒酸，我们都应尊重他，这是我们应该具备的良好品质。要知道，尊重没有高低贵贱之分，而且尊重别人就是在尊重自己。

迈克就曾因不尊重他人，而付出了沉重的代价。迈克是一家小服装公司的老板，其公司产品大都通过一家外贸公司销往国外。迈克的公司与这家外贸公司长期合作，保持着很好的业务往来。外贸公司的胖子经理就如同迈克的财神爷一样受到迈克的欢迎。

在一次谈判中，迈克极力劝说外贸公司和他们扩大贸易范围，但胖子经理就是不答应。迈克费尽了口舌，依然一无所获。此时，迈克恼羞成怒，胖子经理刚走，他就对手下人说：“你看那胖子，往公司大门口一站，蚊子就只有侧着身子才能过来。”恰巧这时胖子经理回来取忘拿的手机，正好听到了迈克的嘲讽。