



职业院校创业教育通用教材

# 职场人际关系与沟通

谭一平 徐晓丹 编著



清华大学出版社





职业院

材

# 职场人际关系与沟通

谭一平 徐晓丹 编著



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书包括人际沟通的原则和方法、与上司的关系、与同事和客户的关系、拓展职场人脉的步骤、沟通的基本功、与上司沟通的技巧、文字沟通、商务谈判、职场情商等内容。本书内容以实用为主，不仅针对性和可操作性强，而且理念先进。

本书可以作为职业院校就业指导与人际沟通的公共课教材，也可以作为一般读者学习人际关系与沟通的读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

职场人际关系与沟通/谭一平，徐晓丹编著. —北京：清华大学出版社，2011.1

(职业院校创业教育通用教材)

ISBN 978-7-302-23734-1

I. ①职… II. ①谭… ②徐… III. ①人际关系学—职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第166971号

责任编辑：田在儒 张 弛

责任校对：袁 芳

责任印制：王秀菊

出版发行：清华大学出版社

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编：100084

社 总 机：010-62770175

邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185×260 印 张：9.5 字 数：176千字

版 次：2011年1月第1版 印 次：2011年1月第1次印刷

印 数：1~3000

定 价：19.00元

---

产品编号：036566-01



“学好数理化，走遍天下都不怕！”许多青年学子抱着这样的传统观念由学校走进了职场。在他们看来，只要自己工作能力优秀，在职场就一定会大有作为。其实，这种观念早已过时了，要想在现代职场上快速奔跑，优秀的工作能力和良好的人际关系犹如一个人的两条腿，缺一不可。

为什么在职场上人际关系越来越重要呢？一方面是由于社会分工越来越细，我们每一个人的工作要想取得成功必须得到周围人的配合。没有良好的人际关系，就很难得到很好的配合。另一方面，我们生存的环境变化得越来越快，面临不可预测的挑战越来越多，面对这些挑战，很多时候我们个人都是无能为力的。只有那些拥有良好人际关系的人才能借用大家的力量，战胜困难，并抓住由挑战带来的机遇。因此，“三分做事，七分做人”是对现代职场最真实的写照。

要提高人际关系的处理能力，关键在于提高沟通能力。为了满足同学们将来进入职场的需要，我们编写了这本书，希望它能帮助同学们了解一些处理人际关系的基本技能。本书在诸多方面都做了有益的尝试，具体有以下几大特点。

## 一、理念先进

本书以现代职场员工面临的普遍问题为切入点，通过解剖问题，将现代职场的一些基本价值观和处理问题的方法介绍给读者，因此，理念既新颖又先进。

## 二、内容全面

本书在介绍传统的人际沟通理论的同时，又引入了情商、商务谈判等新兴的职场理论，内容上更丰富，应用面更广。

## 三、实用性强

本书不过多地介绍定义、性质等知识性内容，着重介绍解决问题的原则和方法，注重实用性。

# 职场人际关系与沟通

## 四、强调教学互动

本书在每一章后面设置了“反思”和“项目任务”两个教学模块，大大增强了实操感，使学生身临其境。

本书既可作为教材，也可供在职人员及社会人士学习使用。本书的第八章和第九章由外语教学与研究出版社的徐晓丹老师编写。书中漫画插图由张强绘制。

当然，尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本书仍有诸多不足之处，所以，编者期望与广大读者进行交流，因此，欢迎读者登录编者的“一平工作室”(<http://www.tanyiping.com>)，对本书给予批评指正，以便在将来修订完善。

谭一平

二〇一〇年十月于北京



## **第一章 概述 ..... 1**

- 第一节 人际关系与沟通的含义 ..... 2
- 第二节 人际关系是客观存在的 ..... 3
- 第三节 重视人际沟通的意义 ..... 6

## **第二章 人际沟通的原则和方法 ..... 8**

- 第一节 处理人际关系的基本原则 ..... 9
- 第二节 有效沟通的基本原则 ..... 15
- 第三节 有效沟通的基本方法 ..... 18

## **第三章 与上司的关系 ..... 22**

- 第一节 部下必须尊重上司 ..... 23
- 第二节 与上司和谐相处的基本方法 ..... 29
- 第三节 构筑与上司的信赖关系 ..... 32

## **第四章 与同事和客户的关系 ..... 36**

- 第一节 与同事的关系 ..... 37
- 第二节 与客户的关系 ..... 42



## 第五章 拓展职场人脉的五大步骤 ..... 44

- 第一节 树立个人的品牌 ..... 45
- 第二节 做出业绩 ..... 53
- 第三节 扩展朋友圈 ..... 58
- 第四节 发布自己的信息 ..... 62
- 第五节 把握机会 ..... 65

## 第六章 沟通的基本功 ..... 70

- 第一节 “听”的方法 ..... 71
- 第二节 “说”的方法 ..... 72
- 第三节 肢体语言的运用 ..... 74

## 第七章 与上司沟通的要点 ..... 81

- 第一节 倾听的要点 ..... 82
- 第二节 提问的要点 ..... 83
- 第三节 表示敬意和感谢的要点 ..... 86
- 第四节 报告的要点 ..... 88
- 第五节 提建议的要点 ..... 90

## 第八章 书面沟通 ..... 93

- 第一节 企业文书的分类 ..... 94
- 第二节 企业文书的基本要求 ..... 96
- 第三节 企业信函的基本格式 ..... 97

## 第九章 商务谈判 ..... 102

- 第一节 谈判准备工作 ..... 103
- 第二节 报价的原则 ..... 104
- 第三节 讨价还价的技巧 ..... 106
- 第四节 签订合同 ..... 111

## 第十章 沟通应该注意的问题 ..... 120

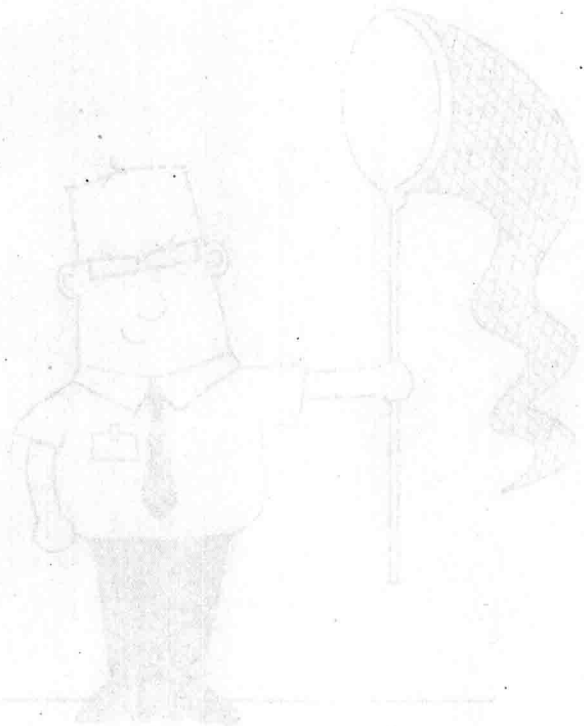
- 第一节 选择合适的沟通途径 ..... 121
- 第二节 选择合适的沟通方式 ..... 125

## 第十一章 职场情商 ..... 128

- 第一节 情商概述 ..... 129
- 第二节 提高情商的意义 ..... 131
- 第三节 情商的构成 ..... 134
- 第四节 提高情商 ..... 137



# 第一章 概述



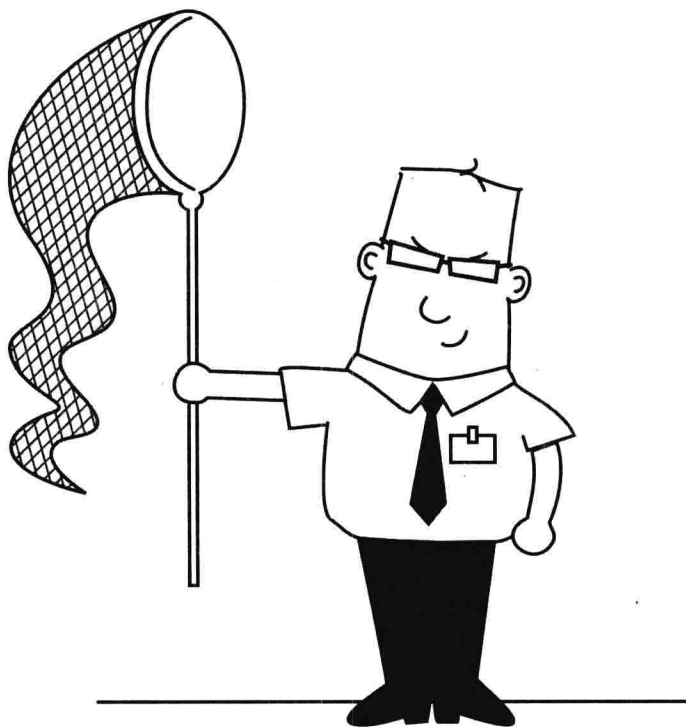


### 一. 人际关系的含义

人际关系的定义有广义和狭义之分。广义的人际关系除了包括个人对个人之间的关系之外，还包括个人对单位、单位对单位等更广泛的社会关系；狭义的人际关系是指个人与个人之间的关系。本书介绍的人际关系是指后者。

### 二. 沟通的含义

沟通是指在一定的社会环境下，人们借助共同的符号系统，如语言、文字、图像、记号、手势等，以直接或间接的方式彼此交流和传递各自的观点、思想、知识、爱好、情感、愿望等各种各样信息的过程。



## 一. 人际关系无法回避

所谓职场，就是大家一起工作的场所。既然大家在一起工作，那么相互之间就必然会产生各种关系，如上下级关系、同事关系等。因此，这些关系是客观存在的，任何人都不可能回避。只要你在职场工作，与你相关的各种人际关系就自然而然地存在。

在公司内部，同事之间有收入、年龄、性别、学历等方面的差异，他们不仅在兴趣、关心的问题、考虑问题的方法和对同一事物的感受方面都不尽相同，而且他们之间还有长幼之分及尊卑之别。由于这种种差别交织在一起，不仅利益上存在矛盾，而且观念上也存在差异。

社会学家按照人们的价值观取向，将人分为六种类型：第一种是追求理论价值的人，这种人对真理、未解之谜保持着强烈的兴趣；第二种是追求宗教信仰价值的人，这种人对宗教信仰有强烈的兴趣，愿意为神献身；第三种是追求经济利益的人，这种人对金钱和物质有强烈的兴趣；第四种是追求权力价值的人，这种人对权力、支配他人和让别人尊敬自己有强烈的兴趣；第五种是追求审美价值的人，这种人对艺术及美的欣赏有强烈的兴趣；第六种是追求社会价值的人，这种人对献身社会公益事业、献爱心、扶贫济困有强烈的兴趣。虽然大千世界不止这六种类型的人，但主要是以这六种类型的人为主。正是由于人们在价值观上存在着明显的差异，所以，它严重阻碍着人们互相之间的理解，如那些爱财如命的人，他们就无法理解学习雷锋，帮别人做好事的行为了，这种行为在他们看来就是做“傻事”。

在学生时代，同学之间的年龄基本相同，因此兴趣和爱好大同小异，特别是思考问题的方法和看问题的角度基本相近。所以，彼此之间无论是说话的题目，还是说话的方式，都有些“臭味相投”。因此，在处理人际关系方面，他们理论和经验几乎都是一张白纸。

对于职场新人来说，这种新的人际关系无疑是一个巨大的挑战。当你进入职场后，首先要理解并习惯这种由三教九流构成的人际关系。在为人处世方面，要格外用心，不能像学生时代那样，以个人好恶为标准，自己不喜欢的置之不理；自己喜欢的就抱成一团。

在学校，如果你看不惯哪个同学的行为或讨厌他的性格，你可以一个星期甚至一个学期不跟他说一句话，但是作为员工，哪怕你与同事到了不可调和的地步，你俩还得桌子挨桌子每天坐在一块儿，工作上还要互相配合。而且，不管你喜欢不喜欢，作为职场新人，你还得老老实实听从他的指挥。

一些职场新人以为上班只要做好本职工作就行了，花那么多精力和时间去处理人际关系，不仅庸俗，而且浪费生命，所以，他们下班就自己看书、娱乐或沉溺网络，尽量少与同事打交道，减少人际交往，这是不现实的。

现在职场新人跳槽率较高，他们跳槽的主要原因就是与上司和同事合不来，没办法处理好自己的人际关系。如果在一个企业内部，人际关系都非常紧张，那么当然说明它管理方面存在问题，但是，单纯采用“跳槽”的办法来逃避复杂的人际关系，作用有限，跳槽毕竟只是一种消极的逃避方式；只有反省自己，找出症结，尽快提升自己处理人际关系的能力。提升自己处理人际关系的能力，是成为公司标准员工的前提。

会处理人际关系是一种素质，也是一种能力。特别是对于职场新人来说，应该把学会处理好人际关系当做工作的一部分。良好的人际关系，不仅能给你带来工作效率和愉快的心情，也能给你的同事带来愉快和工作效率。

人际关系的复杂，就像自然界的气候一样，多变但也有章可循。现在人们不是已经适应了自然界的四季更替吗？所以，在处理人际关系的过程中，只要你了解其中的奥秘，一样可以春播秋收，夏耕冬储。

## 二、构建人际关系的基石

人类是在适应环境的条件下生存的，作为公司员工也必须适应职场的工作环境。我们每个员工每天都在与各式各样的人打交道，所以，适应工作环境的首要条件，就是要了解自己在日常工作中接触到的每一个人。只有了解了对方，你才能考虑以什么方式建立和建立什么样的关系。

了解一个人，也就是了解他的情感、想法和性格等，这在心理学上被称为“对人的认识”。当你了解了你面前的这个人到底是个什么样的人时，就能帮你迅速判断对方的行为。为什么张三总是跟自己过不去？为什么李四总不与团队配合？他们的每一种行为都有独特的背景，只有了解了他们行为背后的动机，才有可能真正了解他们各种行为的意义。因此，在处理职场中的人际关系时，只有首先了解对方目前的需求处于哪一个层次，把问题深化，才能真正了解对方。

一般员工工作的首要目的自然是为了获得收入，使生活稳定。对于大多数

公司员工来说，工作不单纯是为了填饱肚子，除了追求温饱，他们还有各种各样的需求，如发挥自己的才能，追求社会的尊重等。关于这一点，先来看看马斯洛(A. H. Maslow)关于人类需求的理论。

人是由于某种动机而做出具体行为的。如果没有动机，人就不会有行动。形成动机的一个基本因素是“需求”。人类的需求一般分为五个阶段：第一阶段为生理需求；第二阶段为安全需求；第三阶段为社会需求；第四阶段为自尊需求；第五阶段为自我实现的需求。

人类的第一需求当然是生理上的需求，即维持基本的衣、食、住、行。这个层次的需求最强烈，因为人类只有先满足了这种最基本的需求之后才会产生其他层次的需求。

公司员工有了稳定的工作和收入，在解决了最基本的生理需求之后，他们自然就会追求安全的需求。今天衣、食、住、行的需求得到了满足，但明天是不是还能得到满足呢？这种今天对未来的担忧就是人们对安全的需求。公司员工在固定的工作中满足了这个层次的需求，于是第三个层次的需求，即被社会承认的需求就自然而然地产生了。因为人是社会性的动物，他们会在职场和其他场所交各种各样的朋友。只有当他们归属于各种各样的集团或组织，与其他人保持平等正常的关系，与所在的组织融为一体时，他的这种被社会承认的需求就得到了满足。当这个层次的需求一旦被满足，于是他们就会产生希望得到别人认可的愿望，这样第四个层次的需求也就随之出现，即他们不仅希望能成为这个组织的一员，而且还希望成为这个组织中的领导者，如被提拔为项目主管、部门经理甚至总经理，受人尊敬。如果人们在一定的程度上满足了自尊的需求，对第五个层次的需求，即实现人生自我价值的需求也就会接踵而至。为了实现自我价值，追求成功，很多人会忘我工作、不计报酬等。







### 一、处理好人际关系的意义

根据社会学家们的总结，公司员工成功由以下三个因素构成，它们之间的关系如图1-1所示。

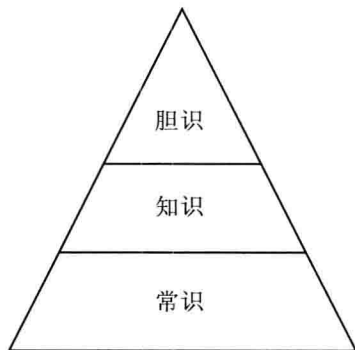


图1-1 公司员工成功因素结构

图中的“常识”是指社会常识，它决定一个公司员工“做人”的水平，它是一个公司员工成功的基础。也就是说，如果一个公司员工不会“做人”，不能与周围保持一种和谐的人际关系，那就不可能取得成功。图中的“知识”是指公司员工“做事”的能力，它既可以从学校学到，也可以在实际工作中积累。图中的“胆识”是指公司员工的逆向思维，对工作的创新能力。如果总是按部就班、得过且过，那就根本谈不上成功。

这个图证明了在现代职场上每个人都是“三分做事，七分做人”。一个公司员工要想在事业上获得成功，不可能完全靠“人际关系”来实现，他必须在具备一定的天赋的基础上刻苦而又努力地工作。但是，你能力再强，工作再努力，如果不善于处理自己与各方面的关系，不会“做人”，那你就很难在事业上有所作为。

在现实生活中，有许多“才子型”员工，他们确实才高八斗、学富五车，但由于恃才傲物，不会或者不屑于处理好与各方面的关系，最终事业蹉跎，空叹怀才不遇。相反，有些员工看上去才智平平，除了做人“八面玲珑”，会“搞关系”外，似乎没有别的什么特长，但是，他们在事业上往往如鱼得水、飞黄腾达。这其中的奥秘就在于“人际关系”的和谐与否。建立起良好的人际关系，就能借用上司和同事的力量，让一加一大于二，取得事半功倍的效果，否则就有可能一加一小于二，

事倍功半，甚至颗粒无收。

受一些似是而非观念的影响，现在员工把搞好人际关系简单地看成投机钻营，认为只有心术不正而又没有什么真本事的人才这么做，其实这是错误的。不能否认，几乎每个公司都有人通过“拉关系”来营私舞弊，而且这种“营私舞弊”也的确是一种不正之风，但是这与搞好人际关系本身没什么关系。

## 二. 提高沟通能力的意义

对于公司员工来说，交流沟通与人际关系有很大关联作用。你在与同事们沟通时，如果你与同事的关系不错，即使你偶尔说话不到位，他也不会跟你计较；相反，如果你们之间的关系已经很僵，那只要你说话稍不注意，他就要从鸡蛋里挑骨头。所以，如果你与同事的关系不错，那你们的沟通就会比较顺利；而这种良好的沟通又能让你们之间的关系更加和谐。相反，如果你们之间的关系很别扭，那沟通起来就会更加困难；如果沟通起来很困难，那它又会让你们的关系雪上加霜。因此，如果你的沟通能力不是很强的话，那你就要注意建立良好的人际关系，用它来弥补自己沟通能力的欠缺；同样的道理，如果你的人际关系处理得不是很好的话，那么你就要注意提高自己的沟通能力，用它来改善自己的人际关系。

### 读书笔记





## 第二章 人际沟通的 原则和方法

## 第一节 处理人际关系的基本原则

## 一. 实事求是

实事求是不仅是公司员工工作的基本原则，也是公司员工处理好人际关系的基础。公司员工在处理人际关系的过程中，坚持实事求是的原则就是老老实实做人，规规矩矩办事。但是，老老实实做人和规规矩矩做事仅仅是建立良好人际关系的基础，并不等于一定能搞好人际关系。要搞好人际关系，就必须在坚持实事求是原则的基础上，根据自己面临的实际情况，对具体问题具体分析，有的放矢。

有些职场新人以为实事求是就是实话实说，就是正直的表现。其实这是误解。什么是“正直”？所谓正，就是正大光明，不搞歪门邪道。所谓直，就是坚持原则，该说的才说，不该说的绝对不说；正直就是公正无私，刚正不阿，所以，那种张口就来，有话就说的人算不上真正的正直。有话直说，只能是经验和能力的体现；作为职场新人，你还不具备一定的经验和能力，那就少说为佳。在职场上一定要牢记“祸从口出”这句古训，慎言慎行，只有这样，才能维持良好的人际关系。

职场新人应先多看和多听，熟悉情况，适应环境，之后再去动脑筋剖析自己发现的问题，找到切实可行的解决办法，这就是“实事求是”。只有这样，你才能让上司和同事们信赖你。

小马大学毕业后，到一家民营企业给总经理当秘书。这是一家典型的家族企业，虽然规章制度不少，但执行的并不严格。比如负责采购的是总经理的女婿，他在采购过程中吃供货商的“回扣”，这在公司上下已是公开的秘密。而且由于进货把关不严，经常造成公司产品出现质量问题，但大家都是睁一只眼闭一只眼。小马进公司已经有半年多了，觉得自己作为总经理的助手对这件事不能熟视无睹，于是给总经理递交了一份《如何根治家族企业中的人治现象》的报告。报告洋洋数万言，把总经理的女婿当做了反面典型。总经理接过报告之后翻了几页，就把它塞进了抽屉。没过几天，公司产品又因原料问题导致客户退货。在处理完这件事之后，小马再次对总经理提起了他那份报告，但他没料到总经理反而怒气冲冲地问他：“这个公司你是老板还是我是老板？”由于老板的不支持，再加上同事们嫌他“多事”，小马只好主动辞职，另谋工作。

其实，无论哪个公司，它都有阳光的一面和灰暗的一面，没有不存在问题的地方，这是辩证法决定的。所以，如果你只要一看到公司里的灰暗面，就马上高谈阔