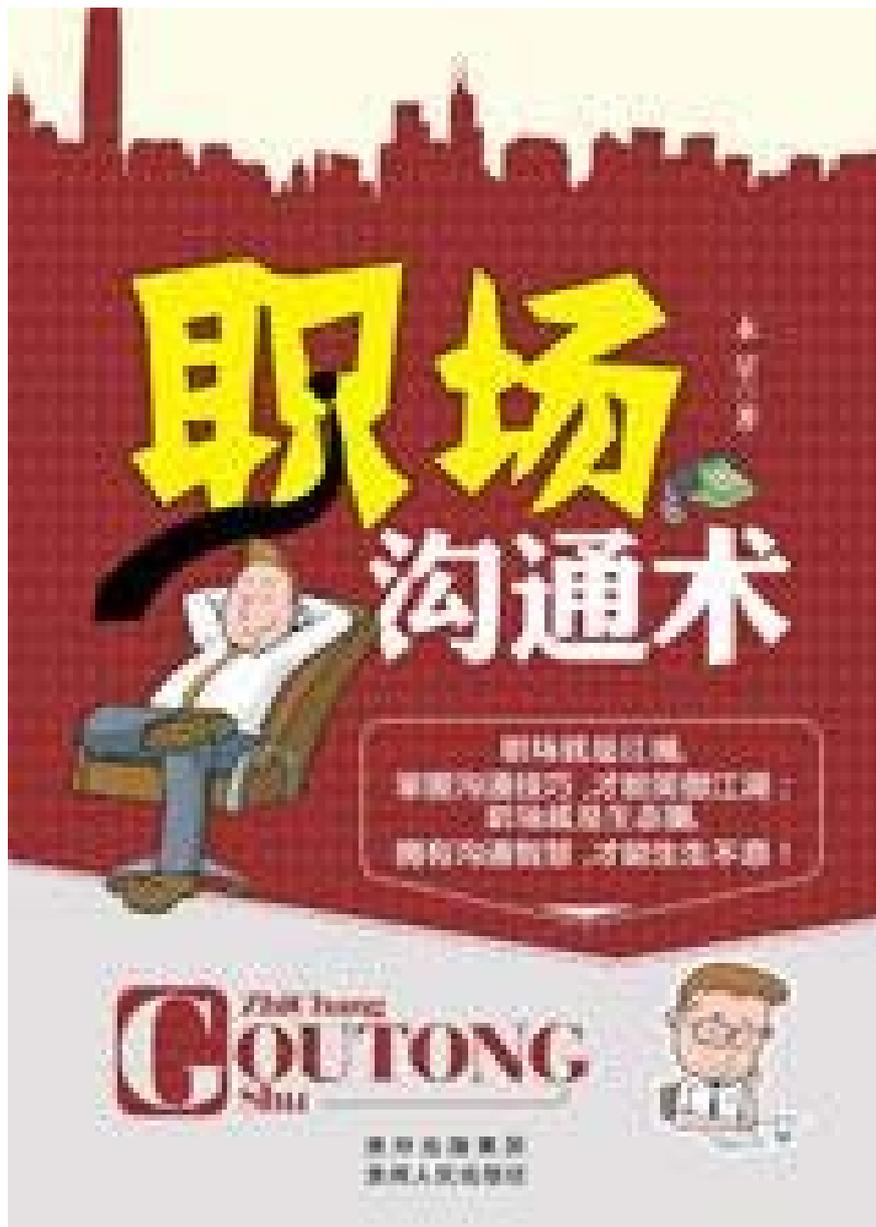


# 沟通技巧与智慧

## 职场沟通术

强烈建议所有职场人员都阅读一下



“只要有人，就会有恩怨。”当你在职场中遭遇排挤时，当你与同事发生争吵时，当你挨了上司批评时，当你遇到难缠不易合作的客户时.....聪慧的你将如何解决？本书从职场达人的经验和智慧出发，选取“人际沟通”这一角度，分别从职场达人必知的沟通定律、注意事项，与上司、跟同事、和下属交往的沟通之道，如何才能升职加薪、怎样化解职场中的棘手难题等七个方面，以新颖的观点、鲜活的案例、活泼的笔调，一一解读“沟通宝典”，让读者在会心一笑之际，成为游刃有余、八面玲珑的沟通高手。

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

十五年品牌教育机构 教委批准正规办学单位 (教证: 0000154160 号)

美华管理人才学校携手中国经济管理大学面向全国举办迷你MBA职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

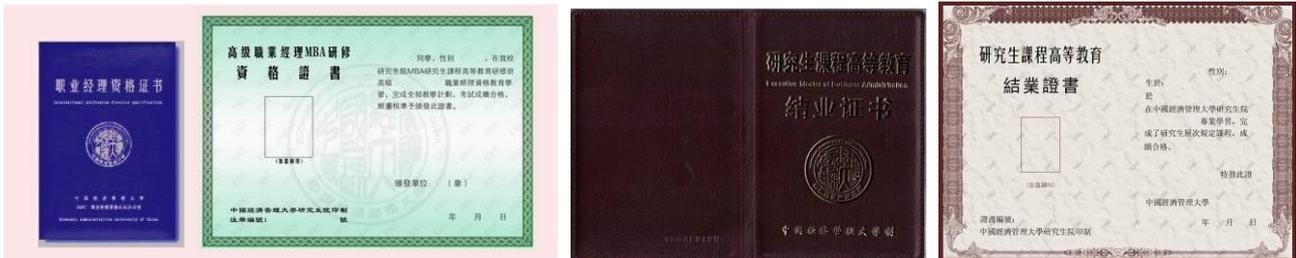
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 (企业账户)	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行 (卡号)	招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛 招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

# 职场达人的沟通定律

## 第一章

### 职场达人的沟通定律

经历了同甘共苦的人，才能体味到休戚与共的深意。若是你很幸运，已经有这样真挚的同事、好友，那么好好珍惜吧！

名人对你说——

一朵花打扮不出美丽的春天，一个人先进总是单枪匹马，众人先进才能移山填海。

——雷锋

请你不要一个人去战斗

“一将功成万骨枯”，自古以来任何一个伟大的英雄的产生，莫不是由背后无数有名或无名的战友的付出来成就的。战场如此，商场如此，职场也是如此。英雄之所以成为英雄，是因为他懂得利用愿景、目标来激发大家的斗志，将那些相关的人绑到自己的战车上，任由自己驱使，所向披靡。

职场中人也是如此，一味讲求个人的出类拔萃、光芒四射显然是不明智的，到头来反而可能成为一个具有悲情色彩的英雄。这是狭隘的个人英雄主义，每个职场中人都应谨记，尤其是那些自认为喝过几瓶墨水，就自我感觉良好、成功欲望极为强烈的“大虾”们更应克服这种被职场成功欲念所掩盖的弱点。

要知道，一个人可以在职场中获得漂亮的业绩，却无法所向披靡，成为职场中的常胜将军，唯有依靠团队的力量，借用他人之长去弥补自己之短，才能将事业推向辉煌，成就个人的价值。所以，在竞争中合作，在合作中实现双赢，这才是笑傲职场江湖的一个必杀技，是你所必须携带的“武器”之一。

吕克，一位年轻帅气的“海归”，从美国麻省理工学院学成归国，被上海的一家专门从事新能源开发的公司高薪聘过来。公司对他寄予了厚望，也十分信任，委任他为一个太阳能应用项目研究团队的项目总监，并将公司经验丰富、具有学识优势的研究员配备给他。

这个项目研究一旦得到突破，将奠定公司在同行业中的核心地位，公司对他寄予厚望。而且，凭着吕克的学识以及过去取得的成绩来看，半年之内取得研究突破应该不成问题。

然而半年过去了，吕克所负责的项目不仅一无所获，而且项目组竟然遇到了濒临瓦解的危机，公司内几位经验极其丰富的研究员相继跳槽。董事长大为震惊，调查了解一番后才知道，原来吕克自恃“海归”身份，自以为掌握着行业研究的前沿信息，对公司配备给他的这些“土鳖”看不上眼。

他宁愿一个人躲在实验室里夜以继日地做研究，撰写研究报告，也不愿调动起其他人的力量共同参与进来，只是让他们做些与研究核心无关或边沿的辅助性内容。用他的话说，自己刚到公司，被公司赋予了极大的信任，必须要用打眼的成绩来亮相，如果大家都参与进来了，完成的成绩就理所当然地成为团队的了，自己在其中的作用也被稀释了，这样反而让那些“土鳖”不劳而获了。

正是这种思维方式，让他将那些有着丰富实践经验的工程技术人员“雪藏”起来。大家深感自我价值难以实现，跟着这样逞个人英雄的领导没有什么前途，便纷纷在猎头公司的游说下跳槽走人。而吕克，所学专业固然具有比较优势，但毕竟在应用领域知之甚少，技术突破也只能停留在工作计划阶段，最后无果而终，只得重回美国深造。

一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。这是大家耳熟能详的一句俗谚。然而一旦置身其中，真正能参透并恪守的又有几人？职场就是江湖，仅靠一个人的本领单打独斗是创造不出什么辉煌的，即使你浑身是铁又能打得几颗钉？吕克就是犯了这个错误，太把自己当回事，太急于创造能够证明自己的成绩，太不懂得合作的道理，所以酿就了职场上的惨败。

不要有“凡事自己来”的观念，完全不靠别人帮助的人是走不了多远的。凡事坚持独立完成虽然会让你有成就感，但相对来说风险也大。要想让自己做一个成功者，就得想办法获得他人的帮助，这种帮助不仅仅来自你的上司和同事，还可能来自其他对你的事业有帮助的人。

在汹涌的人潮中，每个人只不过是一滴水。要想让一滴水永不干涸，保持着生命的活力，最好的做法就是，把自己融入海中。懂得合作与分享，习惯把自己融入到集体中去，你并不会被淹没，反而会让生命的浪花更美丽，更漂亮。因为博大才能精深，因为融入才能精彩。职场中人也是这样，要想在职场江湖中行走天下，只有懂得将自己融入团队，才能使自己保持着旺盛且强劲的战斗力和战斗力。否则，你只能成为江湖里一个叫卖狗皮膏药的小把式，很快便会被人遗忘。

不要拒绝海的召唤，也不要拒绝去拥抱海；海会因你而浩瀚，你也会因海而澎湃着生命的激情。如果把每个人的能力都设定为 1，那么 10 个人的合作成果有时要比 10 大得多。这是因为人不是静止的事物，而是像一种奇异的能量，相互推动时将会事半功倍。

现代社会背景下的职场更为复杂，谁都不可能事事知悉，通晓百业，你可能是个专才，但不要奢望能成为全才，“全才”应是一个团队才有资格具备的符号。不要一个人去战斗，别忽略了旁边还有摩拳擦掌的同事，正渴望着与你一起建功立业。何不将他们绑上自己的战车，至少你多了一个伴，对困难多了一份威慑。

懂得双赢，知道利用合作来成就自己的才是真聪明；狭隘求胜，抱着自己的那“一亩三分地”不肯与人合作耕种的人真是太愚蠢。懂得这些，也许才是你笑傲职场江湖的真正开始。

#### [职场沟通宝典]

团队精神是一个团队成功建设的血脉，不仅能激发自己的能力，而且能激励团队中的其他人，鼓励团队中的所有成员发挥潜力，积极探索和创新。

1. 确立一个目标。一个有想象力且切合实际的目标是团队成功的基石，而目标也使得团队具有存在的价值。因此要使全体成员在目标的认同基础上凝聚在一起，形成坚强的团队，团结协作，为实现目标而奋斗。

2. 树立“我为人人，人人为我”的思想。一个好的企业、好的部门往往是通过自我调节把工作摩擦降到最低点的。要识大体、顾大局，尽量在自己部门里加以解决，为其他部门、上下级、上下道工序创造好的工

作条件。

3.经常沟通和协调。沟通主要是通过信息和思想上的交流达到熟悉的目的，协调是为了取得行动的一致。良好的沟通是建立在双方相互了解和理解的基础之上的，因此要多了解和理解沟通对象，要积极地给别人推销自己的主张，用“双赢”的沟通方式去达到良好的沟通目的。

4.增强领导者自身的影响力。领导是团队的核心。作为领导者，应了解和理解团队成员的心理，尊重他们的要求；要注重倾听不同声音，接受不同的意见和观点，求同存异，利用好团队的合力。这样既有利于防范决策风险，又能赢得下属的尊敬。

名人对你说——

一切对人不利的影晌中，最使人短命夭亡的就要算是不好的情绪和恶劣的心境，如忧虑、颓废、惧怕、贪求、怯懦.....

——胡夫兰德

管理好你的情绪垃圾桶

人是感情动物，喜怒哀乐、嬉笑怒骂都是情绪的外在反映。然而在职场中，有的人能够很好地处理情绪，有的人则难以成为情绪的主人。工作和生活中，谁都可能会遇到心情不爽、情绪不佳的时候，这在家里或生活中，可以通过向自己的亲朋好友倾诉，得到宣泄和释放；但在工作场合里发作，这便是职场大忌。

因为坏的情绪就像一个垃圾桶，里面盛放着令人作呕的秽物不说，还可能散发出恶浊的气味，其过强的传染性会在很短的时间里影响到整个办公室的人，败坏了大家的工作兴致甚至团体斗志。

张瑶瑶是一家企业的文秘。这天，她一大早起床来到楼下时，发现男朋友并没有来接她。本来，昨晚一起喝完咖啡后，男朋友情意绵绵地跟她道别时，说今天早晨要来接她到公司上班的。

过了一会儿，男朋友才气喘吁吁地打车过来，说自己的车今天一早被朋友借去了，朋友今天要去拜访一位客户，自己只能打车来接她，把她送到公司了。

张瑶瑶一听，很不高兴，本来她对打车上班就厌烦，便闹起了情绪：“到底是我重要，还是你朋友重要？你也不掂量好。这么热的天让我打车去上班，你又不是不知道，出租车上连空调也不开！我还不如挤地铁去呢！”说着，甩下男朋友兀自挤地铁去了。

她的情绪糟糕透了，越想越觉得男朋友这是不把自己放在眼里，坐在地铁里委屈得甚至流下了泪水。她几乎是踩着点来到办公室的，主管正在那里等着她：“Miss 张，昨天要你打印的那份报告出来没有？我现在要交给老总。”

“等会儿，这就打，没看见我刚上班嘛！”张瑶瑶听领导这么一催，本来不佳的情绪更是雪上加霜，话语里对主管都是不满。

主管愣了一下，当众被这个小丫头如此顶撞，让他很没面子，但张瑶瑶说的也是事实，刚上班总得给她点打印的时间吧。主管不好发作，心里憋着气，只得忍着。正当这时，桌上的电话响了，正是老总：“我要的那份材料你怎么还没送上来？”

“我正在安排下属打印，刚一上班，您总得给我一点打印的时间吧？”主管似乎在解释，但语气中明显存在着抱怨，仿佛老总如此急性子，不能体谅员工似的。

电话那头的老总却不买账了：“哦？我是什么时候安排你的？不是昨天吗，留给你的时间足够了！你现在就到我办公室来一趟！”

结果主管被老总狠狠地训了一顿，主管憋了一肚子火，张瑶瑶便成了出气筒，新火旧火一起变本加厉发泄到了她的身上。这天张瑶瑶哭得如梨花带雨一般。

当天下午下班，张瑶瑶的男朋友开着车讨好似的等在公司门前，并远远地迎上前去，不想却听到张瑶瑶一声怒吼：“赶快给我消失，我再也不想看到你！”搞得男朋友丈二和尚摸不着头脑，委屈地想：我靠，早上的那点破事怎么变得这么严重了？

男朋友没能开车来接，即便是打车来，也充分显示了那份真挚情意，然而任性的张瑶瑶并没有看到这一点，致使自己的情绪变得很糟糕，并且将这种垃圾情绪带到了工作中，使得这种垃圾情绪成了一种传染源，一直传染到老总那里。到头来呢，主管挨了老总一顿臭骂，自己却连老总的、主管的坏情绪都得照单全收，不仅成了垃圾情绪的污染源，也成了垃圾情绪的垃圾桶。

张瑶瑶的最大失误在于，她的任性劲儿可以向自己的男朋友发泄，但不能带到职场里，跟自己的同事发泄，这样一来，会使自己处于极其被动的境地，这是职场中所应注意和避免的。

在办公室里，迎来送往什么人都可能碰上，如果你只顾自己情绪的发泄而忘记应该注意的事，例如同事、上司的感受以及工作的安排，真要追究损失，那你可就难以推卸责任了。情绪影响工作氛围，更影响工作效果。

每个人都会有不稳定的情绪低潮期，处于这种情绪状态下的人们，由于情绪不稳定便很容易迁怒于人、借题发挥，这是正常的。但是要明白，职场不是家。在家里，你可以向家人发泄你的不良情绪并得到谅解和包容，但在职场中就很难做到，而且不能奢望也能得到如此礼遇。因为职场的目的就是完成一个共同目标，目的性始终是第一位的，其他的都是次要，没有人会为了放弃目标而去选择包容你的垃圾情绪，除非你的老板是你的老爸。因此，你若想在职场中游刃有余取得成功，就必须熟谙并遵守职场的游戏规则，学会控制好自己的情绪，顺从工作的需要，避免不良情绪破坏了个人心境以及办公室氛围。

#### [职场沟通宝典]

只要你想成功，想跟大家打成一片，情绪的控制绝对是非常重要的。情绪不稳定时，不妨“吃”几副提升EQ的特效药，肯定会大有功效。

1.深呼吸。觉得自己的眼泪快涌出、喉咙痒得想大声呼喊时，试着做几次重重的深呼吸，记住，最好超过五次。

2.捏耳垂。在情绪躁动的时候，捏捏自己的耳垂，气就会慢慢消掉了。建议有机会试试看，或许功效不凡。

3.喝杯水。这可能算是历史悠久的老药方了，不过这一招还是让许多情绪失控的人十分“服气”。

4.出去走走。许多人在情绪失控时往往不知道自己的状态，所以自己在事前多加注意非常重要，一旦发觉快挺不住了，千万不要硬憋着，最好到外面透透气缓解一下。

名人对你说——

水至清则无鱼，人至察则无徒。

——班固

不要拿着放大镜去看人

古语云：水至清则无鱼，人至察则无徒。意思是说，如果水过于清澈，鱼就难以生存；对一个人如果过于苛刻地去了解、关注和对待，就难以获得理想中的朋友和伙伴。在现实社会中，一个人如果太精明而过分苛察，就不能容人，就没有伙伴、没有朋友。因为精明者往往容不得他人的过错或性格上的差异。

在职场中也是如此，与你一起共事的同事在性格、喜好、习惯、阅历、经验、言行等诸多方面不可能尽遂你愿，这时候尤其需要你以一份宽广的胸怀和友善的态度去对待和处理。不能以一种宽容的精神调和于其间，事态就将无法收拾，结局便是人心不服，众叛亲离。

张玮是一家洗化公司的员工，在采购处任职。这天，一位洗化厂家的业务员来到采购处推销产品，正巧公司的刘总经理正在采购处安排工作。互报过姓氏后，这位业务员递上自己的名片，便先入为主地认为刘总经理是采购处处长，开始对自己的产品滔滔不绝地介绍起来：“刘处长，这是我们公司最新研发出来的去屑焗油洗发露，市场反响很好……刘处长，如果您能代销我们的产品的话，定会为贵公司带来丰厚的利润，赢得老总对您的赏识……”

他口若悬河地推销着，刘总颌首微笑着，不时地提出一些自己的看法，都能得到这位业务员很专业的回答。

这可急坏了一直站在刘总身旁的张玮，因为他最明白，这个业务员错把老总当成了处长，擅自给老总降了级，这是很不恭敬的。他多次想跟业务员纠正过来，怎奈刘总对对方的产品产生了浓厚的兴趣，两人一问一答甚是合意，他插不进话。

最后，刘总觉得这笔生意是有巨大利润空间的，便答应这位业务员先留下一些产品试销。等业务员走后，张玮便没有掩饰自己的不满，对刘总说：“刚才那‘业务菜鸟’，直接称呼您为处长，这太不像话了，怎能擅自给您降级呢？”

刘总笑着说：“那有什么？我在采购处里待着，小伙子一看我又像个管事的，产生这样的误解也是情有可原，不能完全怪罪人家嘛。再说了，他初来乍到，年纪轻轻，经验不足，我们没必要就这个微不足道的细节跟他斤斤计较的，人至察则无徒嘛！”

正说话间，那位业务员忽又折返回来，走到刘总面前一脸歉意地说：“真是对不起刘总，我刚才一直把您当成处长了，不知您是这里的老总，真是有眼无珠啊。我下楼时一问门卫才知道是自己搞错了，请多多包涵！”

“哈哈，不知者不罪嘛，处长也好，老总也罢，只要生意做成，我们都是朋友嘛！”刘总爽朗地笑道。

一个小小的误会就这样被化解了。现在，当年那位“业务菜鸟”已经成长为一家私营企业的经理了，他至今仍然对自己第一次上门推销时的这件小事念念不忘，一直被刘总的宽容大度感染着，跟这家洗化公司保持着良好的合作关系。可以说，是刘总当初的“不察”成就了这段情谊。

在职场中，常常会有新同事初来乍到，或外单位的人员前来办事，对方难免会因为不了解情况而犯下你认为比较低级的错误，这时候就需要你能换位思考，尽可能地去宽宥、谅解对方。要知道，对于一个初次见面的人，你若十分认真地指出一些小错误，不但会中断彼此间的谈话，更会引起对方的不快。因为当面被指正时容易产生一种羞愧的心理，对方就很难再重返到自己原有的状态。

以这一点而论，刘总处理得就非常明智——如果直接指出对方的错误，恐怕这位刚刚出道的业务员在惶恐的同时，还会增加心理压力，心中涌聚着懊恼感和挫败感。当然，还得视事情的性质而言，重大的错误必须指出来。但把“经理”叫做“处长”这种事，则应视作无关紧要。刘总的这种判断和做法都是非常正确的。

金无足赤，人无完人，世界上不存在没有缺点的人，职场沟通中，小至交友，大至处理大事，都应该有一种包容的气量。所以像这类不影响话题内容的小差错，在初次见面时微妙的人际关系中，还是把它当做没看到的好。这样，所得出的结果如同上面那个例子一样，不仅可以避免对方一时的紧张，而且最后大多能双方获利，实现“共赢”。

水至清则无鱼，人至察则无徒。在我们的职场生涯中，遇到无关宏旨的事情时，睁一只眼闭一只眼，也不失为积聚职场人脉，获得良好氛围的良策。凡事锱铢必较，遇人挑过指瑕，搞得自己身累心累，搞得别人惶惑不安，最后搞坏了心情，搞没了感情，这又何必？

#### [职场沟通宝典]

世界上没有尽善尽美的完人，职场中也难有十全十美的同事。以下职场箴言请您谨记：

1.总是把别人的缺点和不足看得那么细、那么多、那么重，你很难得到朋友，更难以得到同事的喜爱和支持，在职场中你会处处碰壁。

2.在职场中，每个人都会犯这样或那样的错误，不要对人过于挑剔。即使你的同事有了较为严重的缺点和错误，你也应耐心地给他以帮助。

3.一个人只要有心挑剔，世界上就决没有什么事能令其满意的了。你以为这种不满意能显出你的高品位，殊不知它带给你的是消极、阴暗的心理，是恶劣的人际关系，是阴郁、不快乐的心情。

4.做一个豁达开朗的人，遇事多从自身找原因。改变自己总是比改变别人要容易，因为按钮掌控在你自己手里。

5.同事是你的战友，而非敌人。懂得了这点，你就会多一些忍耐和宽让。

——尼克松

给人面子，你也有面子

中国人向来把“面子”看得很重要。面子涉及一个人的尊严、地位，甚至是某些人虚荣心理的客观需要。行走在职场中，每个人都渴望得到面子。己所不欲，勿施于人，从这个角度上讲，自己要想得到面子，就需要学会给别人面子。因为只有懂得给别人面子、知道如何给人面子的人才有可能得到更大面子。

中国人很奇妙，可以吃闷亏，也可以吃明亏，但就是不能吃“没有面子”的亏。要在人性丛林里求生存，必须了解到这一点。这也就是很多老于世故的人不轻易在公开场合说一句批评别人的话的原因。只要高帽子一项项地送，保住别人的面子，别人也会如法炮制，给你面子，彼此心照不宣，尽兴而散。人在职场，行走江湖，如果你是个对“面子”无所谓的人，那么你必定是个不受欢迎的人。

高旗在宏达经纪公司企划部工作已经有六个年头了，可谓公司的“老江湖”了，也做出了好几次漂亮的策划，深受公司重用。由于他熟谙公司的运作规律，再加上在专题策划上摸爬滚打那么多年，在完成公司的企划任务上可谓驾轻就熟。与他共同承担企划任务的大杨则不同，他原先在一家广告公司做文案，刚跳槽过来做企划不久，论经验、谈资历、比悟性，都比高旗逊色许多。

前不久，公司要在市内广场借助沿江休闲晚会的东风，搞一次啤酒节，于是宣传、策划的任务自然就落到了他们二人的身上。部门领导为充分调动大家的积极性，做到集思广益，博采众长，便要求每位策划专员都要拿出一份详尽的企划报告，并激励大家，谁的方案最终入选，将会有红包。结果，高旗当仁不让，拔得头筹。

红包到手，高旗也没有忘记将这份喜悦跟大家一起分享，特地邀请大家去馆子搓一顿。席间，三杯酒下肚，高旗就得意洋洋起来，开始大言不惭道：“自从主管布下这一任务的那一刻起，我就预感到，胜利非我莫属！为什么？哥们儿来这里都六个年头了，什么方案最能获得领导青睐，什么方案驴头不对马嘴，我打眼一瞧就八九不离十了。哈哈，比如大杨，他那方案，好则好矣，但太不切合实际了，出局在所难免……”

他这一番志得意满的豪言壮语可让席上的大杨如坐针毡，颜面尽失。本来他刚跳槽到公司不久，一直没有足以证明自己的亮点做支撑，正在心急火燎呢。这次机会来了，虽说自己十分用功，但无奈对本企业的脉络把握不够，他的企划方案第一轮就被主管给 PASS 掉了，挫败感和苦闷心理让他有一种局外人的感觉。

今天听高旗这么一说，他的血气开始顺着酒劲往上涌：这高旗，拿着别人的痛苦说事，打我的脸成就他的掌声，欺人太甚了！这样想着，大杨便握着酒瓶站起身来，对高旗怒目而视：“闭上你的臭嘴，老子今天扎了你！”

幸好被旁边的同事及时拦住，才避免了一起同事相残的悲剧发生。高旗一个激灵，酒瞬时醒了许多。

当着铨子不说短话，这实际就是面子问题。聪明的人会将自己的得意放在心里，而不是放在嘴上，更不会把它当做炫耀的资本。年轻人常犯的毛病是：自以为有见解，自以为有口才，逮到机会就大发宏论，把别人糟蹋得脸一阵红一阵白，他自己则大呼痛快。其实这种举动正是在为以后的灾祸铺路，总有一天会吃到苦头。

工作中，确实有些人认为自己总比别人技高一筹，事事比人强。这样，他们就总喜欢把得意挂在嘴上，逢人便夸耀自己如何如何能干，如何如何富有，完全不顾及别人的“面子”，甚至没有顾及当时的听者是不是一个正处于人生低迷期的人。他们夸夸其谈后总以为就能够得到别人的敬佩与欣赏，而事实上，别人并不愿意听这些得意之事，自我炫耀的效果往往适得其反。

就像高旗，恰恰就是忽略了这一点，为了将自己的“神话”讲得绘声绘色，竟然不惜从同事身上找出反面例子来衬托出他的伟大之处，着实伤害了大杨的面子，大杨想跟他拼命也就在所难免。

如果你是个只顾自己面子却不顾别人面子的人，那么必定是个有一天会吃暗亏的人。其实，给人面子并不难，也无关乎道德。随意自夸是不善做人者的通病，常会败事。只有改变这一点，时时刻刻注意为别人保住体面和尊严，才不会被人讨厌，才有可能真正被人接纳，找到成事的切入点。

请千万记住，大家都是在人性丛林里讨生活，给人面子基本上就是一种互助。尤其一些无关紧要的事，你更要给人面子。

### [职场沟通宝典]

在职场中，给别人面子，能创造融洽的人际关系氛围，能从别人那里得到面子，能影响到我们的工作目标能否实现。因此，学会怎样给别人面子是十分重要的。

1.了解别人的欲望所在。每个人都有自己的欲望偏好，如果我们能够满足他最强烈的欲望，那么就给了他最大的面子。因此，当我们要给别人面子时，就要了解别人最强烈的欲望，一旦满足别人最在乎的方面，造成的效果往往出奇的好。

2.不要吝啬赞美。人们多数都喜欢得到别人的赞誉之词，并且一旦得到，他们的心理就会充满喜悦之情。你只需夸奖别人的优点和长处，或者将别人的优点和长处稍微扩大一些，他就会感到自己脸上有光，感觉很有面子。

3.给人“衣锦还乡”的机会。一个人衣锦还乡，就是要将自己的地位、成就、荣誉等值得炫耀的东西展示给自己的亲戚、熟人和朋友，在他们面前表现自己的优越感，从而得到他们的肯定、羡慕和赞赏。正因为多数人都有“衣锦还乡”的心理需要，所以给人提供“衣锦还乡”的机会就是在给别人面子。

4.把在公开场合露面的机会给他。多数爱面子的人是愿意在公开场合露面的，因为在公开场合露面，他就会成为大家关注的中心，个人的知名度就会扩大。同时，在公开场合露面，也常常意味着一种社会地位和影响力，往往会让他感到脸上有光。

名人对你说——

长期在一起同甘共苦共患难，才能有莫逆之交。

——西塞罗

同甘共苦才能休戚与共

司马迁在《史记·汲黯列传》中讲了一个小故事，说的是汲黯官居廷尉时，他家的门槛都被踏破了，高朋满座。后来丢了官，那些“朋友”个个都不来了，门前简直可以设网捕麻雀，何等冷清！再后来，汲黯官复原职，一些中断来往的昔日“老友”，又想来拜会他，被他愤然拒绝了。他从自身的沉浮中，看清了这些人的“交情”、“交态”，以及他们丑恶、卑劣的灵魂，再也不愿同他们来往了。

如果汲黯一直官运亨通，他是不可能看清这些人的本来面目的。即使在今天，类似汲黯“朋友”者还大有人在，人们奉送给了这些人一个雅号“狗眼”，这是再恰当不过的了。在职场中，这样的人也屡见不鲜，需要你具备一双慧眼去分辨，带着一颗诚信、宽容的心去透过现象看本质，从而使你在职场之中经受得住考验，屹立不倒。

人生的发展过程，特别是重大变故，提供了一种不带任何主观色彩的自然检测标准，因而最能考验人们之间关系的牢固度。人，形形色色，千差万别，在错综复杂的事物背后，人的本质似乎高深莫测，看起来看去都是雾里看花，捉摸不定。

年近不惑之年的苏启龙一直在公司从事会计工作。他做事勤勉，为人重信、诚实而富有远见，在工作中也一向沉默寡言，不阿谀，不谄媚，表面上给人以难以亲近的感觉，其实认识他的人都很敬仰他的人格。可是就在三年前，却传出了苏启龙挪用公司钱款的传言。他的顶头上司老滕发现后非常惊讶，暗想：“他怎么会做出这种事呢？也许他有难言的苦衷……先观察他一段时间再说。”便未将此事报告给经理。

果然，苏启龙慢慢以自己每月所得的三分之二填补了亏空。补满之时，苏启龙也向公司提出了请求处分的报告。“为什么？你不是干得好好的吗？”老滕故意装傻。

“因为前段时间我动用了公款，作为保管现金的，我明知故犯，必须负起责任。”苏启龙神色黯然地解释道。

“你别啰唆了，公款明明分文未少，你怎么说挪用了呢？别烦了，回去好好工作吧！”说着，老滕当面撕毁了那张报告。

苏启龙的顶头上司老滕是个了不起的人物，而苏启龙能得如此信任，也是世所罕见之事，可见苏启龙的为人天长日久早已被他的上级所知。而苏启龙动用公款的原因是什么呢？原来，他并不是为了自己的事，而是他的一位从事个体经营的朋友遇到了变故被逼得走投无路，为了救助朋友才铤而走险，出此下策。苏启龙在他的朋友最困难时伸出了援助的手，可谓是“患难时刻见真情”，他的朋友得知此事后，感激得热泪盈眶，他们俩的友谊也愈发深厚，成为至交。

古往今来，人们特别注重自然过程和重大变故在人际关系中的作用，并得出了“路遥知马力，日久见人心”这一结论。无数事实反复证明，在特定的历史条件下的特殊人际环境中，在个人和社会发展的关键时刻，能真正看清人与人之间的关系的密切程度，人与人之间的关系才能得到真正的检验。

几年前，昌隆建工集团的邢军因一处工程的质量问题被公司处分，从处长被一撸到底，成为一名普通的技术员，从此失势，原来的风光不再，大家对他也都是不冷不热的。邢军甚是体验了世态炎凉，暗暗发誓一定要东山再起。

机会终于来了，集团公司下发文件，决定在集团内部采取竞选的方式公开选拔项目经理。报名的资质要求比较苛刻，而科班出身的邢军全都符合，便决心一试。可竞聘需要写竞聘演讲辞，他自己写好后，却总感觉有些地方不满意。怎么办呢？忽然间，他想到了刚来不久的大学生陆浩。

陆浩学的是理工专业，但文笔不错，大学期间就在国家级报刊上发表了 20 多篇文章。想到陆浩的文笔不错，邢军就找到他，请他帮忙润润色，与平时处处对他冷言冷语的那些同事相比，虽然陆浩知道他的过往与现在的处境，但仍然二话没说，就和邢军探讨起来，并根据自己的理解，为他提出了中肯的意见……虽然这些帮忙牺牲了他的不少业余时间，但他毫无怨言，赢得了邢军的感激和认可。

后来，邢军竞选成功，成了大权在握的项目经理，陆浩也从一个“跑龙套的”小小监理员一跃而起，成为邢军的得力助手。

在现实生活中，有些人常抱怨人际关系复杂，知心同事难觅。造成这种局面的原因可能是多方面的，但其中最重要的因素恐怕是平时考虑自己过多，帮助别人太少。俗话说，“人心换人心”。谁愿意与自私自利的人为伍呢？而那些不计个人得失、真诚去帮助别人、愿意与同事同甘共苦、休戚与共的人，“人气指

数”注定是节节攀升。上例中，陆浩运用自己的特长积极帮助处于人生低谷的邢军，尽管为此付出了时间和精力，但却为自己赢得了广阔的发展空间。

职场之中，无论是上级、下级还是平级，真正的畅快的交往不在巧言令色，而在心灵相通。人生短短数十载，真正能懂你心，能真心疼惜你的又有几人？经历了同甘共苦的人，才能体味到休戚与共的深意。若是你很幸运，已经有这样真挚的同事、好友，那么好好珍惜吧！别因为一些琐碎的误会而轻言舍弃，真心的同事是你一生之中最珍贵的财富，让你在人生的路上不再孤寂，让你成为职场上的常青树。

#### [职场沟通宝典]

同事是与自己一起工作的人，与同事相处得如何，直接关系到自己的工作、事业的进步与发展。如果同事之间关系融洽、和谐，就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展。处理好同事关系，应注意以下几点：

1.尊重同事。相互尊重是处理好任何一种人际关系的基础，同事关系也不例外。同事关系不同于亲友关系，它不是以亲情为纽带的社会关系。亲友之间一时的失礼，可以用亲情来弥补，而同事之间的关系是以工作为纽带的，一旦失礼，创伤难以愈合。所以，处理好同事之间的关系，最重要的是尊重对方。

2.帮助同事渡过难关。无论是在工作中，还是在生活中，谁都不可能一帆风顺。当同事遇到难处，或身陷窘境时，作为同事我们有责任向对方伸出援助之手，用自己的真诚和热情助同事一臂之力，帮其渡过难关。帮助别人渡过难关，有朝一日，当自己遇到难处时才有可能得到别人的帮助。

3.物质上的往来应一清二楚。同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等物质上的往来，但切忌马虎，每一项都应记得清楚明白，即使是小的款项，也应记在备忘录上，以提醒自己及时归还，以免遗忘。如果所借钱物不能及时归还，应每隔一段时间向对方说明一下情况。在物质利益方面无论是有意还是无意地占对方的便宜，都会在对方的心里引起不快，从而降低自己在对方心目中的形象。

名人对你说——

只有经受了考验，经历了生活患难的感情，才是真正的感情。

——马尔科夫

冷庙烧香会有意外收获

俗话说：“平时不烧香，临时抱佛脚。”一般人总以为冷庙的菩萨不灵，所以才成为冷庙。其实热门庙堂里的菩萨虽灵，也不会帮助你。因为你平常心中就没有佛祖，有事才来恳求，佛祖怎会当你的工具呢？所以我们求佛，自应在平时烧香。而平时烧香，也表明自己别无希求，完全出于敬意，而绝不是买卖；一旦有事，你去求它，它念在平日你烧香热忱，也不至于拒绝。

英雄落难，壮士潦倒，都是再常见不过的事情了，很多人的敬意以及热情常常随着别人身份以及境遇的转变而冷落下来，觉得不用对他多费心思了，这是人际交往的大忌，也是行走于职场江湖中所应力避的。因为风云变幻，谁能保证对方不会咸鱼翻身，重新扼住你命运的咽喉，成为你升职涨薪途中的凶神恶煞？

所以，如果要烧香，就找些平常没人去的冷庙，不要只挑香火繁盛的热庙。热庙因为烧香人太多，神仙的注意力分散，你去烧香，也不过是众香客之一，一旦有事求他，他对你只以众人相待，不会特别照顾。但冷庙的菩萨就不是这样了，平时冷庙门庭冷落，无人礼敬，你却很虔诚地去烧香，神仙对你当然特别在

意。同样的烧一炷香，冷庙的神仙却认为这是天大的人情，日后有事去求他，他自然特别照应。如果有一天风水转变，冷庙成了热庙，神仙对你还是会特别看待，不把你当成趋炎附势之辈。

林立夫在某局任财务科副科长多年，一直得不到升迁。去年，孙副局长调来主管局内的财政工作，于是林立夫就将自己的前程寄予在孙副局长身上，逢年过节，大事小情的，不断地往孙副局长的家里跑，极尽谄媚逢迎之能事。

本指望着多年媳妇熬成婆，眼瞅着自己即将在孙副局长的授意下被扶正，却突然爆出孙副局长几年前主管的一项工程账目混乱的问题，监察部门要求孙副局长配合调查，上级也顺水推舟，将孙副局长调至局内一科研机构任负责人。其实，这是雪藏孙副局长的一种保全之策而已，明眼人一眼就能看出来。

这下可恼坏了林立夫，眼瞅着煮熟的鸭子飞了，孙副局长也是泥菩萨过河自身难保，自己被孙副局长提拔为正科长的美梦彻底破灭。林立夫便痛悔之极，在局内对孙副局长连正眼也不瞧，原先的那份恭敬和热情早已不见踪影。

现已是科研所所长的孙副局长更是慨叹世态炎凉，内交外困，心境低落到了极点。林立夫的下属、财务科出纳小徐看到这里甚是同情孙副局长，一天偷偷来拜访孙副局长。这让孙副局长大感意外：“我现在已经不是副局长了，虽说名义上挂着个科研所所长的头衔，但没有实权了，你还来找我干吗？”

听着孙副局长冰冷而伤感的言辞，小徐并不介意：“孙所长，我不是来求您办事的。我只是觉得福祸相依，坏事也可能变成好事的。把您调至科研所，正好可以发挥您的学术优势，您完全可以潜心做您的科研了啊。少了个副局长，却多了个专家，这不也是一种好事吗？”

孙副局长愣了一下，似乎有些感动，因为从来没人敢这样对他说话，也没人这样安慰过他，不过这个看上去还有几分稚气的小姑娘说的话确实很有道理。小徐最后说道：“其实很多时候环境是无法改变的，如果我们无法让自己完全妥协，至少我们可以决定自己面对逆境时的态度。不论在什么环境条件下，我们都应该尽自己最大努力去发挥自己，这样才不会后悔。”孙副局长重重地点了点头，眼中似乎有泪光在闪动。

半年后，由孙副局长牵头的力学科研项目，取得重大突破，获得市级技术进步奖，孙副局长本人也被评为科技进步带头标兵。与此同时，好运也接踵而来，从监察部门传来消息，孙所长当年负责的工程账目已经厘清，所牵涉的腐败问题与孙副局长并无关系。经组织部门推荐，孙副局长被任命为该局局长！

履新不久，孙局长对局内做了一番重大的人事调整，林立夫被调至后勤部门做协助工作，小徐则升任财务科副科长。

林立夫、小徐，不同的起点到达的终点却大相径庭。一个临时抱佛脚，无果，便弃佛而去；另一个冷庙里烧香，终修得正果。我们在痛恨林立夫见风使舵的同时，不禁对小徐的智慧大加赞赏。小徐可谓职场江湖中最大的赢家，她用极小的投资，小到只是关键时刻的几句温暖的话便为自己的升迁种下了善因，最终收获了善果。

我们常常说某人的成功是因为有贵人相助，而你的贵人就在你的关系网中。在这个关系网中，有各式各样的朋友，他们能够从不同的角度为你提供不同的帮助。在初步交往中，你很可能看不到交往的价值，就看轻这种交往。但是你又怎么知道这种交往不会带来很大的机遇呢？其实，生活中贵人无处不在，他们可能就是你的朋友、同事，或仅仅是萍水相逢的人，关键是要你去结识，让贵人来助你一臂之力。

“人情冷暖，世态炎凉。”平时不屑往冷庙上香，临到头再来抱佛脚也来不及了。其实英雄落难，壮士

潦倒，都是常见的事。只要一朝交泰，风云际会，仍是会一飞冲天、一鸣惊人的。

从现在起，多注意一下你周围的朋友，若有值得上香的冷庙，千万别错过了才好。趁自己有能力时，多结纳些潦倒英雄，使之能为己而用，这样的发展才会无穷。

### [职场沟通宝典]

在所有投资中，感情投资花费最少，回报率最高。感情投资能够增加个人的人格魅力，激励同事的凝聚力和创造力，可谓“一本万利”。要进行感情投资，不妨从以下几个细节着手。

1.病中探望。每个人都会生病，这时候的人最脆弱但也最容易感动。因此，病中的一次探望，可以抵上平时的十次探望。

2.生日祝福。记住同事的生日，在他们生日的那天，以自己的名义或是部门的名义给他们寄去一张生日贺卡，送上一束鲜花，或是举办一次小型生日宴会，这种情感上的交流，是金钱无法做到的。

3.特殊重视。人总是希望别人重视自己，待自己与众不同。如果给他一些异于常人的对待，稍多一点的好处，比如邀请他与重要客户一起吃饭，让他觉得受到了特殊重视，就会引起他的好感。

4.吐露小秘密。作为员工，很多人都希望从不同侧面了解领导，包括他的过去、爱好、兴趣等等，知道以后，又喜欢把这些趣事与别人分享。因此，如果想表明对某位员工的信任，不妨有意透露一点小秘密，让他觉得你当他是自己人，格外信任他，由此起到笼络人心的效果。

### 名人对你说——

每一个人都应该有这样的信心：人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我亦能负。如此，你才能磨炼自己，求得更高的知识而进入更高的境界。

### ——林肯

### 学会对自己的言行负责

在“二战”刚刚结束的时候，英国曾陷入食用油严重匮乏的危机。于是，英国开始寻找可以开垦的油料种植地，派了几个政府官员到外面去考察。有一位官员坐飞机视察了当时英国的非洲殖民地——坦噶尼喀，看到大片荒地无人开垦，心想如果用非洲的廉价劳动力把这片荒地开垦出来，种上需要的油料，一定会解决英国的食用油问题。

这名官员没有经过任何求证，就向政府打了报告，政府也采纳了他的建议，投资 6000 万美元，要在那里的灌木丛中开垦出上千万公顷的土地种花生。然而，他们花了很大工夫才开垦出了原计划十分之一的土地，在开垦的过程中又花掉了巨额成本。更可怕的是，开垦还破坏了生态平衡。人们在这里试种了几种作物都不见成效，最后，只好放弃了这片已投资了 8000 多万美元的土地。

政府官员的不负责任，让英国政府付出了沉重的代价，这正是“差之毫厘，谬以千里”。缺乏对责任的诚实信守，不仅是对自身责任的一种懈怠，还是对其他人的不负责任。所以，任何一个人都应该对自己的言行负责，这是做人的基本准则，也是一个人起码的道德准则。

在我们日常的工作、生活中，任何小的疏忽都可能导致大的失败，所以有较强责任感的人不仅能够得

到信任，也为自己的事业在通往成功的道路上奠定了坚实的人格基础。对自己的言行负责，是做人的最基本的要求，也是处事的原则。这是因为一个人能对自己的言行负责，就表明他有责任心而且坦诚，所以别人才能信赖你，这也是人的价值的认同。

对自己的言行负责是一个人一生能否有所成就的重要砝码。尤其是在工作中，如果你能够对自己的言行负责，你就是可托大事之人；反之，如果你习惯于敷衍塞责、应付了事，你可能永远也做不出成绩。

一家物贸集团公司准备提拔一位经理，消息传出去后大家都蠢蠢欲动。在职工大会上，老总说，这次提拔经理，大家可以在近一个月内，展现自己的才华，不管工作年限长短，只要有才华，符合公司的长远利益，公司都不会拒绝。

听了这个振奋人心的消息，大家都开始准备大显身手了。公司里有许多有着显赫学识背景和优秀工作经历的人，在述职大会那天衣冠楚楚，举手投足都是那么自信。然而最后，让人意想不到的是老总提拔了一个默不作声的年轻人。

老总把年轻人叫到前面来，对大家说：“当我提出要提拔经理的时候，大家更看重的是这个职位，而不是这个职位上的工作。当我把许多工作交待下去的时候，许多人都表现出了应付的心理。而当我问起能不能完成工作的时候，所有人都说能完成。只有他，一五一十地说明了在工作中可能遇到的困难、最大限度能完成多少工作，并认真实施。在选拔经理的时候，我说过要慎重，我看重的不是你的学识和你的才华，而是你是否真正想干工作，在工作中，你所说的每一句话是否本着一个负责任的态度。”

大家很不服气，每个人都觉得自己比这个年轻人强一百倍，有人甚至还说他根本无法胜任这个工作。在以后的工作中，大家都拭目以待。

这个年轻人话不多，但是，凡他管理过的仓库总会井井有条，货物清单条目清楚。有时，有人故意跑到他负责的地方问一些数据，他总是分毫不差地报出来。有一次，一个也曾对这个经理的位子垂涎的人来到他这里取货，想故意刁难他一下，就开始问起货仓的数据来，年轻人依旧对答如流。后来被问到特别复杂的数据的时候，这个年轻人答不上来了，马上去找记录。终于抓到了把柄，这个人准备好好嘲笑一下这个年轻人：“听说你是‘数据诸葛亮’，这么简单的一个数据就把你难倒了不成？”

这个年轻人看了看他，笑着说：“对于这个数据的基本状况我是了如指掌的，但是具体的数字我是有些记得不准确了，或者说有些模糊不确定而已。我不想给你报出一个我自己没有把握的数字，所以我要查一下记录，而不是像你所说的那样，这样简单的一个数据难倒了自己。”

这个人听了以后由衷地佩服这个年轻人，从此，再也不故意找他的麻烦了。

一个对自己的言行有责任感的人，并不仅仅体现在大是大非面前，更多体现于小事当中。公司与公司之间竞争越来越激烈，不论是管理者还是员工，只要在工作中有一丁点儿不负责任，都有可能导致整个企业蒙受巨大损失。

在工作中，能够真正保持对自己的言行负责，不是一件容易的事情。人们的责任心像一架天平一样，稍有偏差就会出现不同的结果。而当天平偏向对自己的言行负责这一边时，就会获得他人的信任和尊重。

[职场沟通宝典]

责任心是一种习惯性行为，是企业员工的最重要的素质，也是衡量一个人成熟与否的重要标准，是做一个优秀的员工所必需的。如何培养责任心呢？

1.加强自我责任心。认真负责地工作、学习、锻炼，既包括自身的工作、学习、锻炼，也包括在社会实践中的学习和锻炼。要对自己负责，对自己的事业负责，对自己的工作负责，对自己的生活负责，对自己的生命负责。

2.加强工作责任心。必须具备基本的职业道德，包括敬业精神、工作态度、团结协作、诚信守诺、认真学习、忠于职守等六大要素。

3.加强他人责任心。心中有他人，对他人负责。是领导，要对员工负责，对合作伙伴负责，对生意对象负责，对公司负责；是员工，要对同事负责，对领导负责，对公司负责。

4.加强社会责任心。讲公德、守规则，自觉遵守国家的法律法规，对社会负责，爱护环境，保护自然，对人类生存的各种条件负责。

名人对你说——

成功是结果，而不是目的。

——福楼拜

笑傲职场要有结果意识

杰夫·贝索斯是美国亚马逊集团的 CEO。年轻的贝索斯大学毕业后，初涉职场，应聘到了一家单位，成为总裁助理。

一天，总裁嘱咐贝索斯准备一些材料，以便在和客户谈判的时候使用。一切都做好之后，贝索斯心想：既然是和客户谈判，那就最好多研究一下客户的喜好，这样或许能够在谈判中跟对方拉近感情。贝索斯一打听，发现这次谈判的客户是阿拉伯人，对饮食有着自己独特的喜好。于是，贝索斯就事先熟悉了一下这座城市里经营阿拉伯饭菜的饭店，以备不时之需。

不久之后，因为种种原因，双方谈判陷入了僵局，而此时刚好临近午餐时间。就在总裁一筹莫展的时候，贝索斯向他提议带客户去吃阿拉伯菜肴。到了饭店，客户压根儿没想到对方会安排自己品尝家乡菜，心里顿时感到很温暖，谈判双方的感情迅速升温，很快就顺利地签了合同。

之后，大喜过望的总裁从此对贝索斯刮目相看，不断提携，从而使得贝索斯成了该公司历史上最年轻的副总裁。

很多时候，我们没有把工作做好，并不是因为在工作中偷懒，而是因为没有提供有价值的、正确的结果，这也正是老板总不满意员工工作的主要原因。工作任务不等于工作结果，在执行工作任务的过程中，我们一定要实现工作任务背后的结果。

在“拉近客户感情”的问题上，很多人会想：反正老板没有让我去做，何必多此一举，把他吩咐的事情做好就行了。但贝索斯却不这么认为，他带着“结果意识”预想到了自己的工作：我该如何把工作干得更加出色，让老板省心，使公司获利？所以，他在关键时刻帮了公司的大忙，让老板惊喜万分——一顿简单的饭菜，就轻轻松松地感动了本来挺难对付的客户，从而成功签约。这样的员工，老板怎么会不提拔重用呢？

有调查表明，在职场中的成功人士，91%以上都具备强烈的“结果意识”，他们做工作时总是能用最不平常的努力，做好最平常的事；用最低的成本，解决最棘手的问题。试想一下，在做具体工作时，如果

领导说一，你就干一，那么你不会失业，但永远无法给他留下深刻的印象，更不可能成为重点培养对象。

所以，出色与平庸的员工，最大的差别之一就是：前者总是能在危机来临之前，主动地想办法把问题解决掉，递上一个超乎领导期望的结果；后者办事则经常差强人意，应付了事。

在北京举办的“杰克·韦尔奇与中国企业领袖高峰论坛”上，中国的企业家曾这样问杰克·韦尔奇：“我们大家知道的都差不多，但为什么我们与你们的差距那么大？”杰克·韦尔奇的回答是：“你们知道了，但是我们做到了。”

韦尔奇说出了职场成功的真谛——结果证明一切！“知道”是一种认识，而“做到”是结果。为什么你和其他人一样工作，而其他的人却被提升？为什么你也在努力付出，却迟迟得不到赏识？原因就是提供的结果不同。

职场不会为“过程”感动，只会为“结果”喝彩。如果一个人总是抱怨在公司里只有苦劳而没有功劳，那么你就需要好好反思一下了：自己到底有没有做出公司期望我们做到的结果？公司不会因为你整天累死累活却没有结果，而给你奖励或者晋升的机会，因为只有结果才能给公司带来价值。

柯良军是亨克猛城公司的客户经理。有一次，柯良军负责陪同某运营商的主任等一行来考察，吃饭的时候，客户发现他对饭店周围的情况很熟悉，于是问他是不是经常到这里吃饭。柯良军的回答却出人意料，他说：“为了定这家饭店，我两天前特意提前过来，对周边的路况和饭店的环境都进行了实地考察，觉得满意之后，才定下来的。”

在考察结束的前一天，柯良军在早餐时向大家提议说：“今天是主任的生日，所以我希望晚上的时候请大家一起为主任庆祝生日。”客户一听，既感动又很吃惊，不禁问他：“我们只是第一次见面，你怎么知道今天是我的生日？”

柯良军笑着回答说：“我在换登机牌的时候，留意了每一个人的身份证，所以知道今天是您的生日。”当天晚上，柯良军为客户精心准备了一个生日晚会。

柯良军的行动深深打动了客户，从那以后，这家运营商成为了亨克猛城公司的忠实客户。柯良军获得了亨克猛城公司“金牌员工”的称号。

一般人待客，可能只会考虑饭店够不够档次，订好餐就可以了。那将是什么样的结果？现在的结果又是什么样？提供这样的终端服务，客户会不受感动吗？客户不会在乎你花费多少心血，他们只接受结果，结果就是你努力过的最好证明。如果柯良军同样付出但没有坚持到终端显示，他的付出也没有意义，所以要成功，一定要把理念执行到终端一刻不动摇。

我们不是忽略你为工作付出的努力，但更注重现实结果，因为结果就是效益，结果就是口碑！竞争时代，只有用功劳来体现苦劳的价值。没有结果，尽职尽责只是一纸空谈；没有结果，即使你付出了汗水，也会在职场竞争中败下阵来。

职场中人，心中时刻装着“结果意识”吧，忙碌没有价值，结果才是职场进步的“王道”，我们必须加强这种认识，在自己的头脑中树立“结果意识”。

[职场沟通宝典]

一个人在社会上，想在拓展事业的过程中受到他人的认同和器重，“实力”非常重要。以一般企业的求

才倾向来看，所谓的实力大致可以归纳为以下几点：

- 1.年轻。“年轻就是本钱”，年轻对企业来说就是可塑性大、精力旺盛、学习能力强。
- 2.专业才能。在本职工作上的专业知识比他人更深入、更广博。
- 3.经历。经历过哪些工作，上过哪些训练课程等。
- 4.成就。可以被肯定的成就有哪些？包括公司内、社会上或学术上的成就。
- 5.语言能力。精通外语，如英语、日语的说、写、听皆流畅无阻，而并非只是“略知”而已。

因此，一个人应该正确估计自己的实力，充分意识到自己的个人技能。当你做完这些后，你也许再也不会认为自己“仅是个XX”，或把自己的兴趣简单地定为“我喜欢与人打交道”。

名人对你说——

感情有着极大的鼓舞力量，因此，它是一切道德行为的重要前提。谁要是没有强烈的感情，它就不会具有强烈的志向，也就不能够热烈地把这个志向体现于事业之上。

——凯洛夫

人情是一种可以再生的资源

战国时代有个名叫中山的小国。有一次，中山国的国君设宴款待国内的名士。当时正巧羊肉羹不够了，无法让在场的人全都喝到。有一个没有喝到羊肉羹的人叫司马子期，此人怀恨在心，到楚国劝楚王攻打中山国。楚国是个强国，攻打中山国易如反掌。中山国被攻破，国君逃往国外。他逃走时发现有两个人手拿武器跟随他，便问：“你们来干什么？”

两个人回答：“从前有一个人曾因获得您赐予的一壶食物而免于饿死，我们就是他的儿子。父亲临死前嘱咐，中山有任何事变，我们都必须竭尽全力，甚至不惜以死报效国君。”

中山国君听后，感叹地说：“与不期众少，其于当厄；怨不期深浅，其于伤心。吾以一杯羊羹亡国，以一壶得士二人。”即给予不在于数量多少，而在于别人是否需要；施怨不在于深浅，而在于是否伤了别人的心。我因为一杯羊羹而亡国，却由于一壶食物而得到两位勇士。

这段话道出了人际沟通的微妙。一个人在充满竞争的社会中能不能站得住，行得通，吃得开，关键一点是看他储备或占有了多少人情。“有了人情好办事，没有人情事不成”，人情的重要性不言而喻，从这句谚语中可见一斑。

人情，是一种资源。人情可以从两个视角上理解：一是对别人的“情分”，二是别人对你的“情分”。你对别人的“情”施与多了，从对方的角度看，他就欠了你的“情”；如果别人与你趣味相投、感受相近，或者彼此关爱、相互体贴、相互慰藉，这样沟通多了，也就自然而然产生了“人情”。

人情是一种爱心，是一种义气，更是一种恩德，对每个人来说都是沉甸甸的。它积淀在人的心里，让人经久难忘，让人既有一种欣慰感，又有一种负疚感。而且对这笔人情债，一旦有了偿还的机会，便会毫不犹豫地回报给对方，好像除了讲义气，还了却了一桩心愿似的。在与同事的交往中重视情感因素，不断

增加感情的储蓄，才能亲密互惠。

金正才在一家外贸公司工作，最近，他拟就了一份业务报告书，想呈给主管以此展现一下自己。但他的报告书内容虽然很有价值，由于未能迎合主管的胃口，可能不会被接受。

中午吃过午饭，他便回到座位上冥思苦想，力求将报告书做得完美无缺，但绞尽脑汁仍然没有结果。是否呈上这份报告书呢？正在他忐忑不安、游移不定的时候，同事唐强走过来了。

唐强是部门里的业务骨干，了解情况后，便细致地看了金正才的报告书，然后中肯地告诉他，这份报告书条理较为分明，只可惜语气过于尖锐，如能稍加修改就完美了。金正才听了，豁然开朗，既感激唐强的真诚忠告，又感激他此时的关心。

后来，那份业务报告书顺利通过，金正才便把唐强帮助自己的这份人情深深地记在心里。

隔了几个月，唐强想申请购买一台电脑。以长远的眼光看，添置这台电脑会使办公室的运作更加顺利，然而，领导倡导节省经费不过是数星期之前的事情，所以唐强非常担心自己的申请能否获准。

这时，金正才动了脑筋，提醒唐强在申请书上注明：这台电脑将在与我们有业务往来的某某公司以最低价格购买。就是这画龙点睛的一句话，使得唐强的申请被顺利批准。

此后，他们二人成了办公室里的铁哥们儿，工作上谁遇到难题都互相为对方出谋划策，一次次渡过了难关。

其实，人在旅途，既需要别人的帮助，又需要帮助别人。从这个意义上说，帮人就是行善，被帮助的人就收到了一份人情。应该说，这是金正才善于建立和管理自己的人情账户所结下的人际善果。在这个世界上，若想活得出色，活得风光，就必须有一些能使自己成才、成器或成事的路子，包括生存、发财、升官的路子或者成就某一事业的路子。这些成就都不是能靠自己单枪匹马的力量硬闯出来的，必须借助他人的指导、引荐、支持或帮助才能找到方向，踏上征程。

从某种意义上说，这些路子都是别人给的，或者说是别人帮助开拓的。那么，天下之大，人事之繁，别人为什么要单给你路子？为什么乐意帮你开拓路子？人情使然，有了人情也便有了路子，人情大路子宽。

由此可见，同事平时在工作上互相关心、支持和帮助，无疑是重要的；但更重要的是当同事遇到困难、挫折或工作上出了漏洞，需要补救时，或者遇到难题拿不出主意时，新来的同事对情况不熟时，受到打击身陷逆境时，以及生活上遇到某些困难时等，需要你的关心、支持和帮助，这是你建立自己的人情账户的最佳时机。如果及时给予相应的支持和帮助，这是最有价值并最能产生“奇效”的。

#### [职场沟通宝典]

如果把同事的交往比喻成一本账，那么只有那些肯竭尽全力帮助别人的人，才能不断增加感情账户上的储蓄。如此一来，当你遇到困难，需要帮助的时候，就会得到同事投桃报李的友好援助。使用人情的几个原则是：

- 1.如果能不找人帮忙就尽量不找人帮忙，就好像银行存款，能不动用当然最好，宁可把还人情用在刀刃上。

- 2.弄清楚你和对方的情分如何，再决定是不是找他帮忙。

3.动用人情的次数要尽量少，以免提早把人情存款用光。

4.要有适度的回馈，也就是还人情。回馈有很多种，例如，主动去帮助对方，请吃饭，送礼物。总之，不要把人家帮你忙当成应该的，有提有存，再提还有。

5.就算对方曾欠你情，你也不可抱着讨人情的心态去要求对方帮忙，因为这有可能引起对方的不快。

6.斤斤计较的人，你们交情再深，也不可轻易找他帮忙，否则这人情债会像在地下钱庄借钱那般，让你吃不消。

名人对你说——

愚蠢庸俗、斤斤计较、贪图私利的人总是看到自以为吃亏的事情。

——马克思

别把“吃亏”当做洪水猛兽

生活中，估计没有几个人愿意吃亏。很多人也许认为，逆来顺受、甘于吃亏的人是个傻子。但事实未必如此，职场之中，能吃亏、善吃亏、会吃亏的人往往是最聪明的人，常常是职场江湖中最大的赢家。

为什么会这样呢？因为吃亏的人，所表现出来的“吃亏”往往只是一种表象，其深层次的内容则是此人所具备的顾全大局、心胸开阔、举重若轻等珍贵的品质。而这些品质无论是上司还是下属，不管是局内人还是局外人，都恰恰是大家所缺失、所推崇的。具备这些品质的人，想不成功都难，便宜自然会接二连三地找到他头上来。

从这个意义上来讲，吃亏就是赚便宜，是一种极富智慧和极具想象力的一种隐性投资。不过，在这样一个充满商业竞争的社会里，对一个渴望成功的职场新人来说，不去争，不去计较，满足老板的要求，甚至去欣赏同事的成功，心甘情愿地去吃亏、接受吃亏的现实，确实是件不容易的事。因为他们还缺乏足够的磨炼，对自己的劳动成果总是希望马上获得等值的回报。

徐菲菲是某商场化妆品组的一名营业员。她的团队最近正在参加一个化妆品品牌夏季推广会的比稿，她很努力，而且她对自己这一次的创意也很满意。她觉得这次是她在业内崭露头角的机会，所以，她和她的两个搭档加班加点，牺牲了好几个周末。可就在她通过一次次的比稿，快要把项目揽到手的时候，经理让她把这个项目给另一个同事来操作，理由是那个同事与客户的关系更好，揽到这个项目的把握性大一些。

经理让徐菲菲理解，为公司利益有时需要做些个人牺牲，吃点亏。眼看着自己的劳动成果被同事拿走，自己的美好前景化作了泡影，徐菲菲感到心里堵得慌：从小到大，她的长辈都这么教导她，为人要谦逊，为人要礼让，可她现在真不知道职场到底还要不要谦让，她怀疑，到了 21 世纪，谦让到底还是不是一种美德。为什么吃亏的偏偏是自己？徐菲菲为此心情很是郁闷。

你是不是也遇到过或正在遇到徐菲菲这样的苦恼？其实这很正常，要知道，现代企业的目标是在竞争中取胜，取得最大的效益。也就是说，你所在的企业，首要任务是把饼做大，其次才是内部如何分饼的问题。为了取得最大效益，企业领导人往往需要综合平衡，有时更要采取舍卒保帅的策略。当他们在取舍两难的时候，往往会让一些员工作出一些牺牲、吃一些亏。在这种情况下，就需要你用谦逊的美德和甘于吃

亏的心境来配合领导的决定，去理解领导、支持同事，把自己的私心杂念暂时搁置一边，以完成工作任务作为终极目标。

一分耕耘一分收获，要求获得回报是很正常的心理，但是，如果过分注重眼前利益和金钱上的东西，则有可能适得其反。当然，如果徐菲菲不将自己的作品拱手相让的话，她也有可能完成这个项目。但是，如果远离了团队，忤逆了经理的意思，那将来在商场里她就孤掌难鸣，很难有第二次的成功了，争来的这点蝇头小利又有什么意思？若是这样，表面上看、短期上看她是赢了，但放眼长远她却是彻头彻尾地败了。

在工作中，如果由于你的谦让，让团队获得了成功，老板心里肯定有数，同事对你也会更加钦佩。因此，你的个人形象得到了提高，你的个人品牌价值也会大大提高，这也就意味着你将来会比别人有更多的机会。如果总是斤斤计较地跟老板提加薪或奖金的事，一旦超出他的心理承受能力，他就会在感情上感到厌烦，对你产生反感。即使老板满足了你的要求，给你加了薪水或奖金，他也会在心里认为你这个人太功利，从此你在他的心里就留下了阴影。因此，在这种情况下，即使你认为自己应得到的是非常合理的，最好的办法也不是不加考虑去据“理”力争，而是让老板主动地奖赏你。因为即使勉强争到手了，对你也没什么好处，只会在老板那里留下一个坏印象，让你得不偿失。

所以，严格地讲，有时候你的吃亏并不是真正意义上的“牺牲”，而只是一种隐性投资。这种投资是可以回收的，而且比一般投资的回报率要高得多。所以有句这样的古语：吃亏是福。

#### [职场沟通宝典]

1.难得糊涂益身心。有些亏吃得难受，但你又何必自己苦自己，不妨装装糊涂，才有安然平顺的心情。

2.“吃亏”不光是一种境界，更是一种睿智。能够吃亏的人，往往是一生平安，幸福坦然。不能吃亏的人，在是非纷争中斤斤计较，局限在“不亏”的狭隘的自我思维中，这样会蒙蔽他的双眼，势必要遭受更大的灾难，最终失去的反而更多。

3.“吃亏”不但是一种胸怀、一种品质、一种风度，更是一种坦然、一种达观、一种超越。

4.吃得亏中亏，方得福外福；贪看无边月，失落手中珠。能吃亏是做人的一种境界，会吃亏是处事的一种睿智。

5.吃亏决不亏，惜福才有福。做人要能吃得亏，过于计较，得失心太重，反而会舍本逐末，丢掉应有的幸福。

6.真正有智慧的人，不在乎“装傻充愚”的表面性吃亏，而是看重实质性的“福利”。

# 职场沟通的八项注意

## 第二章

### 职场沟通的八项注意

所谓『归零心态』，就是对职场中人来说，不论是新人还是老人，面对新环境或新岗位，都要进行『清零处理』。

名人对你说——

木秀于林，风必摧之；堆出于岸，流必湍之；行高于人，众必非之。

——李康

勿过分张扬个性

有一只特立独行的猕猴，它非常喜欢表现自己，处处都要显得与众不同。有一天，吴王乘船在长江中游玩，登上猕猴山。原来聚在一起玩耍的猕猴看到吴王前呼后拥地来了，立即一哄而散，躲到森林中去了。

但这只“特别”的猕猴，想在吴王面前卖弄灵巧。它在地上得意地旋转，旋转够了，又纵身到树上，攀援腾荡。吴王看了不舒服，就展弓搭箭射它，它却能从容地拨开射来的利箭，又敏捷地把箭接住。但它并不清楚，这种炫耀对掌握天下生杀大权的君王来说是种侮辱。吴王脸都气红了，命令左右一齐动手，箭如风卷，猕猴无处逃脱，立即被射死。

吴王回头对随从说：“这灵猴炫耀自己的聪明，倚仗自己的敏捷傲视本王，以致丢了性命，这完全是它咎由自取！”

可悲的猕猴过于迷恋出头冒尖的感觉，一味张扬，表现自我，浑然不觉自己的行为是多么怪异、幼稚。它的目的达到了，的确引起了所有人甚至一位君王的注意，可惜这种注意带来的是负面看法和评价。这只猕猴成了众人反感、厌恶的对象，以致搭上了身家性命。

“与众不同”造成了它的悲剧命运，这不得不让我们引以为戒。回到现实中来，过分张扬而不懂收敛的个性，常会使你在职场中错失许多机会，甚至可能会处于孤立的地位。因此你应学会适时地低调谦让，用你的行动赢得一切。

曾几何时，个性已经成为独特、怪异的代名词，时下的种种媒体，包括图书、杂志、电视等也都在宣扬个性的重要性。殊不知，过度张扬个性有时候在不知不觉间伤害了别人，也会毁灭自己的前途。

佳宜是一个个性张扬的前卫女孩，她热爱无拘无束的生活方式，把平凡、规矩、条条框框视为死敌。

大学毕业后，她获得了一家合资企业的面试机会。当天，她的举止打扮令所有面试官目瞪口呆：露脐装、超短裙、冲天辫，手腕上一串数十个银手链——出门时母亲一再让她穿得“正常”点，她依然我行我素。

佳宜的专业能力和外语口语能力确实不俗，面试官最后和颜悦色地说：“你的条件很优秀，可以胜任这项工作。不过，我想提醒你，我们公司有着自己的企业文化。单说着装方面，就有一定的要求，不能太随便，更不允许暴露……”

佳宜立刻打断了他：“我的能力与我的衣着没有任何关系，这么穿我觉得最舒服。如果非要穿正装上班，我会连气都喘不上来！”

面试官被这么抢白还真是头一遭，他表情严肃起来，冷冷地说：“那么好吧，请你去能让你随心所欲的地方发展，我们公司不欢迎像你这么有个性的天才。”

张扬个性肯定要比压抑个性舒服。但是如果张扬个性仅仅是一种任性，仅仅是一种意气用事，甚至是

对自己的缺陷和陋习的一种放纵的话，那么，这样的张扬个性对你的前途肯定是没有好处的。不懂收敛的个性就这样让佳宜失去了一个难得的工作机会。

俗话说得好，“出头椽子总先烂”、“枪打出头鸟”。以卖弄、炫耀为爱好的人必将品尝自酿的苦果。“烦恼皆由强出头”，这个“强”，一指勉强，也就是说自己的能力还不够，却勉强去做某些事，固然有可能获得意外的成功，但这可能性实在太低，结果不但失败了，还会招来嘲笑和白眼。“强”的另外一个意思是指你的能力虽强，但外部环境、条件尚未成熟。大势不和，机会不来，此时出头，必将遭到别人的排挤和打压，仇恨的种子从此栽下。你我本一般，为何独露脸？所以，为了自己的生存安全，不要再处处表现；为了自己的成功与未来，别再卖弄不止。

大潮来时，大风起处，必须三思而后行。为了虚荣，平常人丢一点面子，受一点小辱，虽无伤元气，尚足可惜；豪杰英雄，不谙世情，草率行事，往风头上碰，未免遗憾终生。因此，请郑重告诫自己，喜欢怎么想没关系，关键是行为要和别人差不多。别做“强出头”的讨厌鬼。

如果你一定要逆流而行，神气活现地炫耀自己反传统的观念和怪异的行为方式，那么人们会认为你只是想哗众取宠，引起别人的注意，而且他们还会因此而轻视你。他们会找出一种方法惩罚你，因为你让他们觉得自己低人一等，不如你。过分“特立独行”是危险的，不妨让自己的行为与别人差不多，你将不会受到太多抵触。

如果你想成就一番事业，就应该把个性表现在创造性的才能中，尽可能与周围的人协调一些，这是一种成熟、明智的选择。

#### [职场沟通宝典]

在现实生活中，有许多人个性张扬，率性而为，结果往往是处处碰壁。张扬未必长久，低调未必短暂。对做人来说，还是低调些好。不显眼的花草少遭摧折，只有低调，才能心无旁骛，专注做好眼前的事，才能成就未来。

1.在姿态上要低调。懂得谦卑的人，必将得到人们的尊重。低调做人无论在职场、商场还是政治军事斗争中都是一种进可攻、退可守，看似平淡、实则高深的处世谋略。

2.在心态上要低调。当你取得成绩时，你要感谢他人、与人分享，这正好让他人吃下了一颗定心丸。如果你习惯了恃才傲物，看不起别人，那么总有一天你会独吞苦果！

3.在行为上要低调。过分的张扬自己，就会经受更多的风吹雨打，暴露在外的椽子自然要先腐烂。一个人在社会上，如果不合时宜地过分张扬、卖弄，那么不管多么优秀，都难免会遭到明枪暗箭的打击和攻击。

4.在言辞上要低调。要想在办公室中心情舒畅地工作，并与领导关系融洽，那就多注意你的言行。对于姿态上低调、工作上踏实的人，上司更愿意起用他们。如果你幸运的话，还很可能被上司意外地委以重任。

名人对你说——

一句没说出口的话还属于你，有如剑还在你的鞘中；话一出口，你的剑柄也就抓在了别人手里。

——安·比尔斯

## 别说这些消极话

生活在今天这样竞争激烈的社会，一个在职场中善于说话、善于沟通的人，必定能获得更多的合作与帮助。而有些人在与同事沟通时，却总是因为说话内容或方式的不当，影响了人际关系，从而影响到生活和工作。

比如，有的人在遭受挫折之后，心理承受能力不强，很容易被挫折击倒，产生悲观厌世的情绪，变成一个灰心丧气、长吁短叹的人，不但自己无精打采，还总是冒出莫名其妙的“胡话”来扫别人的兴，为自己的人际交往蒙上一层阴影。

杭立娟下岗后应聘到一家保险公司做市场推广。她非常珍惜这份工作，平时非常努力。一次，部门主管告诉她：某公司有意为员工买一份保险，现在正在研究险种，部门主管决定把这笔业务交给她来落实。接到任务后，杭立娟喜滋滋地来到了该公司，准备签单时，杭立娟无意中说：“保险是生命的保障，假如出现了天灾人祸可以帮你们渡过难关。”公司负责人听后心生反感，于是改口说买保险的事关系到每个员工的切身利益，他要“再考虑考虑”。就这样，杭立娟一语不慎，煮熟的鸭子飞了。

杭立娟追悔莫及，回到公司后，哭着向部门主管汇报了情况，还自责说：“我真没用，连话也说不好，天生就是受穷的命。”“我这么没用还活在世上干吗？不如死了算了……”尽管主管一再安慰她，但她仍然喃喃自语“不如死了算了”。主管心想，作为一名营销人员，心理素质这么差，怎么能行？没过多久，部门主管就寻了个理由，将她辞退了。

俗话说，胜败乃兵家常事。在工作中，谁都可能遇到挫折，关键要摆正心态，积极乐观地去应对。杭立娟遇到挫折，受到的打击固然沉重，但一味地表现出懦弱的样子，说出“不如死了算了”之类的胡话，很容易给领导、同事造成心理压力。从承担责任的角度看，哪一个单位也不喜欢聘用杭立娟这样心理承受能力差、遇点挫折便寻死觅活的人，杭立娟被辞退，也就理所当然了。

王爱丽和刘婷是通过公务员招考而同时进入市乡镇企业局工作的。两人都是学经济出身，但由于刘婷非常敬业，所以对政策以及业务的把握能力更胜一筹，常常受到局长的肯定。这使得王爱丽心里很不舒服。四个月後，刘婷被提升为规划部主任，这使王爱丽的心理更加失衡，妒火中烧的她，经常在背后跟同事说：“人家有漂亮脸蛋，哪个男领导不喜欢？”“昨天我在某咖啡馆看到刘婷和一个男的走出来，那男的有点像……”这些话很快就传到了局长耳中，王爱丽的形象在局长的心中一落千丈。由于她经常说刘婷的闲话，同事也认为她是个心胸狭窄的人，都渐渐疏远了她。最后，王爱丽形单影只，不久就辞职了。

嫉妒是对才能比自己强、境遇比自己顺、口碑比自己好的人产生的怨恨心理，是一种扭曲的恨，是一种心理失衡的表现。当一个人心中燃起嫉妒之火时，他的心态很容易通过一些言行流露出来，而这些表现，往往是害了别人也害了自己。

王爱丽业绩不如刘婷好，非但没有从自身找原因，加倍努力工作，反而心生嫉妒到处说人闲话，这样做只能让自己的人缘越来越差，人际关系越来越糟。在人际交往中，要以良好的心态参与竞争；即使竞争失利，也不能四处说人闲话，否则，只能是搬起石头砸自己的脚。

于菁菁是一名小学教师，工作负责，也很有耐心和爱心。最近，因为要评职称而更加卖力。评职称需要一些硬件，比如获奖证书，发表论文等等。正巧，学校有一个“区优秀教师”名额，这个荣誉对评职称很有帮助，于菁菁很想得到，而且还自认为这个荣誉非她莫属。但校领导经研究后，决定把这个名额留给再过几年就要退休的韩老师。于菁菁非常失望，觉得自己被领导忽视了，在学校可有可无。于是她怨声载道，

逢人便发牢骚：“都怪咱年纪轻、资历浅、没背景呀。”“我拼命地工作，学生成绩那么好，结果还落到这个地步。”“咱无钱无势呀……”久而久之，领导对她的印象大打折扣，同事们也认为她功利心太强，对她敬而远之。

人在职场，谁也不可能整天被光环笼罩着，事事心想事成，因为种种原因被人忽略或得到不公正待遇是常有的事。当一个人自认为受到冷落、被人忽视时，会感到委屈或愤怒，开始怨天尤人，而这些怨言不但会让自己的心境更加糟糕，也会影响其他人的心绪，可谓人际交往中的“腐蚀剂”。于菁菁梦寐以求的优秀教师名额没有得到，固然让人伤心，但逢人便说怨话，发牢骚，不仅于事无补，反而会把自已的形象和人际关系搞得更糟。

总之，在职场中，当你遇到前面所述的情况时，不说胡话、闲话、怨话，定能使你更容易被理解、被接纳、被帮助，人生之路会更通畅，个人生活也会更幸福。

### [职场沟通宝典]

与同事们交往离不开语言，但俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，表达方式不同，造成的后果也大不一样。在办公室说话要注意哪些呢？

1.不要人云亦云，要学会发出自己的声音。通常而言，领导赏识那些有独立思考和真知灼见的员工，而鹦鹉学舌、人云亦云的人通常不会被重视或重用。不管你在公司的职位如何、时间长短，你都应该发出自己的声音，敢于说出自己的想法。

2.勿把交谈当辩论。在办公室里说话，大家的意见不能够统一，但是对于那些原则性并不很强的问题，没有必要争得你死我活，如果一味好辩逞强，你的职场之路肯定不会顺畅。

3.别老是当众炫耀自己。如果你的业务能力很强，如果你的人缘很好，或者老板非常赏识你，你也应该保持谦虚的本色，不能过于张扬，四处炫耀，要知道，强中自有强中手，倘若哪天来了比你更出色的同事，那你一定会成为别人茶余饭后的谈资。

名人对你说——

美的真谛应该是和谐。这种和谐体现在人身上，就造就了人的美；表现在物上，就造就了物的美；融汇在环境中，就造就了环境的美。

——冰心

小人你得罪不起

对于古代官员来说，官场也是职场，皇帝就是老板。曾为大唐中兴立下赫赫战功的唐朝名将郭子仪，不仅在疆场征战上得心应手，而且在朝廷这个“职场”中也是八面玲珑，这完全得益于他“宁得罪君子，不得罪小人”的职场沟通智慧。

与郭子仪同朝为官的卢杞，生得相貌奇丑，脸形宽短，鼻子扁平，两个鼻孔朝天，眼睛小得出奇，很少招人待见，经常有人因看到他这副尊容而忍不住掩口失笑。但就是这样一个人，郭子仪却从不敢怠慢。

有一次，郭子仪卧病在床，卢杞闻讯前来探望。奴仆通报过后，郭子仪赶忙将左右姬妾遣退到后堂去，独自一人招呼客人。卢杞走后，姬妾们重新回到病榻前，对刚才的行为满腹狐疑：“曾有那么多官员来探

望您，您从不让我们回避，为什么这么面相丑陋的人来了，却让我们都躲起来呢，莫不是怕他惊吓了我们？”

郭子仪娓娓道来：“你们有所不知，此人面丑心恶，对别人的反应十分敏感，万一你们看到他忍不住失声发笑，可就惹恼了他，即使他嘴上不说什么，但心里一定会记恨，有朝一日他若得势，依他睚眦必报的性格，我们家族可就要遭殃了。”

果不其然，后来卢杞当了宰相，极尽报复之能事，把所有得罪过他的人统统加以陷害，唯独对郭子仪秋毫无犯，甚至还尊重有加。看来，郭子仪对卢杞这种小人做派是十分了解的，所以在与他打交道时便加倍小心。

郭子仪的精明老到之处，由此可见一斑。人上一百，形形色色。在职场江湖中混事的人可谓三教九流，谁能保证与你共事的人里没有邪恶之徒？所以，行走在职场江湖中，你不能不多长点心眼，即使有再多的不屑和不满，也不能当面表现出来。

须知，得罪一个为人光明磊落、胸襟宽广的君子事小，得罪气量极小、报复欲望奇强的恶人就事大了。因为那些邪恶的人可能会因为你的冒犯而怀恨在心，在今后的日子里，他将圆瞪双眼盯牢你，动用各种手段来算计你。也许你不怕他们的反击，也许在短时间内他们还奈何不了你。但恶人之所以为恶人，是因为他们始终躲在阴暗的地方，用阴险的手段从背后发动突然袭击，当你被打倒的时候也许你还没有察觉。

两年前，李木子跟肖柏敏一起应聘到 ERT 公司做市场营销工作。两个人同在一个部门，刚开始互相关照，取长补短，业绩进步很快。李木子比肖柏敏大两岁，而且以前有过相关的从业经验，便经常主动教给肖柏敏一些行之有效的工作方法，让肖柏敏很是感激，她也很快成长为了一名业务骨干。

不久，部门主管离职，李木子顺理成章地升职了，而肖柏敏还是一名普通的职员。一次，公司接手一项业务，负责筹办一个美国客户在北京的产品发布会。毕竟是自己升职以来部门所接受的第一项业务，李木子不敢怠慢，便将部门里业务能力最强的几位干将一起拉入项目小组里来，肖柏敏当然也是成员之一。

李木子摩拳擦掌，在准备来个漂亮的“亮相”的时候，却不曾想到，平时自己关爱有加的肖柏敏心理早就失衡了，她气得牙根痒痒：论业务能力，我并不比李木子差，我们俩一起来到公司，凭什么我屈居人后，成了为她卖命的下属？她想到这里，心里已经暗暗做了阴暗的打算。

万事俱备。在产品发布会举办前夜，李木子就发布会的细节问题又和客户谈了很久。因时间紧迫，客户要求李木子连夜随他们去酒店布置会场。客户就是上帝，李木子不敢怠慢，就随着客户赶往举办发布会的高级酒店。

肖柏敏等他们走后，便佯装关心地给李木子的男朋友打了电话：“李姐今晚有工作，跟美国客户去了豪门大酒店了，李姐平时工作一忙，就什么都顾不上了。我怕你担心，就告诉你一声，别着急，可能得忙一个晚上也不好说呢……”

李木子的男朋友闻听此言，越想越气恼，赶紧驱车闯进豪门大酒店，准备抓现行。可到那一看，完全不是那么回事。他们这才明白，原来是肖柏敏故意借关心的名义给她捣鬼，泄私愤。事情还远远没有结束，没过几天，公司又开始盛传谣言，说李木子的主管位置是通过某种不正当手段弄来的，至于那些客户就更不用说了。

那些鄙夷的眼光，那些意味深长的微笑，那些窃窃私语，让李木子觉得如芒在背，李木子出离愤怒了，她没想到这个她认为最值得信赖的姐妹竟然如此阴险。从此以后，她对肖柏敏冷若冰霜，肖柏敏也自感理亏，默默地递交了辞呈……

李木子没有看清肖柏敏的阴险本质，在升职问题上引发了她的嫉妒，结果遭到她的恶毒攻击，使双方在名誉和利益上损失惨重。其实，在职场中，我们难免会遭遇肖柏敏这样的恶人。他们道德卑下，手段无耻，但几乎所有的人又都畏恶人如洪水，如瘟疫，有时宁愿讨个胆小怕事的骂名，也一定要绕路而行，生怕招惹了横行无忌的恶人。

邪恶的人之所以不可得罪，其原因就在于他们内心深处强烈的报复欲望。他们的报复欲望已不仅仅是针对某一个人、某一件事，而是面向整个公众的一种心理倾向，这种倾向强化了他们对于妨碍其谋利者的打击力度。而同时他们在本质上又是胆小的，他们行为方式的不合理性、无道德性常常令自己担惊受怕，他们在对别人施以打击、报复之后，又时时害怕着别人对他们的报复。为了消除这种忧虑的根源和潜在的威胁，他们注定要连续不断地伤害别人，穷追至天涯海角也不轻易罢手。

我们一般人之所以怕得罪恶人，就是怕他打击报复，怕他在打击报复之后仍然像泼皮无赖一样纠缠不休、骚扰不止。一次不成，恶人很快就会酝酿出第二次、第三次，来得一定比第一次更阴险、更凶猛，你纵有三头六臂恐怕也抵挡不了这层出不穷的折腾。就算一时正气压倒了邪气，你还是很快会发现逃得了初一逃不了十五，最后不得不悲叹恶人实在得罪不起。

总之，人们确实是没有这般时间、这般口舌、这般心力去和这些小人死缠烂打，正如同偶尔看看摔跤比赛的观众最好别去跟专业摔跤师叫板一样，在想不出更好办法的情况下，还是尽量地躲避着、容忍着他们，尽量不要得罪他们吧。

#### [职场沟通宝典]

“一样米养百样人”，最令人受不了的，莫过于“小人”。这种人有事看热闹，没事穷搅和，有好处尽量占，得了便宜还卖乖。其实，你也可以试着对症下药，找出他们的弱点，或自我防范。

1. 冷漠以待。无论茶水间或上班时间的 MSN，总是有那群喜欢背后道人是非的小人，以制造、传播谣言为乐。最好的解决方式就是敬而远之，冷漠以待，对于探询与流言保持沉默。因为“清者自清，浊者自浊”，你响应的越少，他们可运用的素材也越少。

2. 划清界线。有一种小人喜欢打压别人突显自己的优越，这样强大的虚荣心其实来自深深的自卑，因为自己不够有信心，所以喜欢打击别人的信心。如果不幸与这样的人共事，你千万要记得划清界线，看透对方的傲慢其实来自深深的不安，不必受到太多影响。

3. 适当还击。初到一个新环境时，最常碰到的小人就是仗着自己的资历去欺负新人的“老鸟”。如果这样的小人会令你为难，除了忍气吞声，也该适时反击。不了解你的过去就贸然挑衅，是对方过于天真，因此，你可以一笑置之，也可以还以颜色。

名人对你说——

泰山不让土壤，故能成其大；河海不择细流，故能就其深。

——李斯

得饶人处且饶人

丙吉做汉宣帝的丞相时，以善待下属闻名。一次，丙吉外出，车夫喝得酩酊大醉，呕吐不止，把车上

的坐席都弄脏了，西曹主管痛骂车夫，并想辞退他，丙吉不同意，说：“日后，谁还敢收留他呢？”车夫非常感激，以后全心全意赶车，不再喝酒。

有一次外出的时候，车夫看见驿站的骑手带着红色和白色两个布袋，那是边疆传来的紧急文书。车夫猜想，边境肯定发生了紧急事情，于是到驿站打探，得知敌人已经攻入云中、代郡等地，于是立刻回来见丙吉，如实相告。

正在此时，汉宣帝召见丞相和御史大夫，询问边郡情况。丙吉胸有成竹，侃侃而谈，很快提出了可行的救援办法，汉宣帝赞赏丙吉“忧边思职”。

其他大臣对丙吉十分钦佩，丙吉说：“这是车夫偶然打探到的消息，使我提前有了准备。当初，他醉酒呕吐，弄脏我的车座，我原谅了他，所以，他对我更加忠心，我才有今天的举动。”

丙吉没有因为车夫的过失而惩罚他，“得饶人处且饶人”，并且想到车夫如果被辞退，日后的生活将难以为继，这让车夫感动不已。丙吉设身处地为别人着想，果真赢得了回报：得到车夫报来的军情后，提前做了准备，“胸有成竹”、“侃侃而谈”，得到了皇帝“忧边思职”的赞誉，以及同僚的钦佩。

“自出洞来无敌手，得饶人处且饶人。”如今，这句话已经成为人们处理人际关系的至理名言，指做事须留有余地，别人犯了错误不要一棍子把人打死，能饶恕的地方就尽量饶恕。然而，在职场中，我们常常会发现一些人一旦发现同事出了毛病、捅了娄子或拖了后腿，自己得了理，占了势，就气势汹汹，不可一世，一副吃人的样子，令人望而生畏。

要知道，一起工作的同事，特别是在同一部门、同一科室、负责同一项工作的同事，彼此有着紧密的关系，一个人的工作失误可能直接影响别人的工作业绩和收入，这时候造成失误的人心里一定非常难受，如果他的领导能将心比心，给他一些安慰：“没关系，我们看看什么环节出了问题，我们一起想想补救的措施。”这种与人为善的态度会使其感到安慰和温暖。

在创业信息咨询公司，乔军是一位从基层业务员做起、一步步走上经理岗位的中层领导。他有着丰富的工作经验，经营管理也非常出色，深得老总和同事的信任。

前不久，乔军手下的一位业务主管因为判断失误，错误地往铁矿石开采领域做了一笔投资，结果铁矿石开采权被政府冻结，使得公司蒙受了经济损失。乔军知道后，赶紧将情况汇报给老总，并表示这次投资他是知情的，而且经过他签字同意了，因此他也负有不可推卸的责任，并请求老总处罚。

按理说，下属的工作出现失误，作为部门领导的乔军也应负有领导责任。因此，在公司高层会议上，很多人建议撤去乔军的职务，乔军本人也觉得会被开除或降职。但奇怪的是，在接下来的会议中，老总做出了让大家吃惊的决定：将那位判断失误、投资失败的员工调离原岗位，宣布给予乔军通报批评的处罚，继续留任原来的职位。

乔军非常惊讶，表示一定会在以后的工作中更加努力。后来乔军工作非常出色，成了公司的高级总裁，为公司的发展作出了决定性的贡献。

俗话说，人非圣贤，孰能无过。只要工作着就不可避免会出现这样或那样的失误。如果你是领导，你的下属犯有同样类型的错误，你会如何处理呢？有没有乔军对下属、老总对乔军这种宽广的胸怀和得饶人处且饶人的智慧呢？

“得饶人处且饶人”，这是缓和与同事矛盾的最基本的原则。同事如果做错了一些小事，不必斤斤计较，

动辄责骂训斥只会把你们之间的关系弄僵。相反，对同事给予宽容，在得罪你的同事出现困难时，也要真诚地帮助他。“饶人”可以让对方更好地认识过错，实际上等于给对方提供了改过的机会，这种“润物细无声”的帮助、教育，我们何乐而不为呢？

“得饶人处且饶人”是一种宽容大度，是一种交际美德，是一种人生智慧。《增广贤文》有言：“饶人不是痴汉，痴汉不会饶人。”如此看来，得理不饶人就是一种愚昧、没有修养的表现了。在职场中，多给人台阶下，多放人过关，多与人为善，不争一日之短长，不争一言之褒贬。这样，我们才能拥有和谐的职场生态圈。

[职场沟通宝典]

宽容是人际关系的“粘合剂”和“润滑液”。宽容别人，其实就是宽容我们自己，因为我们在给了别人一个机会的同时，也是在给了自己一个机会。

1. 宽容别人，要有“健忘习惯”。谁都有难言的痛苦或伤疤，尤其是在职场之中，很少有人愿意主动示人。如果对同事耿耿于怀，使用揭伤疤的方式去对待同事，这是一种小肚鸡肠的行为，惹人反感。所以，对待同事诸多秘而不宣的事情，你还是害一下“健忘症”才好，忘记昨日的是非，忘记别人先前对自己的指责和谩骂，职场沟通才会有阳光，人际交往才会有欢乐。

2. 自我忍耐，是潇洒的宽容。“宽容是在荆棘丛中长出来的谷粒。”事事斤斤计较、患得患失，活得也累，难得人世走一遭，潇洒最重要。同事的批评、朋友的误解，过多的争辩和“反击”实不足取，唯有冷静、忍耐、谅解最重要。宽厚待人，容纳非议，你的职业天地自然会宽阔无边。

3. 宽容需要限度，不能无度。宽容，若斤斤计较，寸土必争，不善于体谅他人，势必会影响和阻碍职场沟通的顺利进行。别人若伤害了你，你给别人一次改过自新的机会，甚至一笑而过，这并不意味着你无原则地去忍让，对方可以不再承担应有的责任。要知道，任何人都需要为自己的行为负责，任何人都要承担自身行为所带来的后果。所以，你的宽容应是有节制的，如若不然，对方会一而再、再而三地犯错，既害了他，也容易给你带来不必要的麻烦。

名人对你说——

人生的每时每刻都是起点，成绩只能代表过去，明天要从零开始。

——爱默生

人在职场，要有“归零心态”

那一年，年轻帅气的小伙卫哲从上海外国语学院毕业后，应聘到了一家证券公司做总经理秘书。堂堂的名牌大学优秀毕业生，去做一名秘书，是不是屈才了？但卫哲却不这么想，他告诉自己：“以前的一切全都掀过了，摆在你面前的又是一张崭新的白纸。”

秘书工作很繁琐，但在许多极普通的事上，卫哲都要求自己尽力做到最好。比如文件的摆放，一般的秘书会按照时间顺序把文件放在老板的桌子上，他则会按照急缓程度来排序，并且尽量把内容有关联的文件放在一起。即使是在端茶送水这样的小事上，卫哲也揣摩出很多道道。比如，老板讲话讲得多，倒水就得勤快一些；什么时候只倒水不加茶叶，什么时候该带茶叶进去……

当他把这些细节都做好的时候，老板知道，让卫哲再做复印、倒水等工作，就是屈才了。很快，老板

提拔了他。卫哲 24 岁时，就出任了上海万国证券公司资产管理总部的副总经理。

当上副总经理后，卫哲总是问自己：“你真的有这个能力吗，比如财务管理？”为了提高自己的财务管理能力，后来卫哲去了普华永道会计师事务所，他主动提出：“我需要一个尽可能低的职位。”最后，他自己挑了一个“财务专员”的位子。

从“万国”的老总级人物，到在普华永道被将近 30 个人领导着，卫哲丝毫没有感到委屈，他反而很高兴，因为有相当于将近 30 个老师可以教他。同事都非常喜欢这个谦虚好学的年轻人，他不仅赢得了好人缘，而且从同事身上学到了许多他以前所不知道的东西。很快，他在普华永道脱颖而出，从一般的财务顾问到经理，再到总部高级经理.....

之后，年已不惑的卫哲又成为阿里巴巴网络有限公司执行董事兼首席执行官。作为中国最年轻的首席执行官之一，他的职场生涯，被无数白领尊为“卫氏职场史”，曾得到美国权威财经杂志《福布斯》的高度评价。

通过卫哲的故事，我们不难发现，他之所以用仅仅十多年时间就像坐火箭一般完成了“从士兵到将军”的职务升迁，跟他在职场中的“归零心态”不无关系。

所谓“归零心态”，就是对职场中人来说，不论是新人还是老人，面对新环境或新岗位，都要进行“清零处理”。就是说，不管你从前在多么牛的企业、取得了多么大的成绩，也不论是从什么名牌学校毕业、取得过什么荣誉，来到新岗位以后，都要从零开始，不能沉迷于过去的成就和骄傲中。

卫哲无论是在初入职场时，还是在跳槽到新公司时，总是能够带着“归零心态”，摆正自己的位置，以一颗平常心、谦恭心、进取心来工作，努力完成领导交付的每一项工作，或者把每一位同事当做自己的老师。如此一来，领导欣赏、同事喜欢，工作起来自然就干劲十足，业务能力自然会突飞猛进，想不升迁都难！

一位美国企业家针对比尔·盖茨的经历说过一句话：“学位是一段学习的墓志铭，辍学则是一段学习的开始。”实际上这就是讲的“归零心态”，一切从现在开始，从现在所面对的结果开始，过去再辉煌也已经过去。

人在职场，如果没有“归零心态”，将过去的荣誉和成绩变成包袱背在身上，又会是怎样一种结果呢？

某全国连锁性的大商场有位女士，多年来担任一类产品的采销主管，业务精干。这一年，公司出于全局考虑，将她调到另外一个部门。她的顶头上司采销总监是个与她比起来学历高但资历浅的人，她觉得自己资历很深，而且年龄比总监大，所以就很不服气。

暗地里，她经常对同事发牢骚说：“这总监太可恶了，下了这么多任务，不可能完成的。我在公司都干了多久了，没有功劳还有苦劳呢，他一个小孩，天天在我面前指手画脚的！”同事就好心劝她：“不能用苦劳去当功劳用，这样对工作是不利的。”不想她却回应道：“现在的商场不都这样吗？他不就是学历高嘛，又没经验，除了会派任务还会什么？”

就这样，这位采销主管不是脚踏实地地工作，而是常常明里暗里地说总监的坏话，或者故意给积极肯干的同事泼冷水，以此拆领导的台。时间一长，总监觉得她是个搅坏一锅粥的“死老鼠”，同事也认为她是个只会发牢骚的“破风箱”，搞得人际关系十分紧张。

结果可想而知，没出三个月，这位曾经“劳苦功高”的“功臣”便被人事部通知前去办理待岗手续.....

你看，缺少“归零心态”，一味地觉得自己劳苦功高，领导资历浅薄，这位采销主管抱着这样的心态，怎能把工作做好？又怎会赢得同事们的信任和尊敬？证明自己的价值靠什么？靠学历或者靠资历？不，这些都只能说明过去的成绩！

卫哲的成功与那位采销主管的失败，启示我们：身在职场，你可能是成绩优秀的名校毕业生，也可能是当年同老板一起打天下的元老；无论你是求职、跳槽、实习、试用，还是内部岗位调整，一旦当你和别人处在同一个起跑线上时，不要感觉任何不平衡，而是要面对新形势，对过去的成绩进行“清零处理”，具有一种从头开始的“归零心态”。要知道，每份工作都是从基层开始做起来的，只要平时脚踏实地、积极主动，迟早能受人赏识，千万不要好高骛远，“大事干不了，小事不愿干”！

有了“归零心态”，你的心态就会变得平和；心态平和，就能摆正自己的位置；位置摆正，就会营造一种融洽的人际氛围；人际融洽，就能使个人能力得到充分发挥；能力得到充分发挥，才有可能创造良好的业绩……因此，“归零心态”说到底是一种不断奋斗的精神，是一种勇于超越自我、成就新的事业的职业素养，是一味处理职场人际关系的“灵丹妙药”。这种心态不但决定了人与人、个人和组织的关系定位，而且在一定程度上也决定了个人的未来。

#### [职场沟通宝典]

在工作、生活中，任何事结束，无论成败，都不妨让它“归零”，以全新的姿态开始另一件事。如何“归零”呢？

1.摘下头顶冠，挥别昨天再出发。冠冕，是暂时的光辉，是永久的束缚。一个人只有摆脱了过去的束缚，才能不断迈步向前。昨天取得的成绩、荣誉，毕竟已经成为过去，让过去的有归于现在的零，不背任何包袱，轻装上路，到头来你才能得到更沉甸甸的收获。

2.倒掉杯中水，潜心接受新挑战。海尔集团首席执行官张瑞敏说：“我们主张产品零库存，同样主张成功零库存。”只有把成功忘掉，才能面对新的挑战。每个人掌握了一定的学识，有过一些成功的经历，就好比水杯中已经蓄了很多的水。而当你接受新的工作挑战时，能否成功，取决于你是否能倒空杯中的水，潜下心来从头做起。

3.关上身后门，换种方式去前进。人在职场，职业倦怠、激情丧失，似乎是永远也绕不开的话题，当感到一种难以摆脱的压抑和烦躁后，适当将现状归零，换种方式去前进，或许是种不错的选择。从某种意义上说，当一个人的发展遭遇某种瓶颈时，我们以“归零”的方式放弃从前，关上身后的那扇门，就会发现另一片美丽的后花园，找到另一番工作的激情和乐趣。

名人对你说——

势利之交，难以经远。

——诸葛亮

“顾上”，但不能忘了“顾下”

孟尝君是齐国的世袭贵族，天子将薛地封赐给他。而他是个胸怀抱负、喜好交友之人，常常仗义疏财，广揽天下贤达，最盛时，前来投奔他的门客竟然超过千人。

门客来自五湖四海，其中有一位名叫冯谖的，此人胸怀天下，行事另类。有一次，冯谖得知孟尝君封

地里的乡民有一些债务一直难以收回，便自告奋勇地要求到薛城为孟尝君收债。临行前，他问孟尝君：“我收完债后，用不用买些什么回来？”孟尝君未及深思，不经意地说：“你看我家缺少什么就买什么吧。”

后来，冯谖到了薛地，做了一个十分“唐突”的决定：他不但没有催逼百姓还债，还以孟尝君之名将契约全部销毁。老百姓额手相庆奔走相告。冯谖两手空空回去复命，孟尝君见他空手而归，很是奇怪，问他买了什么回来。冯谖说：“你说让‘买你家缺少的’，我考虑你家什么都不缺，唯一缺的是‘义’，我就为你买了‘义’。”

孟尝君很不高兴，心想这个冯谖，自作主张，不宜重用！一年后，齐王听信谗言，免去了孟尝君的相国职务。孟尝君只好灰溜溜地回到封地，令他始料不及的是，薛地百姓竟扶老携幼，夹道相迎。孟尝君这才悟到冯谖所提到的“义”的重要性。

顾上是求进之道，顾下则兼具求进与自保两种功能。冯谖的故事让我们领悟到，善于顾下也是一种职场沟通与生存的“捷径”。很多时候，注意顾下可以助你事业有成，获得上级的赏识，所以，历来有作为者，都很注意把“上得欢心，下得民心”巧妙地结合起来，从而使自己立于不败之地。“顾下”工作做得好了，即便一旦上级一时疏远你，你也可以凭借良好的群众关系，韬光养晦，以图东山再起，也不至于四面楚歌，腹背受敌，狼狽不堪。

下面是一个聪明人的例子，以供职场江湖之人学习、借鉴：

有一个小伙子才刚满 24 岁就已经是部门主管了，而且很有发展前途。每到各部门主管开会的时候，他都位列其中，一屋子的中老年人，越发地显得他朝气蓬勃、英气逼人。开会时，他总是先听，然后再三言两语地发表自己的意见，既中要害，又显得谦虚，更是令人叹服。

公司老总对他也是十分欣赏，对他的意见和建议十分重视。可是他对老总倒不显得那么亲近，而对老总的得力助手——级别不如自己的总经理秘书却出人意料地亲近。逢年过节，除了去老总那儿登门拜访外，总经理秘书那里也是必不可少的，且总要拎一点家乡的土特产。

大家很奇怪，老总明明是一个很难得的有魄力、知人善任的人，而那总经理秘书不过是一个本事不大、心眼不少的人，他为什么一个劲儿地对后者好呢？

于是，有亲密的朋友去问他，他说：“老总是个正人君子，用不着太多地顾虑和他的关系，只要你好好干，他对你就满意了。可是，那总经理秘书则不然，这种人虽然没多少业务方面的本事，但他的心都用在为人处世上，他不一定能给你起什么好作用，但如果在背后给你起点消极作用，你也吃不消呀。我之所以和他那么好，就是希望他不要在背后给我做点手脚，那就谢天谢地了。”

那总经理秘书对小伙子也很好，他经常向小伙子通报一些情况。两人处得还真不错。

中国古代的人生智慧，是讲究“直迂相济”的。所谓“直迂相济”，就是要把谋事的直接途径与间接途径结合起来相互补充，从而能够更有把握地获得事业的成功。下级欲同领导和谐相处，成为领导的心腹之人，也应该借鉴“直迂相济”的道理，把“顾上”与“顾下”结合起来。

顾上不顾下，乃是与领导相处的一大忌讳，也是处世哲学中的一种缺陷。这个小伙子很聪明，一般人都把注意力放在“一把手”的身上，光顾着讨好老总了，对比自己级别低的人却常常忽略掉了。但是总经理秘书虽然不是领导，却对很多事情都很了解，也有着不小的决策权和影响力，在一些问题上发挥举足轻重的作用；而且，如果他与一把手之间关系不错的話，你也可以靠在更强大的树下，你的前途就不言而喻了。

我们走起路来是不能只顾目标、不顾脚下的，如果我们只顾盯着自己的目标，不看脚下是否有些坑坑洼洼或者绊索陷阱，那么我们很容易摔跟头，不但最终到达不了目标，反而会使自己遍体鳞伤，鼻青脸肿。

既要与领导搞好关系，也要“顾下”。下级把顾上与顾下结合起来，才能做到真正的成功。只顾上，不顾下，会给你的工作带来很大的麻烦，实是失败之道。因此，聪明的人总是非常重视收买人心，打好自己的群众基础，既做到不忽视领导的权威，也不忽视群众的选票。记住，只有兼顾顾下，才能做到真正的顾上。

#### [职场沟通宝典]

人在职场，当你夹在上司和下属中间，如何做到既令上司满意、又使下属心服口服？

1.向下属阐述正确的观念。身为一名职场中人，应给自己建立一个健康的形象，第一步要做的就是：向下属阐述正确的观念。这些正确的观念包括：守时、高效及遵守规章制度。不光是言教，还需身体力行。

2.对下属诚恳亲切。做好本职工作，并不代表下属就会以你作为榜样，上行下效，达到完美配合。道理极简单，是人的尊严作祟：虽然明知上司指派的工作必须执行，但上司亲切的对待可以令自己感到被尊重；相反，面对口气强硬及态度冷漠的上司，总是感到有点尊严受损，干起事来不起劲。

3.对上司不卑不亢。对待上司毕恭毕敬是无可厚非的行为，但切忌乱吹乱捧、太过战战兢兢。作为下属，最不屑自己的上司向更高层的人物卑躬屈膝。一个人有没有情操，是看他如何对待卑微的人物，而不是从他奉承老板的行为中得知。

名人对你说——

爱是苛求的，因为苛求而短暂；友谊是宽容的，因为宽容而长久。

——周国平

苛求完美，反而会收获烦恼

萧何是汉高祖刘邦的重要谋臣，在安国家、抚百姓上是个不可多得的人才，颇得民心。当时关中百姓只知有萧何，不知有刘邦。萧何的一个门客提醒他说：“您不久将要被灭族了。您占据高位，功劳第一，是人臣之极，不可能再得到皇上的恩宠。可是自进入关中后，您得到了百姓的拥护，深得民心。现在您的威望居然盖过了皇上，我想他绝对不会坐视不理的。”

不久，南方少数民族起兵反汉，刘邦率军亲征，留吕后及萧何守关中。

萧何趁机强占民田、美宅，强夺他人妻女为婢妾，一时间，民怨沸腾，怨声载道。高祖凯旋还朝时，老百姓拦路控诉萧何。高祖心中有说不出的高兴，只是表面上斥责萧何说：“你自己去处理吧！”从此不再担心萧何会谋反了。

为什么刘邦会有这种想法呢？他的理论依据是：曾经完美得令人忌惮的萧何不过是个贪财好色的小人，这样的人有何德何能与他刘邦争夺天下呢？

在处理这个危机问题上，萧何表现出了他的高超智慧，故意犯错，为自己制造几条弱点，成功地打破

了“完美”神话，保住了一家大小的安全。

在职场江湖中，我们总能遇到事事追求尽善尽美、眼里容不得半点沙子的完美主义者。他们通常责任感很强，用高标准要求自己，追求细节，凡事过于认真。在这个强调细节成功的年代，表面看来，这些职场上的完美主义者没有错，但在现实生活中，却在无形之中给原本压力巨大的“工作族”增添了更多的困扰。

张国强最近准备创业，主要业务是通过电话营销进行招商。朋友给他提议：每个周末，让每个电话营销人员汇总本周内碰见的困难和问题，一并发送给他；然后由他进行统一整理、一一作答，给予标准答案，统一口径。

张国强深以为然，并立即落实，周日汇总上来所有困难和问题。结果，10天后，张国强还在为那些“困难和问题”忙碌着，因为他想将这些困难和问题的标准答案考虑周全、完美一些，这次答复后，后面就不用再修改了。结果，标准答案给出了一稿、二稿、三稿……一直没有定稿！他总觉得有些答案还不是很完善，存在缺陷，总想着完善。正是因为他一直拿不出定稿，致使电话营销人员的工作效率极其低下，张国强反倒挑过指瑕，怪罪起电话营销人员来，搞得大家心里都很郁闷，气氛很紧张。

没过多久，就有几位电话营销人员辞职不干了。可以说，他这次创业是出师不利。

朋友知道后，连忙和张国强联系，劝说他尽快将这些“标准答案”先行下发出去，“试行”也可以，因为时间不等人！况且，真要按照张国强的这种思路去做营销，问题就大了，因为每个星期，电话营销人员都会有困难和问题提出来，都是需要给予解答的，前面的问题没有解决，后面的问题又接踵而来，张国强即使有三头六臂，也是无能为力的。非但如此，朋友劝张国强不应过多地怪罪工作人员，尽找别人的不是，而应多从自身找原因。

可张国强不以为然，依然故我。没过多久，他开办的电话营销公司以失败而告终。

很显然，张国强是过于追求完美的人，不但对业务上的营销方案苛求完美，而且对待员工也是以完美的标准去要求。这样做，效率怎能不低下，员工怎能不撂挑子，雇佣关系怎能不紧张？创业失败是在所难免的了。

如果你细心留意一下职场中的人，就不难发现，在职场中过于苛求完美的人，其职场生涯未必会得到完美的结果。世界上根本没有完美的人，只是出于自己的好胜心或虚荣心，某些人总想让自己表现得十全十美，这其实是一种愚蠢的处世之道。

比其他人看上去更好往往是非常危险的，而所有的危险中最危险的就是看上去没有任何缺点。作为一个有才华的人，为了使得别人的嫉妒发生偏转，并且让自己显得更加富有人情味，平易近人，偶尔表现出自己的缺陷和缺点是聪明之举。

永远不要苛求完美。当你比所有人都更有光彩的时候，当所有人在你面前都抬不起头的时候，你离倒霉的日子也就不远了……要做到不露锋芒，既能有效地保护自我，又能充分发挥自己的才华，不仅要战胜盲目骄傲自大的病态心理，而且，如有必要，还需你很巧妙地、不露痕迹地在他人面前暴露某些无关痛痒的缺点，出点小洋相，表明自己并不是一个高高在上、十全十美的“完人”。这样才可能使人在与你交往时松了一口气，不与你为敌，也才能躲过心理阴暗之人射来的明枪暗箭。

[职场沟通宝典]

人上一百，形形色色。生活，不是真空，当然就有各种各样的情况出现。每个人由于生活的背景、经历、知识及经验积累的不同，往往就会形成个体性格之间的差异。既然有差异，那我们就要正视这种差异，不要一味地苛求别人按照你的意志来生活。

1.不要与人为难。交际中务必以友善的态度与人交往。只有友善的行为才能赢得同事的尊重，有意的为难、恶意的刁难只能破坏你在同事心目中的形象。

2.不要过于苛求。在交际中，不要用苛求的眼光来看待别人，也不能以自己的标准来要求别人，而要学会用放大镜去看别人的长处和优点，如此，就不会导致吹毛求疵的苛刻行为出现，自然人缘会更好，朋友会更多。

3.不要不依不饶。要培养自己在工作中宽容大度的气质，对不是原则性的事情不要斤斤计较，对那些在无意识中做了错事的人要给予谅解，时刻都应记住一句古训：得饶人处且饶人。

名人对你说——

我未曾见过一个早起、勤奋、谨慎、诚实的人抱怨命运不好；良好的品格，优良的习惯，坚强的意志，是不会被假设的所谓的命运击败的。

——富兰克林

别让抱怨毁了你的职业生涯

有位伟人曾说：“有所作为是生活中的最高境界。而抱怨则是无所作为，是逃避责任，是放弃义务，是自甘沉沦。”人在职场，无论我们遭遇什么境况，一旦停留于喋喋不休的抱怨，那么事情注定会于事无补，甚至还会弄得更糟，而这绝对不是我们的初衷。

无度的抱怨可能会导致一个人对企业失去忠诚，陷在一种无法自拔的低迷情绪中。因为抱怨，一个人可能会抵不住其他机会的诱惑，或者不能承受企业暂时的困境而消极对抗或者另谋出路。

比如一个技术人员，刚到一个小工厂，在发展的初期，不可避免地会遇到战略不清晰、管理混乱、老板经常变换思路等问题，这时候他抱怨：你是请我来干事业的，不是来看你们变来变去的。他认为这样的企业和老板不值得为之效力，准备跳槽。其实那个抱怨的员工可能不明白，这是很多小工厂必须渡过的一道难关。而一个员工在这种时候不仅要做事，还要学会应对各种可能的突发事件，并且与老板共渡难关。

大学毕业后不久，孙强如愿以偿地应聘到一家机电公司上班。但他第一个月却迟到了四次，领导找他谈话：“年轻人要有朝气，有表率意识！迟到会让其他人对你的印象不好，也不利于公司制度的推行。”

孙强听后虽然承认了错误，可在私下里却几次抱怨单位上班时间安排不合理。

因为办公室其他人的年龄都比较大，平时饮水机换水、下楼买午餐等工作都交给了孙强。他觉得这是对他的轻视，去找领导抱怨。以后再也没有人让他帮忙换水、买午餐，同样大家对他也敬而远之了。

毕竟是刚毕业的孩子，有些小毛病也可以容忍。但有一件事情却让经理对他彻底失去了信心：一次公司销售一批货，由于时间紧迫，经理急着给所有员工打电话让他们都来帮助搬运。孙强最后一个从楼上下来，看见汗流浹背的经理，说：“又没提加班费的事，这样累的活谁愿意干……”第二天，他就被辞退了。

著名管理学家王育琨曾经一针见血地指出：“有的人一遇到难题，往往不是考虑怎么应对困难和危机，而是先开始抱怨：我凭什么呀？我图什么呀？我招谁惹谁了呀？这三句话，代表了通常人的心理：出了问题全是别人的。遇到问题，我们习惯于推给别人了事，就是不愿意努力去改变现状。我们的工作看上去困难如山，看上去危难会将我们吞没。原来，不是我们的困难如山，而是我们的心智有残疾！”

员工应该视企业利益高于自己，在企业需要的时候没有怨言地去执行。而上面的故事中，孙强却是用自己的价值观来衡量企业的制度，从主观出发，对自己的“得”与“失”看得很重，所以就抱怨不断。抱怨会降低他的工作热情，影响同事间的关系，最终只能是被辞退的命运。

实际上，被你抱怨的事情，只要你端正态度去做，就会产生积极的结果。

一个大学刚毕业的女孩，被分配到一家报社，本以为自己可以一进去就当记者，但万万没有想到，领导让她做的工作居然是到通联部抄信封！

“抄信封这种工作，只要是会写字的都能干，我大学苦读四年难道就是为了干这种工作吗？领导也太瞧不起人了！”换了一般人，没准就会这么抱怨，甚至干脆辞职不干了。刚开始的时候，女孩也有点儿想不通，但她又想：既然领导这么安排，肯定有他的考虑，或许这份工作正好缺人。抱着这样的心理，她没有抱怨，而是认真地把领导交待的工作做好。

三个月后，她一个人就能完成三个人的工作量。她的表现被领导看在眼里，觉得这个女孩不错，别人不屑一顾的工作都能做得如此出色，如果给她更重要的位置，一定可以做得更好。于是，领导重新安排了她的工作，从此以后，她先后担任了文摘版、理论版和副刊的编辑……

这个把毫不起眼的工作做得极为出色的女孩就是后来红透中国的著名主持人——王小丫。

对刚刚进入职场的人来说有两大不足：经验不足、能力还没有被认可。分派给技术含量低的工作理所当然。这样的工作往往与我们的期望有着巨大的落差，但它也是你在领导面前展示自己的一个平台。王小丫就是用这样的积极心态战胜了抱怨，从而一步一步实现了人生的成长。

很多情况下，老板需要的是员工提出建设性的好意见而不是经常性的抱怨。如果员工能够从老板的角度为其着想，并且以老板能够接受的方式提出建议，老板应该是非常欢迎的。一个员工如果有忠诚、敬业并且毫不抱怨的精神，就一定会被信任并委以重任，即使你受雇于他人，也同样能够成就自己的事业。

所以，有一点你必须要知道：抱怨于事无补，并且只会让事情变得更糟。那些喜欢终日抱怨的人，即使独立创业，也没有办法改变这种恶习，更不会获得成功。如果你还有时间进行抱怨，那么你就有时间把工作做得更好；如果你已觉得抱怨无济于事，你就应该去寻找克服困难、改变环境的办法；如果你认为抱怨是一种坏习惯，你就应该化抱怨为抱负，变怨气为志气。

职场是实现人生意义的地方，当困难出现的时候，请放下抱怨，积极面对，为你理想的生活奋斗才是对自己人生负责的态度。

[职场沟通宝典]

怎么能不抱怨，怎么能快乐？其实，日常生活中保持良好心情的“砝码”就在你的手中：

1.学会淡泊。生活中有的人把名利看得很重。得陇望蜀，欲壑难填，财迷心窍，官瘾十足。不要那么斤斤计较，否则，容易导致心理失衡。有的人为了名利，不择手段，一旦个人目的没达到，或者耿耿于怀，疑窦丛生；或者心事重重，一蹶不振，到头来坏的是自己的心境，毁的是自身的前途，实在不划算！

2.转移情绪。职场的道路并不平坦，难免有挫折和失误，也少不了烦恼和苦闷。当你在职场中遇到了困惑、迷茫、难堪、窘境等等时，不要沉郁其中，应迅速把注意力转移到别的方面去，比如暂时离开一下现场，换个环境，或者参加一些文体活动等做法，会很快帮你把原来的不良情绪冲淡。

3.向人倾诉。职场离不开沟通，人际交往少不了倾诉。心情不愉快？那就找个知心或信任的人说出来吧。心里不快却闷着不说会闷出病来的，把心中的苦处能和盘倒给知心人并能得到安慰甚至计谋的人，心胸自然会像打开了一扇门一样明朗。

# 与上司和睦相处有方法

## 第三章

### 与上司和睦相处有方法

作为下属，应对自己的职务、职权、职责负责，在任何情况下，先做好自己的本职工作，到位而不越位。

名人对你说——

欲宣扬你的一切，不必用你的言语，要用你的本来面目。

——卢梭

做上司的左膀右臂

人是一种感性的生灵，一个重要特征就是重视“关系”，也就是感情联络。在职场中，作为上司，“任人唯亲”的现象是较普遍的。这个“亲”就是指诸如秘书、司机、老乡、亲属、亲信、老同学、老战友、老部下等与之感情较深的人，他们常常会成为上司的左膀右臂，占尽先机，吃尽甜头。

在职场中，资深员工都会告诫“职场新鲜人”：要努力，更要会沟通、搞关系。意思是说，与领导建立良好的关系并获得赏识，工作起来就会比较顺水顺风。可有的人偏偏认为与领导搞好关系是走旁门左道，只有拿出好的业绩才是真本事，便“闷头大发财”。这种观念值得商榷。

唐畅进入环宇公司三年来，工作兢兢业业，勤勤恳恳，凭着她吃苦耐劳的精神，总是能够出色地完成公司交给她的任务，成为大家公认的业务骨干。可唐畅哪里都好，就是与自己的顶头上司不对付。

她的顶头上司老徐是个职场老油条，凭着多年的行业积累，在主管的职位上坐得四平八稳，甚至利用上班时间炒起了股票。这让性情耿直的唐畅看了很不顺眼。再说，接触的时间长了，老徐的一些缺点也在唐畅面前暴露无遗，比如气量狭小，爱在女同事面前讲黄段子，等等。这些毛病都让唐畅对她的上司产生了鄙薄之意，因此在平时的工作中，唐畅对老徐能躲则躲，甚至私下里对老徐牢骚满腹。

唐畅的这种心思自然而然地流露到她的日常表现上，老徐看在眼里记在心上，在工作中自然认为唐畅虽然业务能力强，但清高孤傲，不尊重领导，久而久之，便有“壮士断臂”之心、将唐畅扫地出门之意。

这不，年底公司准备给每位员工续签合同，业务骨干唐畅却在大家惊愕的表情中接到了公司人事部门“不予续签劳动合同”的通知。黯然神伤之余，唐畅很快便找到了问题的症结所在，经过深入反思后，她在自己的博客中这样总结道：在公司里，与领导处好关系比做什么工作都重要。

是呀，作为一名员工，在部门里唯一有资格对你进行综合评判的，便是你的顶头上司。你的业务能力再强、销售业绩再高，如果与上司之间缺少融洽的关系，甚至处于对峙状态，时间久了上司也会从“团队建设”、“是否安心本职工作”等其他方面挑出毛病，让你无法安心工作。换句话说，如果你既不属于上司的嫡系人马，又与上司关系紧张，即使像老黄牛一样勤恳，也难以成为上司的左膀右臂，你的综合评估恐怕也不会好到哪儿去！

在职场上混饭吃，你要想成为上司的左膀右臂，就必须和上司全面地接触，甚至学会利用和创造各种各样的机会。只有经常有意无意地亲近上司，让他记住你，了解你的意见和想法，你才有可能收获意外的惊喜。与上司多接触，绝非拍马屁、捧臭脚那么简单庸俗，其中的分寸奥妙需要你智慧头脑的积极参与。

因业务发展需要，H图书公司的编辑中心新招了五六个刚毕业的年轻人。为表达对这批“新鲜血液”的厚望和鼓励，他们的顶头上司白主编决定宴请他们。酒店离公司不远，新人们三三两两结伴而行，唯独将比他们年长二十几岁的白主编抛在了一边。也许他们觉得自己都是小字辈，跟白主编难有共同话题；也许他们觉得白主编是自己的上司，由于敬畏之心而自然地产生了距离感，所以几个人都跟在白主编后面十几米远。

新来的乔启琪看在眼里，不免替白主编尴尬。怎么办才好呢？于是，在进入酒店落座之前，乔启琪借故先去了趟洗手间。回来一看，果然不出她所料，白主编坐在中间位置上，他两旁的座位都是空着的，而其他几位同事都隔着白主编坐着，或谨口慎言，或局促不安。看见白主编强挤出笑容的样子，乔启琪赶紧说：“咱们都往一起凑凑吧，显得热闹！”说完，便很自然地坐在了白主编身旁的空位上，并对白主编投来的赞许目光报以会心一笑。

乔启琪的做法巧妙而自然，很好地缓解了陌生环境下出现的尴尬气氛。可惜的是其他几位新编辑，本来这次白主编就是想和他们亲近一下，交流一下，谁想他们却辜负了上司的美意，把他晾在一边。

那次晚宴，乔启琪给白主编留下了非常好的印象，觉得她是个可塑之才。在今后的工作中从选题策划到作者资源再到市场营销，白主编都对乔启琪知无不言、言无不尽。乔启琪的业务能力自然得到了大幅提升，在同批进来的同事中脱颖而出。

俗话说：做事不看东，累死也无功。在职场中，要是没有领导尤其是顶头上司的赞赏和支持，你就算拼死拼活地干，要想超越上面层层“屏障”，也实在是太难、太慢了。所以，我们在不断地提高自身的业务能力的同时，也要时刻寻找并抓住与上司接近的机会，激活你的人脉，让上司很好地、全面地认识你，对

你产生好感、信任，乃至依赖，有朝一日，你成为上司的左膀右臂了，那么你在职场中生存得如鱼得水的日子就不远了！

请一定记住，上司也是人，也需要被人尊重和重视。而那些见到上司就像老鼠见到猫，总想绕道走，对待上司就像对待自己的天敌那样的人，只会与机会擦肩而过，迟早会被上司逐出视野之外。

#### [职场沟通宝典]

在职场上混饭吃，你要想拉近与领导的距离，就必须和领导全面地接触，这就要求你学会利用和创造各种各样的机会。

1.主动争取，抓住机会。一个不能主动为自己争取机会的人，即使哪一天幸运降临得以提升，在具体工作中也会墨守成规难成大事。好运气并不是凭空而降的，有时候是靠自己的努力争取而来的，馅饼不会自动掉到你的碗里，而是靠你自己的主动争取而来。

2.消除顾虑，与上司“偶遇”。因为自卑心和恐惧心理作祟，许多人并不愿意跟上司有工作之外的更多相处，甚至怕别人看到说自己在拍马屁，善于钻营。其实不然，持重的老板都很愿意给员工留下一个和蔼可亲的印象的，他也希望员工对他亲近相随，敬意有加。既然如此，何必矜持、拘谨无措呢？放下你的顾虑，创造一些与上司单独相处的机会吧，哪怕是你刻意设计的一次“偶遇”。

总之，与上司联络感情的机会很多，关键在于你愿不愿意争取、抓住，每一种机会都可以加深与领导的感情。

名人对你说——

强辩者饰非，谦恭者无争。

——林逋

不要跟上司抢风头

富凯是法国国王路易十四的财政大臣。他是个生性爱挥霍的人，生活中经常充斥着奢华的宴会、漂亮的女人以及笙歌燕舞。富凯精明干练，是国王不可或缺的大臣，因此在首相马萨林去世时，他满心以为自己会被任命为继任者，没想到国王竟决定废掉首相的职位。

富凯怀疑自己已失宠，因此他决定策划一场前所未有、场面壮观的宴会来讨国王欢心。当时欧洲最显赫的贵族以及最伟大的学者都参加了这场盛大的宴会，宴会上的珍馐佳肴令客人们大开眼界，莫里哀甚至为了这次盛会写了一出剧本，并亲自表演。

宴会一直延续到深夜，宾主尽欢，所有人都认为这是最令人赞叹的盛事。然而，这次空前盛大、豪华的宴会并没有达到富凯的预期目的，他不但没有得到期望中的升职，反而在第二天一早就被国王下令逮捕了。

不久，富凯被以侵占国家财富的罪名囚禁，在一所与世隔绝的监牢里度过了人生最后的时光。

他为什么会有这样的结局？很简单，因为国王傲慢自负，他希望自己永远是众人瞩目的焦点，永远凌驾于臣民之上，自然无法容忍别人在任何方面超越自己，掩盖了自己的王者光芒。然而天真的富凯却抢尽了主子的风头，用这种方式向国王示好，无异于自取灭亡。

“花花轿子人抬人。”身处职场之中，争强好胜，努力表现自己本没什么错，但如果你两眼一抹黑地去抢上司的风头就太不明智了。因为上司之所以成为上司，自有他的过人之处。在付出了数不清的辛苦和艰难之后，会有一种无论在任何场合都想做主角的欲望，所以，若有表现或出风头的机会和场合，请不要忘了将上司推到前面。

有些下属不懂得迎合上司的这种微妙心理，有意地抢了上司的风头，结果是自己露脸了，上司的脸色却难看了。

张谦和蒲松文都是财政局刘局长的秘书，两人一个毕业于吉林大学，一个则来自东北大学，都写得一手好文章，才能不相上下。但是几年下来，张谦不但成了局长手下的红人，而且扶摇直上，升任秘书科科长。蒲松文则依然是个头顶平平的普通秘书。

为什么会出现这种结果呢？究其原因，是在某些时候两个人在处理与局长的关系时，做法截然不同：蒲松文很善于领会领导的意思，写出的稿子往往是一锤定音，领导挑不出什么毛病来；而张谦则显得似乎有些“笨拙低效”，每次初稿总是有些不尽如人意的地方，但经领导一点拨，立刻就能被他改得漂漂亮亮，做到二稿通过。

几年后，张谦被局长重用，高升一步了。于是，便有人问他其中的奥妙。张谦微笑作答，一语道破天机：“如果你的水平、才能与领导一样高，甚至比领导还高明，那还要领导干什么？”

常言道：“伴君如伴虎。”跟在领导身边的人，确实是不容易的。反应迟钝，不能随机应变，会被认为是无用；而处处显得光芒四射、高人一筹，又会引起领导的忌恨。而张谦正是利用以退为进之法，主动贬抑自己来突出领导的高明，把写好文章之功推给领导，从而使领导获得了某种心理上的满足感和成就感，进而使自己获得晋升和成功。

明智的下属，应懂得如何适时地把自己的功劳归于上司，永远不要让你的光芒遮盖了你的上司，也就是切勿冒犯上司，不抢上司的风头，让那些位居于你之上的上司时刻有一种优越感，感觉自己高人一等。

虽然这样做会有委屈自己和逢迎拍马之嫌，但这就是职场，谁让你是下属而他是上司呢？做上司当然要光彩夺目，而下属相比之下自然应暗淡些。如果不是如此，那上司自然容不下你，因为这会引起上司们的恐惧和不安。你要想办法让你的上司看起来比他们本身要高明得多，不让上司觉得你对他是有威胁的，能够做到这些，你自然就能够获得职位的提升。

切记，如果你想要取悦他们，或者要给他们留下深刻的印象，那么你千万不能表现过头，炫耀自己的才能往往会适得其反。

#### [职场沟通宝典]

与上司相处，不管是何种性格的上司，都必须做到以下几点：

- 1.少说话，多做事。

2.要让他充分地信任你。这个充分的信任是建立在充分交流的基础上的，目的是你要了解他，同时也要让他充分了解你。

3.当上司表达出与你不相同的意见时，你得仔细倾听。

4.不管做什么事情都需要作汇报，最好能写个短小而又精悍的书面报告，如果不方便，可以用其他方式汇报。但请记住，书面优于口头，面谈优于电话。

5.千万别得罪领导。不管何种情况下，千万别得罪上司，除非你早已有了更高的去处。

6.不管什么情况下，即使是你的见解被上司采纳，你也千万不能到处嚷嚷说这些本来是你的想法。请记住，所有的想法最终成为上司的决定，一切都是以他的名义发出的。所以，你的目的实际上已达到了，千万不能因此而愤愤不平。

名人对你说——

每件东西都有自己的位置，每件东西都应在自己的位置上。

——塞?斯迈尔斯

到位，千万不要越位

大家也许都读过《三国演义》，对“杨修之死”的典故相信也是耳熟能详——

杨修在曹操麾下任主簿，他常常自作聪明。比如，公元 219 年，曹操举兵攻打汉中，由于马超英勇抗拒，数战不捷，想撤退，又怕蜀兵耻笑，进退两难，夏侯惇入帐请令时他随口定下了“鸡肋”为夜间行动口号。杨修知道后，便叫随行军士收拾行装，准备归程，并自以为是地解释：“鸡肋者，食之无肉，弃之有味。魏王必班师，所以先收拾行装，免得临行慌乱。”

他分析得有鼻子有眼的，自以为聪明，却触怒了曹操，被曹操以“谣言惑众，扰乱军心”为由处死。

杨修之死，有人认为曹操是嫉贤妒能、心胸狭窄所致。但反过来想想，杨修的死难道不跟他自作聪明有关？他越俎代庖，将曹操沉吟间道出的“鸡肋”理解为曹操即将撤兵的信号，并自作主张地号令部队收拾行装准备撤退，这些“越位”的做法怎能不给他带来杀身之祸？

在职场里，也有类似于杨修的一些员工，他们总认为自己的判断是正确的、见识是广博的，便爱自以为是；总认为自己的做法比谁的都好，遇事便自作主张，越级、越位、越权处理工作中的事情，结果惹人烦、遭人怨，落个胆大包天、自作聪明的坏名声，于人于己都没有什么好结果。

现在职场中流行着这样一句话：上司天天干基层，员工天天谈战略。这句话，有一点极端，但是很有代表性。什么叫“员工天天谈战略”？员工整天在考虑部门工作应该怎么规划，公司前景如何规划，我们的产品和技术方面如何提高，我们的战略应该怎么调整。我们并不反对员工考虑这些问题，只是必须设置一个前提：先做好自己的本职工作。

在职场中，每个人都会有单位分配给自己的一个位置，单位对于组织层次的划分是清晰的，不同的人处于不同的组织层次，相对应的职能也有所区别。对于自己所处的这个角色，第一要求是明确自己的职能和所需技能，对自己有一个清晰的认识。这就要求你兢兢业业地守好、做好属于你这个位置所应该做的一切事情。这就叫职责上的到位。

然而总是有一些人激情四射，喜欢做些越位的事情，做些本不属于你职责范围的事。当然这个问题需要一分为二地看，但越上级的位，通常情况下不会有你什么好果子吃。作为下属，用四个字来概括你的定位就是：贯彻执行。贯彻的是上司的思想，执行的是上司的决策，在贯彻执行的过程中接受上司的考核。和上司相处，你是他的下属，当然必须尽己所能助他一臂之力，但是，请不要忘记自己“参谋”的身份，切莫自作主张，喧宾夺主。

一次，销售经理张友奇带黄刚出差谈生意，因为客户代表邵一鸣是黄刚的大学同学，张经理希望黄刚能以这层关系为突破口，搞好公关。黄刚确实很快就和老同学热乎起来，不仅给他详细地介绍了公司的产品，还天南海北地聊起来。然而，在谈到一些合同细节时，黄刚完全没有征询李经理的意见，最后，竟然自己拍了板，商定了合同，让坐在一旁的李经理很尴尬。

用餐时，黄刚又自作主张点了满满一桌菜，和邵一鸣继续神聊，把张经理撂在一边。看到满桌的菜肴剩下大半，餐费大大超过预算，张友奇心里更加不满意。回公司的路上，黄刚得意地问张友奇：“张经理，我这次表现还可以吧？”

张友奇冷冷道：“嗯，不错，给我留下了深刻的印象！”令黄刚意想不到的是，从此以后，他再也没有出差的机会了，彻底被张友奇给雪藏起来了！

虽然在这次谈判中，黄刚起到了重要的作用，然而，他却忘了职场上的规矩，凡事都自作主张，根本没把上司当回事，这样做，如何能得到上司的信任呢？因此，在与上司相处的过程中，大到与客户谈判、日程安排，小到出去买水、确定住宿标准，都应该明确自己的职责，先听听上司的意见，以免出现不合时宜的言行，最佳做法是当好“参谋”，提出建议，说明理由，把最终的决定权交给上司，切莫自作主张。

每个单位都像一部复杂而精密的机器，每一个部件都在固定的位置发挥着不同的作用，以保障整部机器的正常运转。作为下属，应对自己的职务、职权、职责负责，在任何情况下，先做好自己的本职工作，到位而不越位。

到位而不越位讲的是“度”的问题。有的员工长期在上司身边工作，深得上司的信任，就产生错觉，以为深受重用就消除了与上司之间的界线，从而不自觉地站在上司的位置上，替上司做起主来。虽然你的出发点是好的，是为上司分忧，也是为了维护公司的利益，但即使你做对了，上司心里也不会舒服，因为做决定的应该是他。所以，在工作中，无论你与上司的关系多么亲密，无论你的看法多么正确，也不要逾越与上司之间的界线。

然而有一部分人为了突出自己，老是喜欢搞越级活动，这些人大都对自己的顶头上司不信任或者不服气。这样做的后果是严重损害了与上司之间的感情，给自己的日常工作，甚至以后的晋升制造了障碍。因此，除非万不得已，到位即可，千万不要越位。

#### [职场沟通宝典]

在职场沟通中，“到位”与“越位”之间，有时候是不好区分的，关键在于掌握度。但也并不是无章可循，具体原则是：

- 1.明确工作权限，对自身的责任划分要做到心中有数。一个萝卜一个坑，每个人都有自己的岗位，伴之以明确的责任划分。对于这些，你要做到心知肚明，并成为你的行动纲领。只有弄清楚自己日常扮演的角色、应当履行的职责、应当遵守的行为规范，你才有可能做到“到位而不越位”。

2.分清“分内”和“分外”。在其位要谋其政，分内的事情要刻苦努力，力争做到、做好；分外的事情当然也不能全部“事不关己高高挂起”，而是在你做好分内之事的基础上，适当予以关注。更重要的是，要学会思考分析，对于分外的事情，无关宏旨的，可以做做，至于不属于你做的重大决策，你还是保持沉默为好。

3.不可积极过度。我们提倡在工作表现中要积极主动，但凡事都有个度，如果积极过度，就很容易造成工作越位。比如，必须由上司亲自委派你干的某项工作，一般情况下不要主动要求，以免上司认为你插手太多，有越位之嫌。而不属于你自己职责范围内的事，要小心谨慎，尽量少插手、不插手。

名人对你说——

男人的胸怀是被委屈撑大的。

——马云

替上司背一背黑锅

中国人在用人时讲求德才兼备、以德为先，而最大的“德”则莫过于“忠诚”。“忠诚”就是下级对上司表现自己的忠心，始终保持对自己的顶头上司的支持。表现忠心的最好办法就是，在上司处于尴尬境地时能够挺身而出，不惜牺牲自己的名或利，也就是俗话说的“背黑锅”。

替你的上司背黑锅，既显得你通达人情，又能让上司对你刮目相看，实在是一石二鸟。有些时候，由于上司处置不当或了解不深会引起一定的不良后果，受到多方责难。这时，要让上司做到敢于自我批评是有一定难度的，因为这无疑会降低他的权威性。

如果你想让上司感受到你的忠心，就不妨在此时把责任承担下来，替上司代为受过。一方面，上司会因为你的“忠心”之举而心存感激，另一方面，他也会利用自己的有利地位来保护你，为你开脱，这样，你便可用短期的损失来获得上司长久的信任。

1944年6月，“中外记者西北参观团”乘飞机到陕甘宁边区访问。其时，八路军120师359旅旅长王震，由于同时还兼任着中共延安地委书记和延安军分区司令员等职，所以就负责出面接待。

见到记者们所乘的飞机，朱德对王震说：“咱们的老总们都没有坐过飞机，能不能让老总们开个洋荤啊？”王震一听，说：“没问题！”

于是，几位后来成了共和国元帅或者将军的老总，就坐上了记者们所乘的那架飞机。飞机的隆隆声，惊动了周恩来。他让人叫来王震，脸色铁青地问道：“是你把老总们送上天空的？”王震说：“是我。”“你好大的胆！”周恩来吼道，“中国革命的胜败系于老总们身上，飞机是国民党提供的，出了差错你负得了责吗？”王震一听，蔫了：“是我考虑不周……”

周恩来余怒未消地说：“你赶快到主席那儿去，主席在等你！”王震诚惶诚恐地来到了毛泽东主席住处。但毛泽东却没有发火，而是笑着说：“别站着，坐下吧。”

“我刚才得到通知，”毛泽东说，“老总们安全返回陆地了。”王震听后，长出了一口气。

“老总们上天，是你出的主意？”毛泽东笑着问。王震说：“是我的主意。只怨我头脑太简单了……”

“朱老总打电话说了实情。”毛泽东高兴地说，“你王胡子是代人受过，但周副主席批评你，你却心悦诚服地接受了。好呀，不错！真可谓高风亮节，豁达雅量！”

中国人酷爱面子，视尊严为珍宝，有“人活一张脸，树活一张皮”的说法，尤其是做上司的更爱面子。作为上司，若不慎做了错误的决定或说错了什么话，自己本来就已经觉得很尴尬，如果这时下属再直接指出或揭露上司的错误，无疑是向他的权威挑战，会让他更没有面子，会损害他的尊严，刺伤他的自尊心。所以，这时候最聪明的做法就是主动把错误承担起来，给你的上司一个下台阶的机会。

自然，承担过失是要审时度势的，首先你应该考虑到这种“背黑锅”会不会给自己的事业带来永久损失，成为你终身的一个污点；其次你应该考虑到这个“黑锅”你能否背得动。如果这两个问题你不能很好地解决，你便不能去冒险，否则便成了别人的“牺牲品”和“替罪羊”。要知道，上司也总是从自己利益最大化的角度来处理和对待各种问题的，如果你不能做到“舍小取大”，你的忠诚便是盲目的，是“愚忠”。

深明大义的王震，在面对周恩来因为误解而发出的批评和指责时，却表现出了很高的精神境界：硬是将本不属于自己的过失和责任，勇敢地承担了下来。这样一来，王震在事实没有澄清之前，自然要在一定的时间和范围内，承受着重大的精神压力。

但是，王震个人所做的牺牲却顾全了大局，维护了领导的面子、同志之间的关系，有助于推动共同事业的发展；另外，当事实澄清之后，王震个人的人格魅力就会彰显无遗，其在毛泽东、朱德和周恩来心目中的形象就会陡然提升，这对王震个人的发展也是极其有利的。

忠心，是一切员工都应遵循的基本原则。因此，即使上司做错了，你也要尊重他，而不是攻击和责难。如果有的“黑锅”你背不起，甚至有可能影响到你的前程，必须找上司说清楚的时候，这时如果提出自己的一些建议和创新，以及对上司的失误提出迂回的变更方案等，上司就会比较容易接受了。

许多情况下，替上司背黑锅，吃的只是表面上的亏，而暗中占的便宜不知道要大多少倍呢！

#### [职场沟通宝典]

好的下属要演好自己的本职角色，还要做领导的助手，有的时候还要替领导受过。在众人面前给领导面子，保护领导形象，为其担责分忧，也是与领导相处时所必须注意的一个问题。

1.不探听领导秘密。有些人以知道领导的秘密多为光彩，喜爱别人从自己嘴里探秘，用以显示自己的身份。其实，这是一种非常浅薄和有害的做法。关于领导的机密，不管是任务机密还是个人机密，该晓得的可以晓得，不该晓得的，不要强求晓得，不要成心去探听，有时还要主动回避。

2.不传相关闲话。人言可畏，闲话害人。闲话是一种无聊，它具有安慰、猎奇的特性，与其较真，常会什么结果也没有，只会给个人增加烦恼。因此，不管对领导有什么看法，都不要在外边宣扬，也不要对别人表露。对自己的领导进行诋毁，等于是在毁坏自己的荣誉，是不明智的。

3.为领导担责分忧。领导之道在更大程度上代表着事业，代表着全单位成员的整体利益。同时，领导也不是完人，也有无知的地方，也有无助的时候。因而，为领导担责分忧，在某种程度上也是忠诚于事业，忠诚于全体利益。当然，下属在协助领导的时候应留意技巧。好心无好报常常是技巧不足的后果。

名人对你说——

难得是诤友，当面敢批评。

——陈毅

## 当你被领导批评时

中国有句成语，叫做“忠言逆耳”，说的是当别人指出你的错误和问题时，你很有可能非常不爱听。但是，你必须意识到，这对你个人的成长是很有帮助的。

在公司里时间长了，难免会受到上司的批评，批评是正常的，关键是受到上司批评时你应对的态度和方式。一个能够接受逆耳忠言的人才是成熟的人，才是能不断改进自己的人。受到上司批评时，最需要表现诚恳的态度，以便改进工作方法。最使上司恼火的就是你的眼里没有上司，太瞧不起他，上司说过的话被你当成了“耳边风”。若你对批评置若罔闻，而且还我行我素，这比当面顶撞上司更糟糕。

能够接受批评的员工，具有谦虚好学的品质。这样的人，在一个开放的环境中是很容易快速取得进步的。如果我们真的能心甘情愿地对自己的上司说“欢迎多提宝贵意见”，那我们必然具有了极高的情商。

一个月前，在某计算机工程公司做研发工作的谢骏，接手公司的一个IT产品开发任务后，几乎用了全部精力去做。吃饭、开车，甚至做梦时都在想，做出什么样的产品是最好的。

一个月下来，谢骏对这个产品的设计进行反复修改，重视每一个细节，终于设计出了一个“完美”的作品。在公司的会议上，谢骏滔滔不绝地把他的设计思路讲给上司和诸位同事。出乎意料的事情发生了：同事们好像对他所讲的并不认可，相反，还提出了不同的看法，诸如“过于强调娱乐性，操作起来比较复杂”、“设计理念新颖，但是我觉得有些脱离了市场”……

上司苦笑了一下：“我也这么认为，顾客可能不会买我们的账。”这个设计最终被否定了。会后，上司把谢骏叫进了他的办公室，对他说：“关于这个设计，我觉得你想得很好，做得也很认真细致。但是很遗憾，投放到市场上并不会被顾客认可。你有没有想过我们做这个工作的出发点是什么？”

“设计一个让顾客满意的产品，所以我力争完美。”谢骏回答道。

“没错，你说得很对！”上司递给谢骏一杯咖啡，接着说，“但是你在设计前有没有想过顾客到底想要什么？他们期望买到的产品是什么样的？”这句话让谢骏感到很惭愧，事实上他基本上是按照自己的喜好去执行这个任务的，只是达到了自己的期望值而已。

“其实，他们需要的是一种操作简单、使用方便的产品。如果站在顾客的角度上思考，你设计的‘菜单命令’过于繁琐。顾客可不会喜欢花一个小时都搞不明白怎么用的产品。所以，试着多想想别人的立场。加油吧！”

上司的一席话，使谢骏顿时明白了一个道理：如果想把工作做得比别人出色，那么就要试着多站在别人的角度上思考，换个角度或许结果大有不同。

激起谢骏这种思考的，首先来自同事的否定，然后来自上司的提醒。接受批评能体现对上司的尊重，表示你能理解上司。错误的批评可能也有其可接受的出发点，你若能处理得好，反而能变成对你有利的因素。对那些难以接受批评的人，请一定记得：别人决不会无缘无故地批评你，既然批评，他们总有自己的道理。深思这个道理，会帮你修正自己，把工作做得更出色。

正确对待上司的批评，首先要明白上司为什么要批评你。可以这样认为：批评或训斥你，有时是发现

了问题，必须纠正；有时是出于调整关系的需要，为的是告诉被批评者不要太自以为是，或把事情看得太简单；有时是为了显示自己的威信和尊严，与员工有意保持一定的距离；有时是“杀一儆百”、“杀鸡给猴看”。

当然，公开场合受到不公正的批评、错误的指责，会给自己造成被动。但你可以一方面私下耐心地作些解释，另一方面用行动证明自己。要记得，善于给领导台阶下永远是一个聪明下属必备的职业修养。

靠公开场合耍威风来显示自己的权威，换取别人的顺从，这种不聪明的领导是很少的，如果你遇到的是这样的领导，你当然可以在适当的机会给他以“反批评”。其实，你真遇到这种领导，更需要大度从容，只要有两次这种情况发生，跌面子的就不再是你，而是他本人了。

和领导发生争论，要看是什么问题，比如你对自己的见解确定有把握时，对某个方案有不同意见时，所掌握的情况有较大出入时或对某人、某事看法有较大差异时，切记：当领导批评你时，并不是要和你探讨什么，所以此刻最好不要与领导发生争执、反复纠缠、争辩，非得弄个一清二楚才罢休，这是很没有必要的。若确有冤情、误解，即使上司没有给你做出解释的时间，也没有必要纠缠不休，可以找一两次机会表白一下，点到为止。

“有则改之，无则加勉。”虽然挨批评在情感上、自尊心上会受一定影响，可你不要情绪低落，要用一种反思的态度对待自己，过于追求真理，非要弄清是非曲直，只会使人们感到你很不成熟。

总之，善于接受批评是一种高情商的表现，成熟的职场江湖人应该具有勇于接受批评的品质，并且用一颗感恩之心来面对批评你的上司，把上司看成自己的老师。

#### [职场沟通宝典]

在受到上司批评时，你应把握以下三条禁忌：

1.忌当面顶撞。当面顶撞是最不明智的做法。因为你让领导下不了台，反过来也会使自己下不了台。如果在领导一怒之下而发其威风时，你给了他面子，能坦然大度地接受其批评，领导也会在潜意识中认识到你是个可塑之材，必然对你倍加留心。

2.忌满不在乎。领导在提出批评时，就有一个权威问题和尊严问题。如果你对批评置若罔闻，依然我行我素，那么很容易给领导留下“你的眼里没有领导”的恶劣印象，长此以往，领导在心理上将你放弃，甚至在工作中把你雪藏起来，不足为怪。

3.忌牢骚满腹。批评有批评的道理，可是，如果你牢骚满腹，那么，这种做法足以使你和领导的感情拉大距离，当领导认为你“批评不得”时，也就伴随着产生了一种印象——这个人牢骚过多，用不起。

4.忌过多解释。受到批评时，反复纠缠、争辩是很没有必要的。确有冤情，确有误解怎么办？可找一两次机会表白一下，点到为止即可，完全用不着纠缠不休。

名人对你说——

夫仁者，己欲立而立人，己欲达而达人。

——孔子

当上司身陷窘境时

战国时，齐人靖郭君很赏识门客齐貌辨，并对他委以重任。数年后，威王死，宣王立。靖郭君受到宣王排挤，辞离齐都搬到薛地居住，齐貌辨与之同行。这时，有的门客见靖郭君大势已去，便借故溜走了，靖郭君的势力每况愈下。

齐貌辨对形势深为忧虑，发奋挽救危局。权衡再三，他认为最佳之策是使宣王改变偏见。于是齐貌辨便冒死前往宣王处进谏，以缓和主人与宣王的关系。宣王对齐貌辨的到来十分恼怒。但齐貌辨口才很好，以巧言相劝，说明靖郭君对宣王的忠诚。宣王听后大为感动，便邀请靖郭君来齐都相见。

二人见面后，便君臣和好，宣王要请靖郭君做相，只是靖郭君不愿做才作罢。从此，靖郭君更加赏识和重用齐貌辨了。

高山有峰便有谷，上司有春风得意之时，也会有失意背运之时。学会同处于艰难境遇的上司相处，是欲有所发展的下属必须掌握的一门学问。齐貌辨的故事告诉每一个作为下属的职场江湖人：危难之时方显英雄本色，当领导身陷窘境时，为其排忧解难最得上司欢心。

换位思考一下，当上司陷入窘境、被孤立或受处分时，他的心境会怎样呢？众叛亲离、孤立无援、灰心丧气、郁闷烦躁、凄凉痛苦、自我解嘲……不一而足。可以说，其心理的体验肯定同普通人一样的灰暗，但是，同普通人相比，这种失意往往是极端辉煌和荣光后的失意，其心理落差会更大，对心理上的冲击会更强烈，对世情冷暖会体验得更深刻，而对恢复从前的显赫的渴望则更较之常人数倍。

牛莉是一家合资医药企业的业务员，一次，她拜访一家国有医院的临床主任，科里一个认识的医生在走廊里拦住她，悄悄提醒道：“你不要拜访他了，他被免职了，赶快去投靠新主任吧！”

牛莉惊愕了一下，原来的主任是这家医院的“杰出专家”，平时有点恃才傲物，在医院里受人排挤也是意料之中的事。但她不愿做落井下石的事，觉得拜访新主任是迟早的事，下台的那个要是现在不去以后见面就尴尬了。所以她问明了新旧两位主任的办公室位置之后，还是带着准备好的礼品先敲响了前任主任的门。

那位前主任正在办公室闭门思过。牛莉的到来很让他羞惭，爱理不理的，直接说以后别找他了，他不是主任了，有事可以去找新主任。牛莉把礼品拿出来：“新主任我以后会去拜访，不过这并不妨碍我拜访您啊，您是我们公司的老朋友了，我就是来拜访公司的老朋友的呀。”

前主任很意外，语气也客气了些，给牛莉写了新主任的名字和办公室门牌号，说以后合作上的事找她去吧。牛莉只好知趣地告辞，说：“那您先忙吧，我下次再来拜访您。”前主任说：“还忙啥呀？主任也不当了，没什么可忙的了！”牛莉听见这句话，转回身说：“您怎么有这样的想法呢？”

前主任显然牢骚满腹，一时还不适应角色调整，站在办公桌后茫然四顾说：“不当主任了还有什么可忙的？”牛莉脱口而出：“不当主任了您还有自己的专业啊，您照样是杰出专家啊。不当主任，关起门来钻研学问也好啊。要是都像您这么想，那我们这些大学毕业了却不能从事本专业的人，岂不是都不要活啦？”

前主任愣了一下，可能还没人敢这样和他说话，尤其是一个小小的业务员，竟然敢用这种语气和他说话。牛莉也觉得自己很不礼貌，赶紧拣好听的说：“像您这样的性格一定喜欢李白的诗吧？《将进酒》中有两句是‘天生我材必有用，千金散尽还复来’，写得多好！您忘了吗？”这几句话说得前主任很感动。

牛莉凭着自己刚毕业时的意气风发，好好劝导了一下这位前主任，话虽然说得有点刺耳，但是对这位前主任来说已经足够了。

谁也没有想到，这位前主任竟然在下课三个月之后，又恢复职位了！

后来，牛莉因为工作成绩突出调走了，这位主任还念念不忘。

上司受孤立或被处分，并不意味着他已不是上司，也不意味着他已没有前途。只要他没有明显的过失、触犯众怒，下属还是应该照常对待：相遇时主动打招呼，工作时积极配合……当众人散去，只有你的态度并未因上司的荣辱而忽热忽冷，这自然会被上司看在眼里，暖在心里，以你为真君子，并暗暗感激你的宽厚和支持。

人们不可能一帆风顺，挫折、背运是难免的。在上司陷于孤立无援的处境时，其心情的苦闷是可想而知的，逆境使他尝尽人情冷暖，看清楚到底谁是真知己谁是势利徒。这时，下属的忠诚是最珍贵、最让上司难忘的馈赠。他尤其需要别人的安慰与支持，这种支持就像一双伸向他的手，把他求生的欲望重新燃起。这双手会令他终生难忘。

### [职场沟通宝典]

当领导身陷窘境，比如被孤立或受处分时，下属该如何与之相处呢？你不妨从下面几个角度加以考虑：

1.弄清原因。领导受到孤立或受处分的主客观原因是多种多样的，但一般不外乎下面几类：第一，同上级关系未处理好；第二，在人事倾轧中失利，被同事排挤；第三，上下级关系紧张，同群众关系恶化；第四，工作中出现重大失误。无论你的领导犯的是哪类错误，你都应该找出问题的发生根源，确定其性质，预测其前途，并把它们作为你确立应对之策的基础。

2.献忠诚有方。在领导陷于孤立无援的处境之中时，下属的忠诚是最珍贵、最让领导难忘的馈赠。第一，不冷落领导；第二，私下里多些鼓励和问候；第三，出谋划策。

3.用工作支持。下属一定要学会区分领导的失意与领导布置的工作的关系。不要因为领导受孤立或处分，就敷衍了事，应付工作。对下属来说，帮助领导摆脱困境的最好办法就是努力工作，支持和配合领导的部署。

名人对你说——

对一个有优越才能的人来说，懂得平等待人，是最伟大、最正直的品质。

——理查德·斯蒂尔

副职上司不可忽略

三国时的曹丕是曹操的大儿子，他和自己的弟弟曹植争夺太子的宝座时，由于曹丕素日尊敬父亲身边所有的人，就连曹操的一个宠妃也替他说话，这样，曹操就把他立为继承人，最终顺利地登上宝座，成了历史上的魏文帝。

而曹植呢，因为平时只信任父亲曹操，却对父亲的部属及左右的人不屑，人气不足，因此在太子争夺中失利。后来他也饱受兄长的威逼，最终郁郁不得志而亡。

现在看来，曹植对父亲的作用过于夸大，依赖性过强。他以为父亲是说不二的一国之主，只要父亲

喜爱自己，就不必顾及他人了。曹丕就比较聪明，他调动了父亲方方面面的“二把手”为自己说话，终于登上了皇位。

职场中，因工作需要，在一个单位或部门，除了一个正职全面主持工作外，往往还配有副职，也就是我们常说的“二把手”——相当于一个单位中地位居第二的领导。职场中人都知道，“二把手”虽然和“一把手”的级别只差一级，但实际地位相去甚远：很多事，“二把手”一定要和“一把手”商量，而“一把手”往往只是征询一下“二把手”的意见，最后还是必须由“一把手”来拍板决定。

因此，副职的心态比较复杂，对别人对自己的态度也更为敏感，对别人的忽视也更加在意。职场中，“二把手”出于其地位上的原因，比“一把手”更需要尊重和理解，他们虽然不能说一句顶一句，但也有自己的圈子和能力，千万不要低估，更不能回避，否则容易产生一些不必要的误会。如果他本身并没有多少值得尊敬的东西，就更要敬他三分了，免得牵动他敏感的神经。

不要以为身在职场只要找到关键的、说话算话、一句顶一句的人物就万事无忧了。须知，得罪了“二把手”同样会让你“欲渡黄河冰塞川，将登太行雪满山”。忽视了“二把手”所造成的后果，会成为许多职员晋升之路上难以预料的障碍。所以，作为下属，不仅要服从正职的管理和调遣，还要学会和副职上司融洽相处。

孙微微是一位名牌大学毕业的高材生，在一家全球知名企业中国总部中争取到了一个不错的职位，但是一年半后她却选择了辞职。在竞争激烈的社会环境下，她为什么不珍惜一份自己比较满意的工作而选择了辞职呢？她的闺蜜都十分不解。

后来，通过深入交流，孙微微向闺蜜们道出了心中的苦水：她所在的行政部有部长和副部长两位领导。部长抓全面工作，而且是她的大学校友，孙微微就自然地跟部长走得非常近，工作中无论大事小情都直接向部长请示汇报。而对她的工作内容，副部长也通常是在部长跟她一起研讨时，才能获得点滴了解。

孙微微工作不跟副部长沟通不说，心高气傲的她以为攀上了部长这个“高枝”，就自然地在言行举止间对副部长轻慢起来，这让副部长对她恨之入骨。

一年后，孙微微的部长因工作出色被提拔，副部长顺理成章地接任顶缺。哪曾想，副部长上任后烧的第一把火就是优化队伍、整合人力资源。在这种情况下，幡然悔悟的孙微微自知新部长是针对自己来的，只得流着泪递交了辞呈，丢掉了这份来之不易的工作。

有千年的朝廷，没有千年的官。长期以来，我们已经形成了一种心理定式，在对待不同的上司的态度上，往往以权取人，认为谁官大，跟谁的关系好就万事大吉了，其他副职上司可以忽略。于是，对正职上司热情有加，关心无微不至；对副职上司却视同可有可无，粗心大意，这最容易引起后者的反感。结果自己给自己设置绊脚石，使自己的职业生涯因此变得坎坷不平。

要知道，今朝的正职，明日可能升迁调动或解职下台；今日的副职，也可能明朝登上正职的“交椅”。以人划线，站错了队，那以后的处境就尴尬而不容乐观了。很多人都把眼光放在第一领导上，却忽视了第二领导，实际上，如果你的战术得当，第二领导将在你的职场生涯中发挥着非常大的作用。所以，对副职一定不能轻慢，要时刻懂得尊重。

[职场沟通宝典]

有千年的朝廷，没有千年的官。今朝的正职，明日可能升迁调动或解职下台，今日的副职也可能明朝登上正职的“交椅”。作为下属，不仅要服从正职上司的管理和调遣，还要注意学会与副职上司融洽相处。为此必须注意以下几点：

1.尊重。尊重上司，是下属必备的素质。不论是对正职还是副职，都须一视同仁。对正职上司热情有加，关心无微不至；对副职上司却视同可有可无，粗心大意，最容易引起后者的反感。对副职，别小看一句话一次问好，一杯茶水一支烟，稍有不慎就会得罪人。

2.服从。人不分身份贵贱，官不论职权大小，一律平等相待，服从副职领导要与服从正职相一致。因为副职是对正职负责，也是你顶头上司正职的“代言人”。所以，对副职分管的工作也不能马虎草率，对副职交办的事要“古道热肠”，尽力而为。以人划线，站错了队，那以后的处境就尴尬而不容乐观了。

3.支持。副职与正职因职务上的差异，容易出现攀比心理，对下属产生误会。因此，要竭力支持副职的工作，切忌“看人下菜”。副职交待的事要愉快接受，按照要求准时完成，不要推三阻四，强调客观。如果有困难办不到的，或委托他人，或解释原因，才不致使人产生轻看慢待的想法。

名人对你说——

与其夸大胡说，不如宣布那个聪明的、智巧的、谦虚的警句：“我不知道。”

——伽利略

请慢点儿邀功请赏

雍正皇帝在古代帝王中应该算得上比较“难伺候”的那一类。某年，江南总督范时绎向雍正奏报江南这一年“形势一片大好”，又是喜降瑞雪，又是庄稼丰收云云，文章写得天花乱坠，冗长无比，结果却被雍正兜头泼了一盆冷水。雍正说：“朕日理万机，年底事情又多，哪里有工夫看你写的闲文章！”

又如，雍正六年，大臣年希尧升任广东巡抚。当时的官场有个潜规则，巡抚上任都会收受下属的“节礼”，多的甚至有五六万两银子，这按清代法律，虽然不算受贿，却也是不折不扣的“灰色收入”。

于是，年希尧特意给雍正上折子表示，对这些“节礼”会“钦遵圣训，概行拒绝”。雍正却冷冷地批示道：“此等事，朕亦不问不管。”又讽刺说，有些做督抚的，都喜欢搞这套。表面上一文不捞，其实却转弯抹角大捞特捞，所得更甚。

范时绎和年希尧如此卖力表现，却为何都落得个灰头土脸，好没面子的结果？是领导刻薄吗？非也！其实真正的原因是他们一个向领导奏报“喜讯”，吹嘘自己的政绩，意在“邀功”，以期获得领导提拔；一个向领导表忠心，画蛇添足地表示自己会做个清官，意在“请赏”，换取领导信任。

可惜，他们都打错了算盘，雍正并非真的对下属的表现“不问不管”，漠不关心，而是早就看穿了他们的“花花肠子”，因此才予以严厉警告：漂亮话少说些，假门面也不必装，你们到底有功还是没功，该赏还是不该赏，我都一清二楚，自有主张！

大凡正直的领导，往往特别讨厌下属向自己邀功请赏。在他们看来，勤奋工作，多干些实事，少弄些花架子，比什么都强。你如果真的做出成绩来，立下了功劳，领导岂会无动于衷？然而，有一些人在工作岗位上做出来一点成绩，就急着找领导邀功。这种邀功方式会让领导觉得这种人过于浮躁而不能担当重任，以致留下不好的印象。其实，你的功劳领导是能看得到的，你慢点儿邀功请赏反而能更快地升职加薪。可惜，当今职场，还是有许多人不明白这个道理。

某研究所正在申办一个新项目，所长派小吴到院里有关部门去问问，项目审批了没有。

过了几天，小吴回来向所长汇报说：“所长，现在办点事真麻烦！这几天，我为审批报告的事跑了好几趟，跑了院里好几个部门，就是闹不清由哪儿审批，急得我晕头转向，着急上火。您猜怎么着？院部大楼正在重新装修，各处室乱七八糟的，找个人可难了！咱们要找的科技开发部，那是个新设的部，一共没几个人，还老外出办事。前天，我一连去了三趟，都是‘铁将军把门儿’——没人！昨天下午，我才找到他们的办公室主任。嘿！一见面才知道，敢情是我的初中同学周军啊，这点事还不好办？他倒觉得咱们所有能力办个咨询公司，这样能更好地发挥咱们的优势，面向市场，开放搞活嘛！他还说了，将来咱们有什么困难找他帮忙绝对没问题……”

所长不耐烦了：“报告到底批了没有？”

小吴这才说：“批件呀？周军说，审批所一级开办的新项目，他们还要和院办公室的领导研究一下，院办公室同意了才能批。没办法，我又去了一趟院办公室，可是不巧，院办公室的黄主任这几天出差了，下星期才能回来。没办法，我下星期再去吧！您放心，我……”

所长火了，劈头盖脸训斥了他一顿，以后也对他有意无意地疏远了。小吴本来还是研究所办公室主任的候选人之一，如今他提拔的事自然也就泡汤了。

小吴可真“厉害”，他在汇报工作时，绕了好几个弯，看似不会说话，其实大有“技巧”：所长问他文件审批情况，他先说“跑了院里好几个部门”，为所里的事如此奔忙，真是“一心为公”；紧接着谈到和周军的交情，顺带着提了个办咨询公司的建议，为所里的事如此操心，真是“殚精竭虑”；面对所长的追问，他又一口一个“没办法”，什么“又去了一趟办公室”云云，对所里的事如此尽心，真是“尽职尽责”。

所长问的是报告的审批情况，本来应该三言两语把情况介绍清楚，可他却借机表功劳，诉苦劳，无非是要邀功请赏，向领导证明自己乃是“栋梁之材”，似乎领导不重用自己就是“有眼无珠”，不奖励自己就是“赏罚不明”。

且不说，他说了半天空话，事却没办成，就是把事办成了，像这样邀功请赏，也难免招来领导的不满。你看，他的表演不但没有感动所长，反而给对方留下了这样的印象——这人办事能力差，还总耍小心眼！因此惹恼了领导，挨了一顿训不说，提拔的事也泡汤了。他的教训不可谓不深刻。

可见，领导大多不糊涂，对于下属的表现往往心里都有一杆秤，该提拔谁，奖赏谁，都不会仅凭哪个人的“自我表功”来决定。如果哪个员工硬要向领导邀功请赏，可就真的是在犯傻了。

其实，对领导来说，他们更注重的是对员工平常的工作状况，而非某一段时间的观察；而对员工来说，要想让领导满意，首先应该把工作做到让自己感到满意才是。只有通过不断地提高自己的要求，使自己的整体素质得到提高，才能为单位做出更大的贡献。只要好好工作，领导也会心中有数，没必要整天惦记着邀功请赏，做无谓的工作。

#### [职场沟通宝典]

职场经常会碰到一些老爱抢他人功劳的主管或者同事，碰上此类人，有些人可能依然会闷头做事；有些人可能会愤愤不平；有些人可能会沮丧不已，最终离开公司……如果你希望继续留在团队当中，也有很多的办法可以运用：

1.坦诚布公。由于职场中很多人个性善良忠厚，很多时候即使吃亏了还是自己忍耐，所以不能寄希望于主管某天会自己觉悟，如果你继续不讲原则，继续没有足够的霸气，主管就会一直骑在你头上。所以，与主管交谈，不能回避问题，要约法三章，该谁管、怎么分工事先就说好，不要等邀功请赏的时候他跳出来说事了，你好像还没主管有底气。

2.直言相告。领导虽说是眼睛的，但是在提拔的时候，平时在他们身边嗡嗡叫的那些人，即使没有什么真正的功绩，也会成为领导任用的首选。所以，你做了什么，就应该理直气壮地让人知道，没有必要有太多的顾虑。

3.适当反击。同事之间是天天见面的，和谐相处当然很重要。但是像这样的同事，如果约法三章都不奏效，甚至还恶人先告状的时候，你就不能再“稳”了！所以，万不得已的时候，适当地反戈一击还是有必要的，让主管知道你是被冷落的。

连载完毕，谢谢阅读。

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885    0451- 88342620    招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载 网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)**