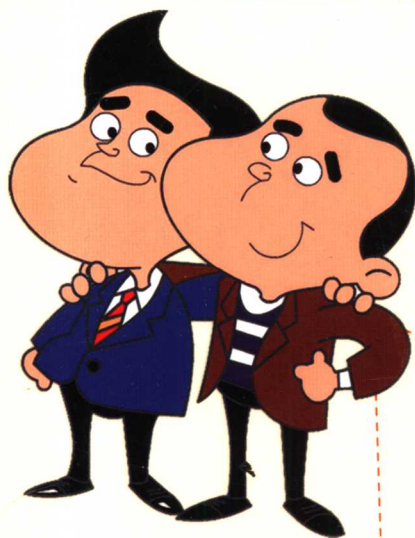


从共事 到共赢

——决定职业商数的八个关键

常 青 ◎主编



CONGGONGSHIDAOGONGYING

工作中人们感受到的最大压力不是自己无法完成工作，而是无法和其他人共同完成工作。虽然知识、技能和经验都影响着职场人士的工作成就，但一个人的职业生涯目标最终能否实现是由他个人的职业商数决定的。

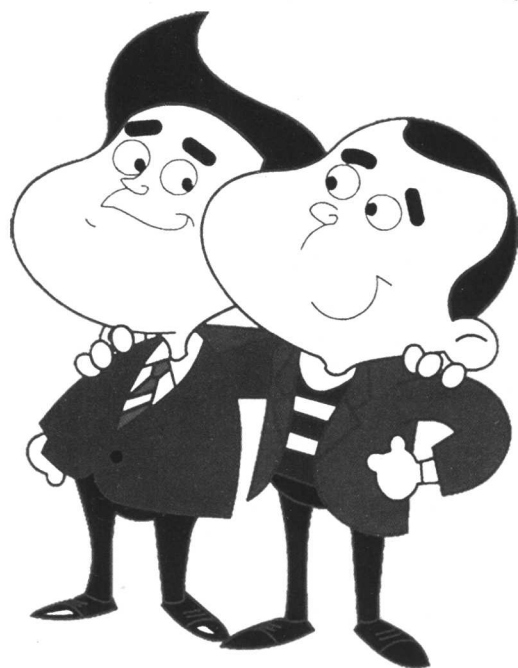


中国纺织出版社

从共事 到共赢

——决定职业商数的八个关键

常青◎主编



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书通过对八项关键要素：自信心、好奇心、决断力、共鸣心、灵活性、幽默感、乐观和毅力的分析总结，生动具体地描述了如何让职场人士通过共事达到共赢，以实现自己的职业生涯目标。在不同的情况下你的应对能力如何，如何影响、说服、理解他人，如何与他人沟通和协作，这完全取决于你是否具备了八项关键要素。当你通读完全书后，就会明白你已拥有了哪些关键要素，哪些还需要培养和提高，从而不断提升自己，学会与同事协作共事，最终走向共赢。

图书在版编目(CIP)数据

从共事到共赢：决定职业商数的八个关键/常青主编. —北京：中国纺织出版社，2007. 1

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4163 - 6

I. 从… II. 常… III. 成功心理学 - 通俗读物 IV. B848. 4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 145007 号

策划编辑：向连英 责任编辑：高 剑
特约编辑：刘 丹 责任印制：初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街 6 号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing @ c - textilep. com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710 × 1000 1/16 印张：16. 25

字数：154 千字 印数：1—7000 定价：26. 80 元

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4163 - 6/B · 0215

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社市场营销部调换

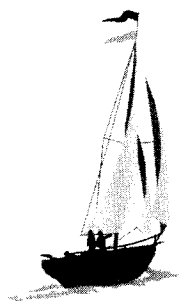
目 录

导 言	(1)
第一章 学会共事，学会共赢	(6)
是他们难以相处，还是我们	(6)
难以沟通的人，固执己见	(8)
粗鲁无礼的人，唯我独尊	(11)
固执不化的人，我心依旧	(13)
缺乏常识的人，好高骛远	(14)
不善决策的人，失之偏颇	(16)
从情商到职商，从优秀到卓越	(18)
小测验，大文章	(19)
你的职商怎么样	(27)
第二章 自信心：力量的磁石	(31)
我比阿尔卑斯山高，你们呢	(31)
所谓自信，即是目前没有看到的事物的证明	(36)
与缺乏自信的人共事要点	(37)
与盲目自信的人共事要点	(40)
你是自信、自负还是自卑	(43)
唤醒内心的自信	(49)
自信膨胀了，调整它	(58)
行动计划，从纸上到脚下	(62)

第三章 好奇心：点燃前进的明灯	(66)
冲破未知的藩篱	(66)
“为什么”，挂在嘴边最多的词汇	(69)
与缺乏好奇心的人共事要点	(70)
如何与爱管闲事的人打交道	(73)
你的好奇心处于哪种水平	(75)
你的兴趣点在哪里	(77)
找回工作中的好奇心	(80)
不要成为窥测他人生活的狗仔队	(85)
行动计划，从纸上到脚下	(89)

第四章 决断力：做命运的主人	(94)
选择平凡还是选择成功	(94)
最悲惨的莫过于那些犹豫不决的人	(101)
机会仿佛一只踮着脚尖猫	(108)
与犹豫不决的人共事要点	(113)
从想到做到的路程	(117)
为什么你下不了决心	(119)
拍板是一种习惯	(123)
要迅速，但不要草率	(125)
行动计划，从纸上到脚下	(127)

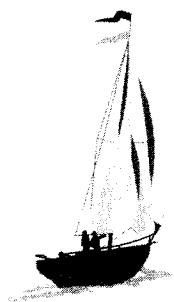
第五章 共鸣心：情意两相知	(130)
我的心事你可知道	(130)
穿上他人的鞋子走一走	(133)





与缺乏共鸣心的人共事要点	(134)
共鸣, 后天养成计划	(137)
评估一下你的共鸣心	(139)
感同身受的力量	(143)
行动计划, 从纸上到脚下	(148)
第六章 灵活性: 改变自己, 改变世界	(152)
弯曲是一种境界	(152)
你的弹性系数是多少	(158)
与不善变通的人共事要点	(160)
变化来了, 你会怎么办	(164)
你紧紧抓住的是什么	(166)
锻炼自己的“灵活性肌肉”	(172)
你像一株墙头草吗	(176)
行动计划, 从纸上到脚下	(177)
第七章 幽默感: 古今多少事, 都付笑谈中	(181)
幽默是人生的润滑剂	(181)
幽默, 生活的智慧	(185)
与缺乏幽默感的人共事要点	(187)
你的幽默细胞有多少	(190)
幽默大师, 从我做起	(194)
张弛有度, 过犹不及	(198)
行动计划, 从纸上到脚下	(201)

第八章 乐观：面向东方，等待黎明	(205)
让积极为人生盛满阳光	(205)
完全改观，只需一点想象力	(211)
与消极悲观的人共事要点	(212)
乐观心态大评估	(216)
你的心态有多消极	(219)
摆脱悲观，就从今天开始	(220)
你的乐观过头了吗	(227)
行动计划，从纸上到脚下	(228)
第九章 毅力：爬起来比跌倒多一次	(232)
毅力，溶化钻石的力量	(232)
初试不成功，努力勿懈怠	(235)
与缺乏毅力的人共事要点	(239)
失败后，你还会尝试几次	(242)
别被目标俘虏	(245)
道路，不止一条	(246)
行动计划，从纸上到脚下	(249)
参考文献.....	(252)



导 言

“如果不和其他人共事，我肯定会把工作做好。”

这句话经常挂在许多人的嘴边。尽管乍听起来有几分可笑，但是它可以从一个侧面折射出日常工作中普遍存在的一个严重问题。

工作中人们感受到的最大压力不是自己无法完成工作，而是无法和其他人共同完成工作。虽然知识、经验、教育和技能都有助于一个职业人士取得成就，但最终决定他（或者她）效率、活力甚至职业生涯目标能否实现的，却是他（或者她）与上司、同事、下属、客户的关系究竟如何。换句话说，如果你与其他人无法协同共事，那么，你能够赢得满意工作、满意人生的机会将大大降低。

大多数人常常是在遇到一个棘手的问题、一场意外的冲突或者一次不堪回首的误会后才意识到这一点。接下来发生的一切更是所有人都不愿意看到的，如偶然的事件逐渐升级为司空见惯的场景，仿佛是一片巨大的阴云驱之不散，为我们的职业生涯蒙上了阴影。

为什么与其他人共事会变得这么困难呢？下面几条可以解释

其中的原因：

1. 爱惹麻烦的人

爱惹麻烦的人到处都有，他们的乖张行为各有不同。也就是说，如果某个人的行为惹恼了我们或者与我们的预期背道而驰，我们就会给他们贴上“大麻烦”的标签。

美世人力资源公司曾经对美国四百多家公司进行过调查，以了解办公室中都存在着哪些严重的行为问题。其中，“沟通技能匮乏”荣登榜首，而“人际关系技能不足”则被列为共事过程中最突出的问题之一。无论他们表现出怎样的个性特征，几乎在每个工作场合我们都可以看到爱惹麻烦的人，更不幸的是，在未来的日子里，这种情况还会一直继续下去。

2. 工作压力大

变化无处不在、竞争日趋激烈、技术日新月异、全球化趋势不可阻挡、期望偏离实际、工作节奏加快、没有时间思考和反思，这些都是工作场合中最典型的问题，它们像是一排排汹涌的浪，让整个工作环境变得压力重重，甚至让每个人内心中最阴暗的一面暴露出来，即使我们平时和蔼可亲、温文尔雅也不例外。

3. 公司不关心人，只关心成效

许多公司都承认团队的力量，崇尚合作、协调、团结、一致和共赢，但是，一旦涉及薪酬、福利和奖励计划，公司所有的注





意力就会集中在个人的贡献和成就上。

听起来似乎是叶公好龙的现实版本，但是，许多员工都有同感。这种隐藏在共事、共赢下的另外一套做法，实际上只能滋生更多的竞争和不安全感，并最终引发员工以自我为中心、画地为牢和人莫予毒的行为。

当每个员工都在自己的周围涂上一层保护膜时，共事的关系就会蜕化为紧张和对峙。遗憾的是，许多公司并没有意识到这个问题的存在，或者即使意识到也宁愿睁一只眼闭一只眼——最重要的是公司的业绩，而不是员工间的关系，不是吗？

4. 工作生活跷跷板

个人问题尽管不属于工作的一部分，但是却足以影响员工工作中的表现和结果。如果你心情烦躁、郁闷不解、沮丧失落或总是让生活中的问题牵绊着，那么，你很可能会忽视甚至破坏与同事或客户之间的关系。

一种不满容易滋生另外一种不满，如此就会形成一个无法跳出的死循环。当你一脸阴云地走进办公室时，常常会在共事过程中与其他人发生摩擦和不愉快。

5. 最复杂莫过于人

大部分公司都希望招聘到适合自己企业文化的员工。即使人力资源部门在招聘过程中不出现什么漏洞，每个员工也都会把自己独特的一面（例如期望、观念、做事方式等）一同带上公司这

条航船上。

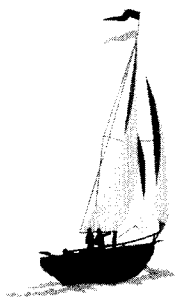
上述种种因素交汇在一起，让误解、混乱和冲突发生的几率又增加了许多。那么，你能做些什么呢？

抛开技能、知识和经验三个要素，我们总结归纳了从共事走向共赢的八项关键要素。一个人一生成就的高低，与他个人的职业商数密切相关。由于我们每个人的成就几乎都是在工作中实现的，所以工作中的心态以及表现出的素养就成为决定我们职业生涯能否取得成功的关键要素。有些人只拥有其中的一两个，而有些人却拥有其中的大部分；不过，无论怎样，这八项关键要素为我们积极应对其他人的缺陷和不足指明了方向。

这八项关键要素分别是：自信心、好奇心、决断力、共鸣心、灵活性、幽默感、乐观和毅力。

毫无疑问，学习如何让共事塑造共赢是每个人实现职业生目标的必经之路，而上述八项关键要素可以助你一臂之力。不过，需要提醒一点的是，与其他人和谐相处、高效协作并不仅仅是指懂得如何应对满腹牢骚的人、无所不知的人和飞扬跋扈的人，你还要更深一步地走近自己、了解自己，真正体味自己的哪些个性有助于实现共赢，而哪些个性还有提高和完善的空间。在不同的情况下，你的应对能力如何，你如何影响、说服、理解他人，如何与他人沟通和协作，这完全取决于你培养和提高上述八项关键要素的能力。

在本书中，你会接触到这样一种观点：从共事到共赢，一切由你决定！尽管我们热切地期望人们能够做出改变，但是，如果





缺少与其他人共事共赢的动机，他们就不会按照我们的期望做出任何改变。不过，你大可不必担心，因为你完全可以运用这八项关键要素提升完善自己、融洽彼此关系，并最终游刃有余地掌控整个局面。

这八项关键要素不仅可以为你打开通向职业生涯成功的大门，而且还可以为你的个人生活锦上添花。当你通读完全书后，你就会明白这八项关键要素中哪一个要素对你来说最重要，明白你的同事拥有了哪些关键要素、还需要培养和提高哪些关键要素。最重要的一点就是，你需要学会以一种完全不同的方式和你的同事协作共事，最终走向共赢。

第一章 学会共事，学会共赢

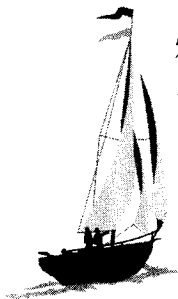
一座大厦能够百年屹立不倒，并不是因为它的上层建造得多么坚固，而是因为它的基础坚不可摧。衡量一流员工的根本标准不是他的智商，而是他的职业商数。

——海伦·费希尔，《纽约时报》主编

是他们难以相处，还是我们

每个人都可能会遇到让自己心情糟糕的情况，但是有些人却每天都是如此。通常，我们把这样的人划归到“爱惹麻烦”的行列中。几乎在每个公司都能找到这样的人，他们有时不善聆听，有时犹豫不决，有时固执己见，有时行为乖张。与这些人狭路相逢的时候，人们最自然的反应是退避三舍、敬而远之，以免惹麻烦上身；不过，一个更好的策略是学会如何和他们融洽相处，从而让自己对他们“爱惹麻烦”的行为产生免疫。

第二次世界大战时，阿尔迪灯用一幅心像图来做为信号灯。从船上用它打信号时，只有在岸上某种角度之内方能看到。站在角度外的人就看不见了。因此想要看到信号的人，就须改变你的



方位去迁就它。

现在我要告诉你如何处理一向认为很难相处的人。方法很简单,当你遇到这种人时,不要把他当作愚笨、残忍、粗暴、卑鄙的人,你应当把他看作受惊的人。几乎所有的人,当心里有所恐惧时,就会显出粗暴等不好的个性,这是一般人消除紧张唯一的方法。

现在让我们看看当你改变了观点时,事情会如何改变。一个人不好的方面也会引起别人不好的方面,假如你初次遇到这个人,认为他不好;而你也以不好的态度去应付他的话,那么他也不会对你有好的态度。

假如你真的了解他之所以如此是因为他心有所惧,那你就不会以不好的态度应付他了。他不会使你生气或厌恶,你在情绪上不受他的影响,因此你才能够温和机智地对待他。不仅如此,你温和的态度,会在他的心里留下好的印象。这样子,你不但不会受他不好的影响,反而把你积极的力量传给了他,就有如把糖果给孩子一样。起初他也许不能了解,但能体会到你是他的朋友。不久他就会尝试那个糖果——你对他的了解,你们之间的关系就大有改进。

这段的结论是:当你把事情看正确了,正确的结果也就随着发生。

只有当我们学会了如何共事,我们才真正学会了如何共赢。

无论人们在人际关系方面欠缺哪种技能,我们总能在他们与前面所说的八项关键要素之间发现千丝万缕的联系。通常而言,

爱惹麻烦的人可以划分为五种类型，下面我们将逐一进行详细说明，并指出他们欠缺了这八项关键要素中的哪一项。

难以沟通的人，固执己见

难以沟通的人的典型表现有以下几种：

1. 不善聆听

如果对方的反应与你传达的信息毫不相干，或者你需要对同一问题重复好几次，这时你应该意识到，沟通出现问题了。

不善聆听的人可能需要提高以下几项关键要素：

(1) 好奇心。对其他人的信息、想法产生好奇和兴趣。

(2) 共鸣心。理解其他人的处境和心理。

(3) 自信心。过于自信有时候会让我们两耳不闻窗外事。

(4) 灵活性。如果没有兴趣做出任何改变，我们也就不会在意其他人的观点到底是什么了。

2. 打断他人

在其他人的还没有把话说完之前就急于插话，似乎每个话题、每个观点他都感兴趣、都会介入。

无论是在会议中还是在交谈中，无论是在电话中还是在闲聊中，打断同事谈话的人可能需要提高以下几项关键要素：



(1) 决断力。决断力过强会让我们在倾听完对方谈话之前就已经拿定了主意,并以最快的速度表达出来。

(2) 好奇心。打断他人谈话的人除了对自己的观点好奇之外,对其他人的想法根本没有兴趣。

3. 反应迟钝

反应迟钝的人常常面无表情,喜怒不形于色,但是却让对方摸不着头脑。

如果有人在沟通过程中表情茫然,那么他可能要提高以下几项关键要素:

(1) 自信心。缺乏足够的自信来表达自己的想法和观点,这会让我们不做任何反应或者假装没有任何反应。

(2) 决断力。如果一直沉默不语,很可能是因为我们还没有下定决心到底应不应该表达自己的看法。

(3) 好奇心。我们对其他人的想法没有兴趣,自然也就谈不上反应了。

(4) 共鸣心。共鸣融于内,发于外。

4. 逻辑混乱

如果一个人的逻辑混乱,倾听他的发言或者阅读他的电子邮件都会变得异常艰难,因为他的内容繁冗混杂、离题万里,思想漫无目的。

思路不清或者形神皆散的沟通者可能要提高以下几项关键

要素：

(1) 灵活性。对于不同的沟通对象，应该适时调整沟通策略。

(2) 共鸣心。沟通的目的之一就是了解对方的需求，而不是我们的需求。

(3) 自信心。这是每一个伟大的沟通大师都不能欠缺的关键素质。

5. 抱怨不休

似乎没有什么事情可以让他们高兴起来的，更糟糕的是，他们对自己的问题竟然浑然不觉。

一个不停抱怨的人可能要提高以下几项关键要素：

(1) 乐观。如果我们一直沉浸在消极的氛围中，我们很难学会如何积极面对。

(2) 灵活性。对于有些人来说，变化就意味着灾难，于是他们唯一的反应就是抱怨。

(3) 自信心。拥有自信的人才敢于面对现实，而一个不停抱怨的人很难称得上是一个现实主义者。因为在他们眼中，一切都是不幸的。

(4) 幽默感。缺失了幽默感，我们很难笑得起来，剩下的只有叹息和牢骚了。

6. 消极的肢体语言

有些人的肢体语言与自己的口头语言无法协调起来，无力的

