

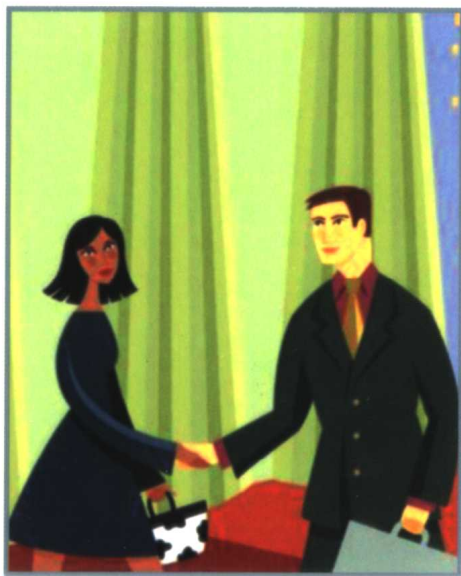
这是一本职场打拼的上班族必修读本

冯雪松/著

微笑面对面

WEIXIAOMIANDUITMIAN

——职场快乐工作的学问



- 什么是工作的最高境界？ ■ 快乐工作。
- 今天的上班族最流行什么？ ■ 将快乐和工作合二为一。



海潮出版社



这是一本职场打拼的上班族
必修读本

微笑面对面

WEIXIAOMIANDUIMIAN

——职场快乐工作的学问

冯雪松/著



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

微笑面对面/冯雪松著. —北京:海潮出版社,2004

ISBN 7-80151-860-8

I.微… II.冯… III.办公室-人际关系学-通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 028475 号

微笑面对面

——职场快乐工作的学问

冯雪松 著

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

大厂回族自治县彩虹印刷有限公司印刷

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:6.25 字数:200 千字

2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

印数:6000 册

ISBN 7-80151-860-8/C·155

定价:17.80 元

前言

什么是工作的最高境界？快乐工作。今天的上班族最流行什么？将快乐和工作合二为一。

在多数人看来，快乐与工作不可能同时存在。快乐意味着悠闲无事，工作意味着要失去快乐。要让这两者完全融合，谈何容易！也是。职场人士陷入“工作低潮”与“工作倦怠”早已不是新鲜事。比如，工作部门即将改组，被不合理的工作压得喘不过气来，办公室人际关系如箭在弦，或者升职不成加薪无份，尤其是被差劲上司拿捏，被野蛮同事欺负，被刺头下属困扰，这些因素足以令职场人士迷失在“愁云惨雾”之中。

然而，面对快速、多变和危机的时代，如果你只是被动地接受工作和人际的压力，那只会深陷于各种突如其来的变化和一成不变的工作泥潭中，没有人肯待见你。

怎样改变这种现状呢？本书《微笑面对面——职场快乐工作的学问》试图为你揭示职场生存法则：对待工作，得有点手腕，讲点技巧，滤掉烦恼；对待办公室人际，要和各方面的人士积极互动，找出良好的应对沟通技巧，从每个人不同的背景与立场思考问题，设法找出相处之道。

职场永远是理智占上风的地方，办公室里最安全的关系

微笑面对

——职场快乐工作的学问

是商业伙伴关系。有人说，办公室里没有友谊，没有人情。现实并非绝对如此。同在一个屋檐下，即使办公环境再保守、再冷漠，众人之间依然能了解到彼此的生活细节，一个电话、一句牢骚、不经意间的叹息，都会引来援助之手、温馨的祝福。顷刻之间，你已修得一份缘。

在人的一生中，可以没有很大的名望，也可以没有很多的财富，但不可以没有快乐的心态和工作的乐趣。职场不会因谁而改变，需要改变的是工作的心情。虽然许多人不能随心所欲地做自己喜欢的事情，但至少可以选择快乐的心态。快乐不是因为拥有了什么，而是舍弃了什么——那些对你无益的思想。感受快乐，可以在你面对职场起落之际，得到滋养和支持，释放出一种真正的人格特质。心理上也因为多了很多选择或退路，而变得美好起来。

人人都向往美好。希望本书带给大家的是美好——美好的心境、美好的生活、美好的前途和美好的人生。

这是一本职场打拼的上班族必修读本。书中谬误之处，但愿敬爱的读者批评指正。

目 录

前 言

第一章 遭遇“职场烦恼”..... 1

第一节 忽冷忽热爱感冒 → 2

第二节 你是错的,有委屈,请参照第一 → 5

第三节 碰到不是老板的老板 → 7

第四节 事情越搞越黑 → 12

第五节 别跟自己过不去 → 15

第六节 放下心里的包袱 → 18

第二章 你正置身办公室冲突之中..... 21

第一节 十三项“工作场所环境检测”指标 → 23

第二节 环境指标的测评规则 → 25

第三节 聪明不要透明 → 26

微笑 面对面

——职场快乐工作的学问

第三章 将职场友谊进行到底.....37

- 第一节 差劲老板 → 41
- 第二节 野蛮同事 → 61
- 第三节 刺头下属 → 83
- 第四节 难缠的局外人 → 97

第四章 错错错！莫莫莫！.....119

- 第一节 不知道设防 → 121
- 第二节 为老板发狂 → 125
- 第三节 冷静面对逆境 → 130

第五章 下一个工作会更好.....135

- 第一节 赶跑坏心情 → 136
- 第二节 惹不起？我躲得起！ → 154

第六章 职场生猛者言.....159

第一章

遭遇“职场烦恼”

——或许你也有过似曾相识的经历：

“喂，屁股一转一个花样，刚说好又变卦了！”

“怎么老板在与不在就是不一样呢？”

“犯了邪了，没一天上班心情是好的！”

“公也他有理，母也他有理，反正都是我的错！”

“一想起办公室里的糟心事儿，就头大！”

……

最近感到处处为难了吗？感到心情疲累快要发疯了吗？有过这样的牢骚吗？一点都不奇怪，因为你可能遭遇职场烦恼，或者已经身陷职业迷茫之中了！

南非前总统曼德拉曾经说过这样一句自嘲不平的话：“天呐，你怎么敢这么小心！”在大多数时候，造成你我职场烦恼的是不是也因为“太过小心了”呢？

也许,我们要是具备健康而健忘的记忆力,也许我们的感觉再稍稍迟钝一些,我们在职场之上获得成功的机会就会更多一些,否则的话,我们就会在怎样与老板、同事打交道之类的事情上付出比别人更多的精力,甚至还会因此而发疯也说不定。

不信的话,就请看看下面这些“前辈们”的故事:

第一节 忽冷忽热爱感冒

有一天,你偶尔打开有线频道,在黄金时段看到一则大手笔大制作大投入的招聘广告,写得那叫棒,说得那叫好啊,字里行间无不透着一股火辣辣的对人才的渴望、热诚和理解,不要说象牙塔里“春意”初萌的酷哥靓妹们,就连你这样久经职场的江湖老手也禁不住怦然心动,大发感慨:

“哇噻,三国曹白脸的招贤令怕也不过如此吧!”

你再也抑制不住内心的向往,一夜辗转刚迷糊一会儿,就被睡梦里人“百年一遇啊”的叫声警醒,一骨碌翻身下床,理都没理枕边人“发神经”的抱怨,破天荒起了个大早(也许还不到五点)。

……哼着小曲儿,洗脸、刷牙,从衣柜里翻出多年未穿的正装,对着镜子把自己里里外外精心收拾了一番(有没有往腋窝里抹香水,在下就不得而知了),临出门前好像还颇有点“萧萧易水,壮士一去不复返”似的,对镜一笑。

就这样,你风风火火前往应聘,好不容易冲过里三层外三层的人墙:报名、面试、笔试、座谈……走马灯似的,过五关斩六将,

终于冲入围城,心里还直嚷着“规范啊、实在啊、真诚啊”等等之类对用人单位老板的溢美之辞。

接下来,你又起早贪黑把整整两个月的时间,投入到了对方为新员工组织的军训啦、岗前培训啦之类的活动之中。那时的你呀,对这一切都充满了新鲜感和兴奋,表现得就像一个刚出道的“楞头青”一样完全被对方的魅力给蒙得晕菜了……

可是(特别注意一下这个“可是”),可是,等到正式上岗的那一天(或者上岗之后一段时间),你的感觉就像是被什么人一下子从汤锅里捞了起来,然后投到了零下三十度的冰水里(那是一种什么样的感觉,我实在难以用语言来作准确的形容):

“怎么搞的?不是招我做经理嘛,怎么一上岗就成小小办事员了呢?好的,我承认他们说过,所有新进人员不管是骡子是马都要经过一个‘美其名曰:基层炼骨’的过程。从基层做起的大道理谁都懂,我也不反对,要炼骨谁怕谁,可是总不能把答应给我的报酬砍去一半啊?!这不是明摆着耍骗,拿我开涮嘛!!”

你感觉自己不仅“起了个大早赶了个晚集”,而且还被人摆了一道,或者被气得发疯一拍屁股走人,或者在无路可退的情况下将就着咽下这口恶气,或者还做着“总有一天……”之类的美梦,或者在暗地里懊恼:“回去怎么向老公(婆)交代?”

——这是你所受到的第一轮挫折:老板不仗义,嘴上一套功夫手脚耍的又是另一套功夫,招聘之初不肯把掏心窝子的话都摊在桌面上论个一二三条,等鸭子上了架,再冲你亮出拔毛的钳子;唉,其实,有哪位牛老板会给人摆明道道:“爱来就来,俺就是个道地的骗子。”至少俺没遇着过。

“干这么久了,我就好像是被晾在了一边,当初那些座谈会上热情洋溢的可爱的领导们就再也没跟我说过一句话,既没找我谈心,也没对我的工作表现如何给过一个字的评价,我在他们眼里压根就像是隐形人似的。周围的同事不是用异样古怪的眼光打量我,就是对我的存在视而不见,好像根本就没把我当回事儿。

“在大多数时候,我不知道自己的工作哪儿做得令他们满意,哪儿做得不怎么样或有什么不对,心里老是不踏实。久而久之,我都快被这种莫名奇妙的冷漠与隔阂逼疯了,老是觉得别人在用异样的眼光或在背后议论我……我多么希望老板或上司在这个时候跟我交交心啊,即使是批评指责也能让我明白一下自己到底处在一个什么样的地位呀,可是没有!!这种不安,让我不知如何是好,我一接到什么工作就好像快要陷入四处抓狂的境地……”

——这可能
是你必须学
会面对的
第二大挫折:
招聘的时
候当个宝,
进来之后
当根草。怎
么办?首先你
要

职场快乐工作的学问

入乡随俗。每家公司都有自己的条条框框,刚工作时你首要的事是熟悉规则,而不要凭以往的经验办事。



把当初的热闹当成一场闹剧;第二你要认识到现实是残酷的,竞争是激烈的,为了生存,每个人都必须摆出一副冷漠的神情;第

三你要认识到你之所以感到和他们格格不入，就是因为你还有着满腔激情，还没有被冷漠同化，你本应该感到万分庆幸才对，又何必为此苦苦折腾你自己呢？

第二节 你是错的，有委屈，请参照第一

更让人可气的是，当你第一次参加管理会议时，老板竟然像是变了个人（反正不再是座谈会上那位温文尔雅、很有些儒商派头的人）冲大家发话道：

“……大家不要开口闭口说人才人才怎么的，就像你们这样的也叫人才？我看后面的这个‘才’字要去掉！能把你们当人，当人用就很不错了！”

你当时的心里肯定“咯噔”了一下：“哇，真是太气人了！”甚至你还会愤愤不平地想：真不知道管理层上下那么多中高级干部在这种老板脚底下是怎么熬过来的？当然了，或许老板平时说话就很有些夸张，或者他们对老板已经习惯了，又或者这位老板一向这么“直白”。

可是不管怎么说，反正你是受不了这类侮辱的，再说了，谁也没有权利这样不分青红皂白一杆子打翻一船人嘛。所以，你忍不住接过头茬儿说了几句心里话（不见得当时就会说出来，或者日后无意当中流露出来也不一定）：

“我想，人的可塑性还是蛮大的，把他当人用他就只是一个人而已，要是把他当人才用，帮他带他让他去发挥，他最终就会

成为一个人才。但是如果把他当奴才当狗看,他最终也会如人所愿……”

结果当然是可想而知的——没等你把话说完,那位老板就抢过话头,用似是而非的道理把你反驳一通(一般来说,这类老板口中总是占着绝大多数的“真理”,对付你我这样的员工唯一困难的无非是怎么把舌头掉个个的问题)。

也许还有很多更加让你感到意外的呢,比如,那些平时对你视若无睹的家伙们竟然把你当成了发泄心中怨气的箭靶(或者是向老板表“忠心”的上佳工具)。你一句他一句,或者对你来个秋后算帐,或者“痛打落水狗”把你浑身上下淋个透,再踩上一只脚让你在老板跟前彻底地栽了。

经此打击,你或许会在一气之下扭头离开会场,或许会在第二天拍屁股走人。

但是事后,你认真总结过没有?要是不好好总结明白,下一回你也许还会重复这样的命运。

嗨,总结什么?

我说,总结你的错误!

别不服气!如果换成是我面对这种情况,我就会像鲁迅先生笔下的阿Q那样充分反省我的错误:首先,我不应该试图纠正老板;其次,我不应该试图警醒那些不知好歹的“睡人”;三是,我不应该冒然行动,强作出头鸟,弄得偷鸡不成反蚀了把米;四是,我不应该和他们一般见识……

是的,你会认为我是在“自慰”,可是,有一点你得明白“弱国无外交”、“强权之下无真理”、“天下乌鸦一般黑”……除非你有

“不为五斗米折腰”的本事,自己当老板(届时怕也未必好到哪里去);否则的话,还不得在江湖上讨碗饭吃?

职场快乐工作的学问

定期将自己的工作进度及所完成的任务上报公司,让上司看到并肯定你的存在及贡献。



——这是你可能遭遇到的第三种挫折:当所有的人都睡着了,而你一个人醒着的时候,你最好别去吵醒他们,更不要试图纠正他们。通常,在这种情况下,请你记住我总结出来的职场妙论:第一你总是错的,第二有气有委屈,请参照第一条!

第三节 碰到不是老板的老板

也许,在你所在的单位里惹你烦的并不是老板,甚至于你还倾向于在他遭遇艰险、遭遇别人的冷眼时为他挺身抵挡两下,说两句公道话。可是,当他的那些七大姑八大姨把持着各个紧要职位,不是对你呼三喝四颐指气使,就是对你的工作不负责任说三道四甚至使绊设陷时,你能不烦吗?

记得我在某私营公司做管理顾问时,曾到其属下一家状况很不妙的店铺做过一次查访。在那儿,我看到一个妙龄女子在店

铺里四处闲逛，只要有镜面的地方，几乎都能看到她搔首弄姿的身影，看起来既不像客户又不像雇员。当时我很好奇，就叫来经理：“这个人是谁？”

经理稍稍犹豫了一下，贴近我的耳边压低声音：“她是我们这儿的出纳。”

“她为什么不呆在自己的办公室里？这个样子，别的店员你还怎么管？”

“这……怎么说呢？”

“你这个经理都管不了她？”

“你刚来，这里面的很多东西你可能还不知道……这人，管不得！”

“为什么？”

“嗨……谁敢惹她？！我的几个前任就是因为她才走的，一句话，谁惹了她，谁就没有好果子吃！”

从那位经理支支吾吾的话语中，我一下子就明白那是怎么回事儿——她是一个披着“老板外皮”的不是老板的老板！当时我的脑子里闪过该公司另一位当家人说过的话：“**美国人把连锁开到了世界各地，可是我开的店就是不能跨街。为什么？我们的基础管理不行。**”

其实毛病还不仅仅出在基础管理，而是这些“不是老板的老板”。试想一下，有这些人在，再好的管理能行吗？所以我就跟那位经理说：

“其实你比我更清楚，这样下去，这个店迟早也会关门，到时候，你不也是死路一条？！”

“可是，唉，你不知道我有多难呐！”

“要是可能的话，你可以就此跟老板沟通一下试试，别捂着盖着，把这些憋屈埋在自己心里。”

“我们的老板你又不是不知道，他肯定会说我没魄力，连这点小事都处理不了……”

“还是我来帮你说说这事儿吧。”

“不用了，你最好也不要惹她，她是另一位老板的……说出来让他也很为难……”

后来，我在一个私人场合，和公司的当家人讲了这件事情，他对我说：“其实，只要他能干，×经理大可不必心存顾忌，在我手里不是管得服服帖帖的嘛！”

“不一样，因为你是老板，她在你面前当然得夹起尾巴做人。”

“在公司里我是一个私人都没任用，可是像这类隐私，你说我怎么跟我的搭档去解释？所以，×经理再委屈我也只能打他的屁股，知道他难也要给他加压。除非你有什么好办法……”

尽管有些阴谋的味道，但办法总还是有的。后来我对那位经理说：

“你或者可以换个方式，既不要跟她直接发生冲突，又能达到放手管理的目的。比如你可以跟她进行私下讨论，达成某种协议：她在这儿就是老板的私人财务代表，地位特殊，既不受你管束也不干涉你的管理，客客气气地把她高高地挂在那儿供起来，就算得不到她的支持，阻力至少也不会像现在这么大。然后开个会，向所有员工表明她在这里的特殊地位。你说，别人还会跟她

攀比吗？只要没人跟她攀比，局势就不会继续恶化，你也就可以在员工中逐步建立威信。”

从后来的情况看，这件事情虽然没有得到根本的解决，但×经理的处境却有了很大的改善，日常管理方面也渐渐有了起色。

——这很可能是你遭遇的第一种尴尬：**披着老板外衣的“老板”，惹又惹不起，打又打不得，怎么办？把他（她）像神佛那样供起来，或者不失为一个妙着。**

还有一种比较另类的老板，为人处事就很有谋略，玩起“扮猪吃老虎”的把戏来，可以说深得其中三昧。凡是遇到什么不太好办的事情，都把老婆（或任何一位不是老板的老板）抬出来作挡箭牌，达到自己的目的。

比如，他曾对你作出过某一承诺，经过一番盘算之后又觉得很划算，想要反悔可又说不出口，只好把那些不是老板的老板抬出，装出万分为难的样子像只苍蝇似地搓着双手对你说：“……她（他）就是不同意，你看怎么办？”只要你流露出一丝同情或无可奈何的意思，他就会一下子粘上你：“那么……”或者你明知那只是一个不怎么漂亮的借口，但是只要你不跟他打架或者扯破脸皮，当然也就不会去揭穿他的谎言，因此你也只好把这口恶气咽下去。除此之外难道还有别的出路吗？没有！因为你和老板之间的任何协议都是不平等的，要么硬气一点走人，要么你就得学会忍气吞声，当然**最阿Q的方法就是压根儿别对老板的任何允诺较真儿**。除非，你有办法让你老板背后的老板（或者不是老板的老板）站出来，当面锣对面鼓。

像这种事情，你也遇过不少，而且奇怪的是并没能从中“吃